

# DEFENSORÍA DEL PUEBLO

*Vigésimo primer*  
INFORME ANUAL 2017



# **VIGÉSIMO PRIMER INFORME ANUAL**



**DEFENSORIA DEL PUEBLO**

LIMA-PERÚ, 2017



DEFENSORIA

430



PUEBLO

DEL

A



Defensoría del Pueblo  
Jirón Ucayali N° 394-398  
Lima, Perú

Teléfono: (511) 311-0300  
Fax: (511) 426-7889  
Correo electrónico: [defensor@defensoria.gob.pe](mailto:defensor@defensoria.gob.pe)  
Página web: [www.defensoria.gob.pe](http://www.defensoria.gob.pe)  
Facebook: Defensoría del Pueblo – Oficial  
Twitter: Defensoría\_Perú  
Línea gratuita: 0800-15170

Primera edición: Lima, Perú, mayo del 2018  
1000 ejemplares  
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú 2018-07799

Defensor del Pueblo: Walter Gutiérrez Camacho

El Vigésimo Primer Informe Anual de la Defensoría del Pueblo es una publicación a cargo de la Oficina del Gabinete del Defensor del Pueblo.

Editores: Fabrizio Tealdo Zazzali y Félix Grández Moreno

Diseño, diagramación e infografía:  
César Antonio Fernández / María Cueva ([www.duckfacestudio.com](http://www.duckfacestudio.com))

Impresión: Servicios gráficos J.M.D. S.R.L.  
Av. José Gálvez N° 1549. Lince. Lima, Perú (Junio de 2018)

# ÍNDICE

<b>Presentación</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo I: Aspectos institucionales y cifras a nivel nacional</b>	<b>11</b>
1.1. Visión, misión y enfoque de derechos	13
1.2. Organización de la Defensoría del Pueblo	14
1.3. Atención a la ciudadanía	19
1.4. Instituciones más quejadas	28
1.5. Cumplimiento del deber de cooperación	31
<b>Sección especial: Intervención de la Defensoría del Pueblo en la situación de emergencia por el fenómeno de El Niño Costero y otros eventos climáticos</b>	<b>33</b>
<b>Capítulo II: Intervenciones defensoriales en temas relevantes</b>	<b>45</b>
2.1. Atención de personas y grupos en situación de vulnerabilidad	47
2.1.1. Mujeres	47
2.1.2. Niños, niñas y adolescentes	52
2.1.3. Personas adultas mayores	60
2.1.4. Personas con discapacidad	63
2.1.5. Personas LGTBI	68
2.1.6. Migrantes	70
2.1.7. Personas privadas de libertad y afectaciones a la libertad e integridad	71
2.1.8. Pueblos indígenas	75
2.1.9. Población afroperuana	85
2.1.10. Trata de personas	86
2.1.11. Personas víctimas de violencia en el periodo 1980-2000	88
2.2. Supervisión de servicios públicos	90
2.2.1. Salud	90
2.2.2. Educación	96
2.2.3. Seguridad social	101
2.2.4. Agua, saneamiento y recursos hídricos	102
2.2.5. Transporte y seguridad vial	108
2.2.6. Telecomunicaciones	113
2.2.7. Electricidad	116

2.3. Lucha contra la corrupción y supervisión del buen gobierno en la gestión pública	119
2.3.1. Ética pública y prevención de la corrupción	119
2.3.2. Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas	125
2.3.3. Gestión descentralizada y transparente	128
2.3.4. Institucionalidad ambiental	135
2.3.5. Administración de justicia	140
2.3.6. Procesos sobre libertad de expresión	143
2.3.7. Actuación de la Comisión Ejecutiva reactivada por Ley N° 30484	144
2.3.8. Conflictividad social	146
<b>Capítulo III: La Defensoría del Pueblo en las regiones</b>	<b>157</b>
3.1. Instituciones más quejadas por oficinas y módulos defensoriales	159
3.2. Cumplimiento del deber de cooperación de la Administración Estatal con la Defensoría del Pueblo	214
<b>Anexos</b>	<b>293</b>
1. Recursos humanos	295
2. Presupuesto institucional	299
3. Relaciones internacionales y cooperación internacional	301
4. Relaciones con los medios de comunicación social	315
5. Opiniones sobre proyectos de ley	318
6. Intervención en procesos judiciales	352
7. Resoluciones emitidas en el periodo	363
8. Publicaciones editadas durante el periodo	366
9. Iniciativas legislativas	377

## PRESENTACIÓN

De acuerdo con el Barómetro de las Américas, en el 2017 el Perú se ubicó en los últimos puestos en el continente americano en materia de protección de derechos humanos. Según esta encuesta sobre democracia y gobernabilidad que se aplica en 22 países desde el 2004 y que se publica cada dos años, para el 74% de las personas entrevistadas hay muy poca protección a los derechos, ubicando a nuestro país en el puesto 16, uno de los más bajos en este lado del mundo.

Este déficit de protección de derechos es un dato fundamental para el trabajo de la Defensoría del Pueblo, y expresa la magnitud del desafío que ha tenido que encarar esta gestión desde el inicio de sus labores, en setiembre del 2016.

Una situación así obliga a renovar las visiones, las estrategias y los métodos de trabajo de nuestra institución. Esa es la impronta con la que hemos trabajado en el 2017 y que se expresa de diversas maneras en este informe.

En las siguientes páginas se destaca algunos de esos esfuerzos de renovación e impulso para una intervención más decidida y eficaz en lo que corresponde a la defensa de los derechos de la persona y la comunidad, la supervisión de la administración estatal y la supervisión de las entidades prestadoras de servicios públicos.

### EL ENFOQUE DE DERECHOS

Esta gestión ha dado continuidad a la atención y protección de las personas y grupos de la población en situación de vulnerabilidad, desplegando las potencialidades del enfoque de derechos para la mejora de las políticas públicas.

El enfoque de derechos, también denominado enfoque basado en derechos humanos (EBDH), se sustenta en los estándares y principios de los derechos humanos con miras a promover y proteger los derechos de todas las personas. Es importante destacar que el EBDH tiene un carácter integrador de enfoques específicos tales como género, interculturalidad, ambiental, intergeneracional, discapacidad, entre otros.

Respecto de estos diferentes enfoques específicos, esta gestión ha puesto un especial énfasis en los enfoques de género e interculturalidad. El enfoque de género se asume como una perspectiva de análisis que permite mirar la realidad para identificar los roles que asumen las mujeres y varones en la sociedad, las relaciones de poder y las desigualdades que se producen. El enfoque intercultural, por su parte, permite analizar la sociedad y relaciones humanas desde una perspectiva de reconocimiento y respeto de las diferencias culturales.

Es muy importante subrayar que, según este enfoque, las personas son las "Titulares de Derechos" que deben conocer y exigir el cumplimiento de sus derechos. El Estado, por su parte, constituye el "Titular de Obligaciones" que debe respetar, proteger y cumplir el ejercicio de los derechos.

Como consecuencia de ello, se colige que la realización de los derechos requiere un Estado con un rol activo y presente en todo el territorio, así como de políticas públicas que, en su diseño e implementación, asuman eficientemente “la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad”, que son “el fin supremo de la sociedad y el Estado”, tal como establece el primer artículo de la Constitución Política del Perú.

El enfoque de derechos tiene una enorme potencialidad para orientar las políticas y establecer las prioridades en cada situación, con el propósito de atender y resolver en primer lugar los problemas y necesidades que afectan a todas las personas y, especialmente, a aquellas en situación de vulnerabilidad.

### **LA SUPERVISIÓN COLABORATIVA EN LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA**

Otra forma práctica de aplicar el enfoque de derechos y visibilizar la potencia de su alcance fue la supervisión realizada a comienzos del 2017 durante las situaciones de emergencia producidas por el fenómeno de El Niño Costero y otros eventos climáticos.

Mediante la intervención denominada “supervisión colaborativa” se realizaron visitas de inspección a las localidades afectadas (albergues, centros de salud y escuelas, principalmente), coordinaciones directas con las autoridades, reuniones de trabajo y entrevistas o atención directa a personas afectadas o damnificadas; poniendo énfasis en las actividades vinculadas con la ayuda humanitaria. Así es como se coordinó con los distintos niveles de gobierno, identificando situaciones en las que se veía comprometida la vida o la salud de muchas personas.

Asimismo, se implementó el sitio web “Perú en Emergencia: Reporte de intervenciones defensoriales ante emergencias y desastres 2017”, una plataforma virtual diseñada para visibilizar la actuación institucional en todo el país, con acceso disponible para la ciudadanía y el funcionariado público involucrado en la gestión de riesgos.

Recogiendo los aprendizajes de esta experiencia, la Defensoría presentó dos proyectos de ley. El primero fue el Proyecto de Ley N° 1105, que tuvo como propósito garantizar el normal abastecimiento de productos considerados de primera necesidad en una situación de desastre, sancionando con pena efectiva el acaparamiento y la especulación. El segundo fue el Proyecto de Ley N° 1358, que tuvo como objetivo promover la aplicación del enfoque de derechos en las políticas públicas para una adecuada rehabilitación y reconstrucción a favor de las personas afectadas o damnificadas por desastres.

Desde un enfoque de derechos, para la Defensoría del Pueblo, lo primero que hay que reconstruir son los servicios que garanticen el ejercicio de los derechos y los medios de vida de las personas. La salud, alimentación y seguridad deben ser prioridad para lograr reparar la vida de las personas afectadas. Se debe reconstruir la vida, no solo carreteras y puentes.

### **IGUALDAD DE DERECHOS Y NO VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**

Para esta gestión, la lucha contra la violencia hacia la mujer es una lucha no solo por los derechos de las mujeres de nuestro país, sino que también es una lucha por la calidad de la democracia y el bienestar de nuestra sociedad.

Cabe recordar que los derechos no son naturales y se encuentran en constante construcción. Tenemos más de dos mil años con una visión en la que se ha negado los derechos de las mujeres. Y si el Estado no hace su papel, no habrá derechos, no habrá democracia, no habrá igualdad. No tendremos una democracia completa si no conseguimos que el derecho a la igualdad de las mujeres sea una realidad. Ningún verdadero demócrata puede dejar de luchar activamente por los derechos de la mujer, porque en la esencia misma de la democracia, en el piso que la sostiene, están esos derechos.

El Estado debe enfrentar el problema de violencia y la desigualdad como un tema central en la agenda nacional, con políticas claras que permitan disminuir las dramáticas brechas de género del país. Para hacer realidad esas políticas públicas se necesita mayores recursos para el cumplimiento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

Por ello es que la Defensoría del Pueblo promovió una campaña para que el Poder Ejecutivo declare el 2018 como el “Año de la Igualdad y la No Violencia contra la Mujer”. No solo se trataba de un asunto nominativo, se buscaba promover una agenda de trabajo en el Estado, de modo que las políticas y planes existentes no sean letra muerta y mejoren los servicios públicos que deben proteger los derechos de las mujeres.

En esa línea, saludamos la declaración del periodo 2018-2027 como el “Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”. Esta posición es fundamental, puesto que debemos dar un mensaje claro e inequívoco del compromiso de todo el Estado para cerrar cuanto antes las enormes brechas de género en nuestro país, que limitan severamente el acceso y goce a los derechos fundamentales de millones de mujeres.

### **LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN COMO PRIORIDAD**

En esta gestión, la Defensoría del Pueblo definió como prioritario el fortalecimiento de sus acciones en materia anticorrupción. Ello se sustenta en la convicción de que la corrupción vulnera los derechos humanos y conlleva un costo no solo económico, sino también social y moral.

En el Perú se sabe muy poco sobre cómo opera la corrupción. A diferencia de otros delitos, la corrupción se moderniza y se adapta a nuevos contextos. Por eso se requiere enfrentarla con una visión integral y con nuevas herramientas de información y conocimiento. No se puede luchar contra la corrupción con formatos y leyes del siglo pasado.

Nos enfrentamos a una corrupción que se encuentra en el más alto nivel. Es pública y privada; nacional e internacional. Por eso es que la Defensoría se ha propuesto aportar sistematizando información y generando conocimiento, y que el país pueda saber qué, por qué, dónde y cómo está funcionando la corrupción, de modo que el Estado pueda realizar las acciones que permitan combatir eficientemente este flagelo.

Así es como, en el primer semestre del 2017, se creó la Adjuntía para la Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado. Una de las líneas de trabajo de la nueva Adjuntía es la emisión de reportes periódicos con información sistematizada. A la fecha se cuenta con dos ediciones: en la primera se presentó una Radiografía de la Corrupción en el Perú, mientras que en la segunda se realizó un diagnóstico del Sistema Anticorrupción en el país.

Asimismo, se presentó una iniciativa legislativa con el propósito de suprimir el carácter confidencial que la segunda disposición complementaria y final del Decreto Legislativo N° 1224 otorga a las evaluaciones económico financieras de los proyectos de inversión privada, como las asociaciones público privadas (APP), y precisar el derecho ciudadano de acceder a la información pública contenida en los correos electrónicos institucionales de los funcionarios y funcionarias.

### **SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL ACCESO A LOS MEDICAMENTOS**

Para la Defensoría del Pueblo, la realización del derecho a la salud es una condición para el ejercicio de otros derechos. Dicho de otro modo, si no se atiende adecuadamente el derecho a la salud, las personas no pueden ejercer plenamente otros derechos.

Para garantizar el ejercicio del derecho a la salud no solo se requiere que los centros de salud públicos o privados brinden una atención adecuada a las y los ciudadanos. Hay un conjunto de factores adicionales que considerar, incluyendo el justo acceso a los medicamentos.

El acceso a los medicamentos no es un asunto de mercado sino de salud pública. El Estado tiene la obligación constitucional de crear condiciones para que la ciudadanía, sobre todo las poblaciones más vulnerables, puedan acceder a las medicinas que requiere.

Por ello, en una coyuntura en la que la opinión pública pudo informarse acerca de esta problemática, la Defensoría del Pueblo propuso, entre otras acciones, crear una agencia estatal de supervisión de

precios de medicinas; difundir información que permita conocer por qué los precios son más caros en Perú; así como constituir un fondo que sea administrado por el sector privado y que facilite el acceso a los medicamentos.

### **LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES Y LA INSTITUCIONALIZACIÓN DEL DIÁLOGO**

Los conflictos sociales por su frecuencia e intensidad siguen siendo un tema prioritario en la agenda del país. Son particularmente complejos los casos socioambientales en los que sectores de la población ubicados en zonas rurales y con limitado acceso a servicios, reaccionan con desconfianza frente al desarrollo de inversiones mineras o petroleras. Presumen que pueden afectar sus economías tradicionales basadas en el agua, la tierra y el bosque.

La capacidad de respuesta del Estado sigue siendo poco articulada, sin un sistema de gestión de la información que integre a todos los sectores y con poco contacto con gobiernos regionales y locales. Pero lo que más afecta la legitimidad del diálogo es el incumplimiento de los acuerdos suscritos por el Estado. Los compromisos que no se honran minan la credibilidad de las instituciones y crean las condiciones para que el conflicto se vuelva a presentar, con un grado mayor de radicalidad.

Esta es la razón por la que la Defensoría del Pueblo publicó en el 2017 el documento defensorial “El Valor del Diálogo”, en el que hace un estudio sobre cientos de procesos de diálogo creados por la voluntad de las partes, sondea mediante una encuesta nuestra cultura de diálogo, y examina la respuesta del Estado a los conflictos, tanto los espacios creados por ley para tratar regularmente problemas entre la sociedad y la administración pública, como las oficinas especializadas en la materia.

Para la Defensoría del Pueblo, la conflictividad social es una de las manifestaciones críticas del funcionamiento de la democracia y el Estado de derecho. Las oficinas de diálogo contribuyen a estabilizar las situaciones y crear condiciones para dialogar, pero si esto no viene acompañado de reformas institucionales y políticas públicas apropiadas, los conflictos sociales continuarán.

...

Los contenidos de este informe anual, en sus tres capítulos y nueve anexos, muestran los avances y los primeros resultados de este proceso de renovación y fortalecimiento en los enfoques, estrategias y métodos de trabajo de la Defensoría del Pueblo. En este punto, quiero expresar mi reconocimiento a los trabajadores de la institución en sus diferentes estamentos, en todas las oficinas y módulos a nivel nacional, cuyo talento y buen talante no hacen sino confirmar que toda innovación requiere claridad de propósito, pero también y sobre todo compromiso y trabajo en equipo, mucho trabajo en equipo.

Sin duda, todavía hay mucho por hacer para que las peruanas y peruanos sientan y vean efectivamente protegidos sus derechos, más aún en el contexto de la crisis institucional y desconfianza ciudadana que vivimos en el país. Pero nuestra mirada no es pesimista, sino más bien una mirada de razonada esperanza. Porque como decía el maestro Luis Jaime Cisneros: “El Perú es también la enumeración de las cosas que no hemos alcanzado... ese mapa extraordinario de esperanzas”.

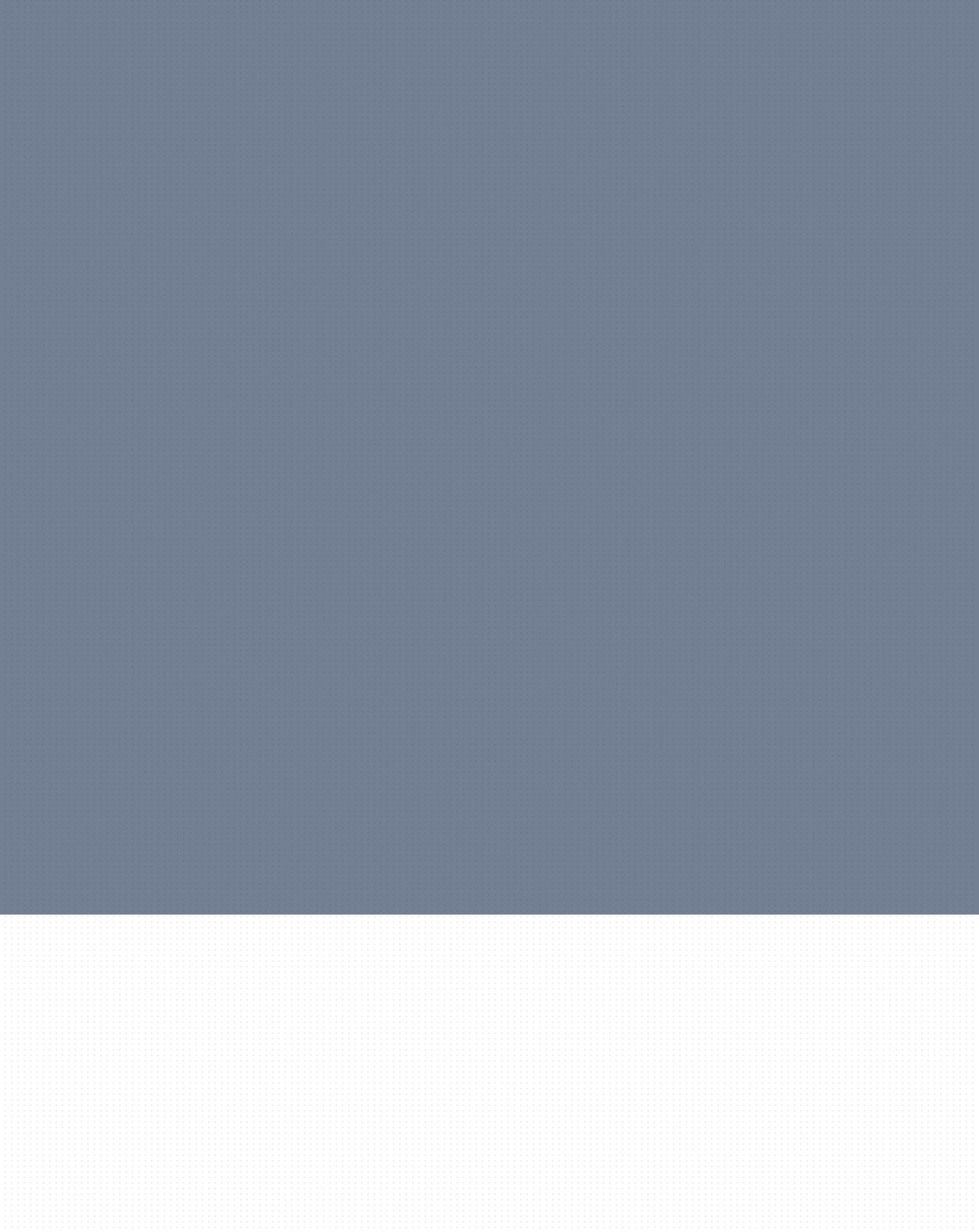
Lima, abril del 2018

Walter Gutiérrez Camacho  
Defensor del Pueblo

CAPÍTULO I

# ASPECTOS INSTITUCIONALES Y CIFRAS A NIVEL NACIONAL





# 1.1.

## VISIÓN, MISIÓN Y ENFOQUE DE DERECHOS

La Defensoría del Pueblo es un organismo constitucional autónomo que desde 1996 protege los derechos fundamentales, promoviendo la equidad, en especial en las personas y grupos de población en situación de vulnerabilidad.

De acuerdo con el artículo 162° de la Constitución Política de 1993, las principales funciones de la Defensoría del Pueblo son la defensa de los derechos fundamentales de la persona y la comunidad, y la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Atiende prioritariamente a los grupos vulnerables en condiciones de desigualdad o que requieren protección especial. Estos grupos prioritarios son, entre otros: i) las niñas, los niños y los adolescentes, ii) las mujeres, iii) los pueblos indígenas, iv) las personas con discapacidad, v) las personas adultas mayores, vi) las personas privadas de libertad, vii) la comunidad LGTBI, viii) las personas afrodescendientes y ix) las personas afectadas por la violencia.

Durante el 2017, la Defensoría del Pueblo desplegó en diferentes ámbitos y líneas de trabajo las potencialidades del enfoque de derechos para la mejora de las políticas públicas.

El enfoque de derechos, también denominado enfoque basado en derechos humanos (EBDH), se sustenta en los estándares y principios de los derechos humanos con miras a promover y proteger los derechos de todas las personas. Es importante destacar que el EBDH tiene un carácter integrador de enfoques específicos, tales como género, interculturalidad, ambiental, intergeneracional, discapacidad, entre otros.



### VISIÓN

Contribuir al pleno respeto de los derechos fundamentales por parte de las entidades del sector público y empresas prestadoras de servicios públicos, aportando a la consolidación de una sociedad inclusiva, equitativa y sostenible.

*Plan Estratégico Institucional 2011-2017*

### MISIÓN

Somos la institución pública autónoma responsable de defender y promover los derechos de las personas y la comunidad. Para ello, supervisamos la actuación del Estado y la prestación de los servicios públicos, evidenciando la vulneración de los derechos e incidiendo en la mejora de la política y la gestión pública.

*Plan Estratégico Institucional 2011-2017*

## 1.2. ORGANIZACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Durante sus 21 años de funcionamiento, la organización de la Defensoría del Pueblo se ha ido adecuando para responder a los desafíos del país y a las nuevas demandas ciudadanas.

La institución es dirigida por el abogado Walter Francisco Gutiérrez Camacho, Defensor del Pueblo, quien fue designado el 6 de setiembre del 2016, mediante Resolución Legislativa 005-2016-2017-CR, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 7 de setiembre del mismo año.

### 1.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA

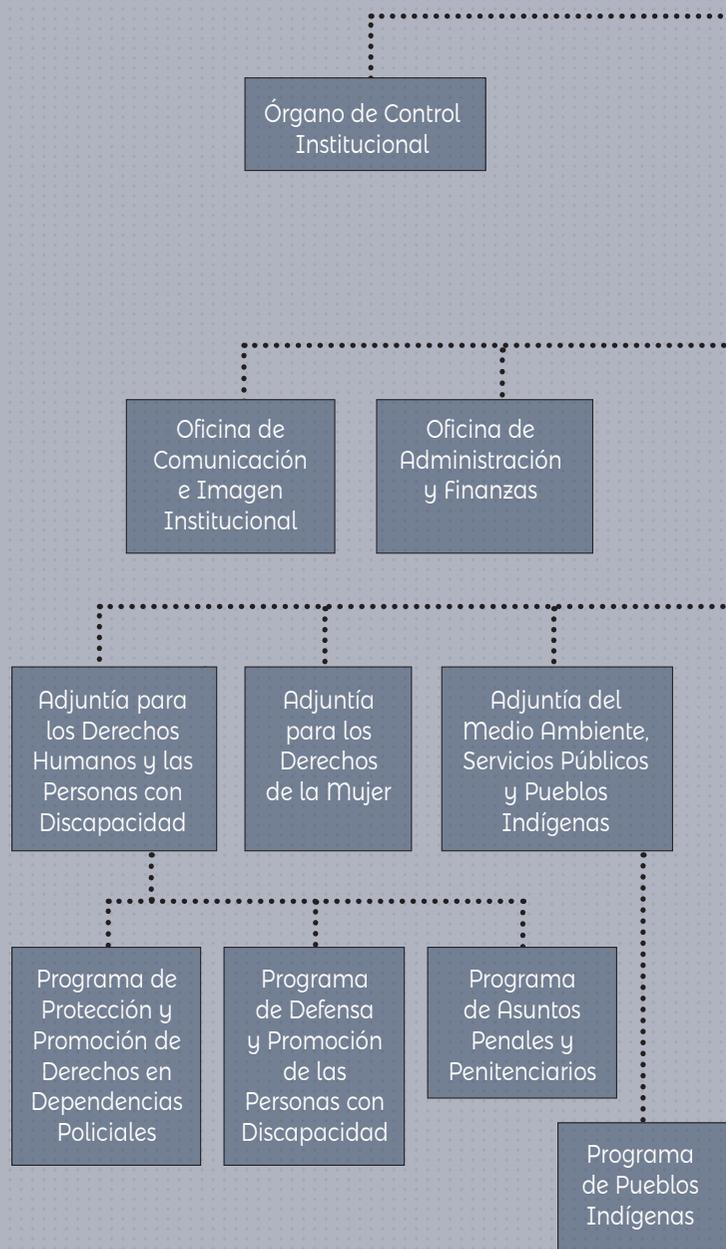
La Defensoría del Pueblo cuenta con una estructura orgánica conformada por la Alta Dirección, las adjuntías, los programas, las oficinas defensoriales (OD) y los módulos de atención defensorial (MAD).

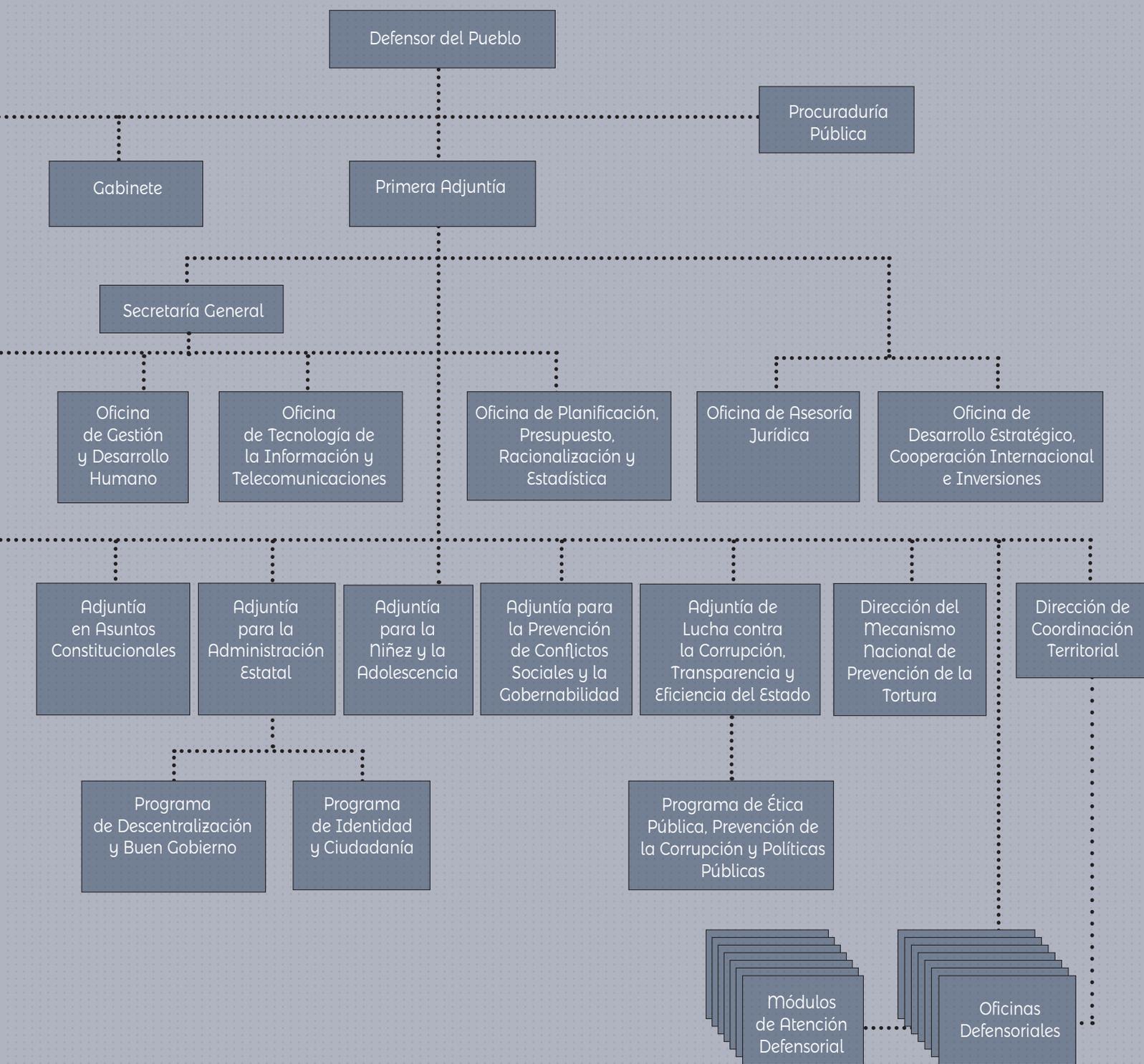
La Alta Dirección está integrada por el Defensor del Pueblo, la Primera Adjuntía, el Gabinete y la Secretaría General. La Primera Adjuntía es el órgano de dirección que ejerce la máxima autoridad administrativa de la entidad. Es responsable de la supervisión y la coordinación de funciones de los órganos de línea –las adjuntías, las OD y los MAD–, así como de los demás órganos y unidades orgánicas de la institución.

Cabe señalar que en el 2017, como expresión de la prioridad asignada a la lucha contra la corrupción en el país, se creó la Adjuntía de Lucha Contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado. Asimismo, se creó la Dirección del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPPT), con lo cual el Estado peruano da cumplimiento con lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención de Naciones Unidas contra la Tortura.

Las adjuntías son los órganos de asesoría especializada, tanto del Defensor del Pueblo como de las OD y los MAD. Algunas adjuntías tienen a su cargo programas de trabajo que plantean acciones sobre temas prioritarios. En el capítulo II del presente informe se desarrolla con mayor detalle la labor de las adjuntías.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA





**LAS OCHO  
ADJUNTÍAS DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
PUEBLO SON:**

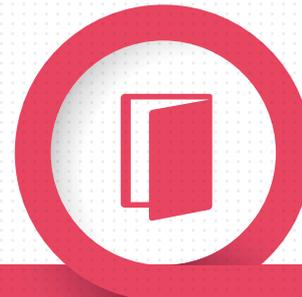


**ADJUNTÍA PARA LA  
ADMINISTRACIÓN ESTATAL**

- Programa de Descentralización y Buen Gobierno
- Programa de Identidad y Ciudadanía

**ADJUNTÍA PARA LOS DERECHOS HUMANOS  
Y LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

- Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales
- Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios
- Programa de Defensa y Promoción de los Derechos de las Personas con Discapacidad



**ADJUNTÍA DEL MEDIO  
AMBIENTE, SERVICIOS  
PÚBLICOS Y PUEBLOS  
INDÍGENAS**

- Programa de Pueblos Indígenas

**ADJUNTÍA PARA  
LA PREVENCIÓN  
DE CONFLICTOS  
SOCIALES Y LA  
GOBERNABILIDAD**

**ADJUNTÍA EN ASUNTOS  
CONSTITUCIONALES**



**ADJUNTÍA PARA  
LOS DERECHOS DE LA  
MUJER**

**ADJUNTÍA PARA  
LA NIÑEZ Y LA  
ADOLESCENCIA**

**ADJUNTÍA DE LUCHA CONTRA LA  
CORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA  
Y EFICIENCIA DEL ESTADO**

- Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas

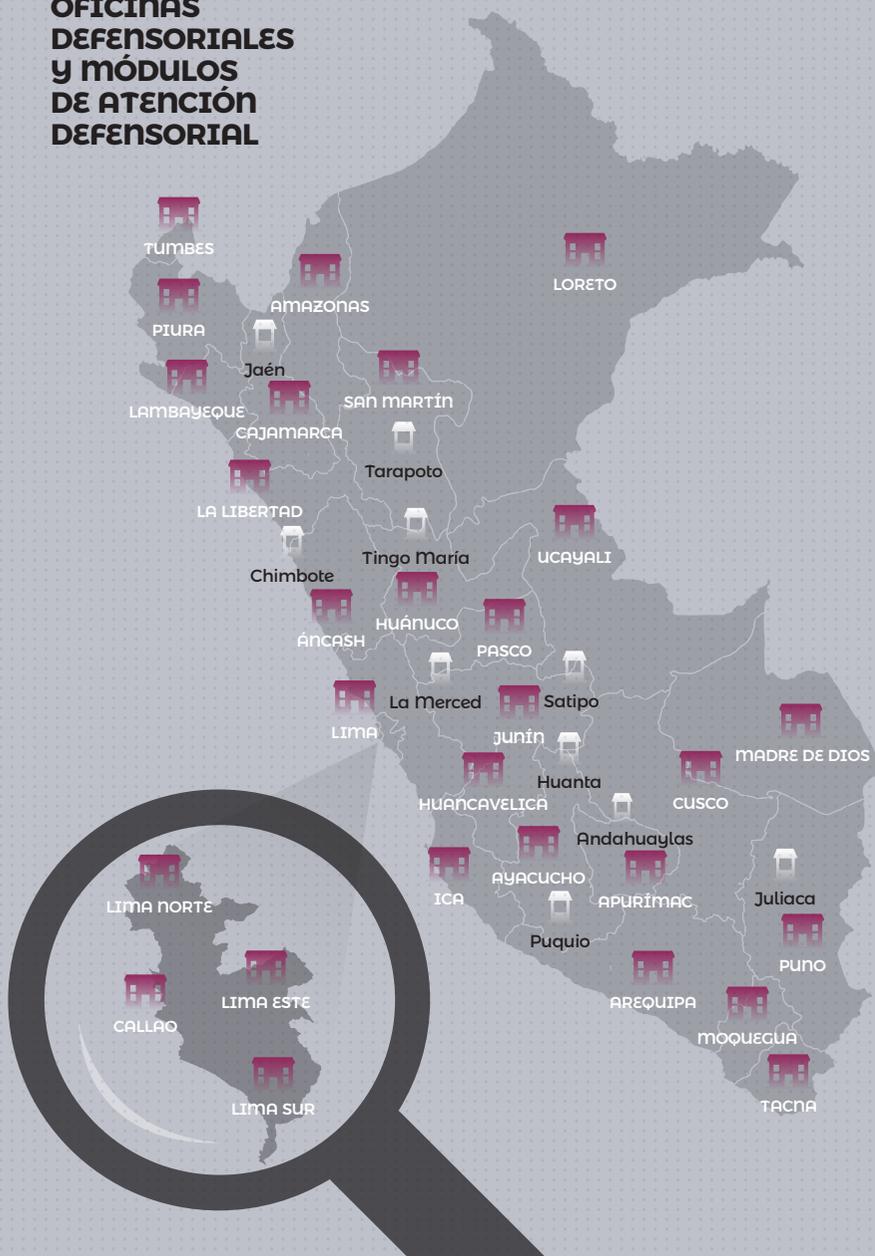
Por su parte, el Gabinete tiene la función de brindar apoyo y asesoría al Despacho del Defensor del Pueblo en la gestión institucional. A su vez, la Secretaría General es el órgano encargado de coordinar y supervisar las actividades de asesoramiento y apoyo en asuntos de planeamiento, planificación operativa,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

Las oficinas defensoriales (28) y los módulos de atención defensorial (10) forman parte de la atención descentralizada de la Defensorial del Pueblo. Se encuentran bajo la responsabilidad de un jefe o una jefa que se encarga de dirigir la actuación institucional en el ámbito geográfico asignado, desarrollando, principalmente, labores de atención al público (quejas, petitorios y consultas) y actividades de promoción de derechos y visitas itinerantes a los distritos de sus respectivas regiones.

La conducción de cada OD y MAD se realiza de acuerdo con nuestra política institucional y dentro del marco de nuestro sistema de planificación, seguimiento y evaluación. La Dirección de Coordinación Territorial apoya a la Primera Adjuntía en las tareas de coordinación y articulación con las OD y MAD.

En el capítulo III del presente informe se desarrolla con mayor detalle la labor de cada una de estas oficinas.

### OFICINAS DEFENSORIALES y MÓDULOS DE ATENCIÓN DEFENSORIAL



LAS ADJUNTÍAS SON LOS ÓRGANOS DE ASESORÍA ESPECIALIZADA DE LA DEFENSORÍA. ALGUNAS ADJUNTÍAS TIENEN A SU CARGO PROGRAMAS DE TRABAJO QUE PLANTEAN ACCIONES SOBRE TEMAS PRIORITARIOS.

**28**  
OFICINAS DEFENSORIALES

**10**  
MÓDULOS DE ATENCIÓN DEFENSORIAL

### 1.2.2. RECURSOS

Las personas que trabajan en las diferentes dependencias de la Defensoría del Pueblo son el principal recurso de la institución. Su talento, compromiso profesional y la mística en la defensa de los derechos constituye un capital invaluable.

Por ello es que, durante el 2017, la política de recursos humanos se orientó a mejorar el clima organizacional y a fortalecer, en el ámbito nacional, las competencias, compromiso y capacidad de las personas que prestan sus servicios en nuestra institución. El detalle de las acciones desarrolladas se presenta en el anexo 1.

En segundo término, tenemos el presupuesto institucional, que en el 2017 fue de 59,9 millones de soles, comprendiendo tanto los recursos ordinarios asignados por el Ministerio de Economía y Finanzas, así como los recursos aportados por la cooperación internacional a través de la Canasta de Fondos.

Dicho presupuesto resulta de vital importancia para la atención a la ciudadanía en todo el país; las supervisiones a la administración pública y las entidades prestadoras de servicios públicos; la difusión y promoción de derechos; la realización de visitas itinerantes a las zonas más pobres de nuestro país, así como para la ejecución de la política en recursos humanos y el funcionamiento de sus dependencias desconcentradas. Esta información se detalla en los anexos 2 y 3.

### 1.2.3. MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

En el 2017, se inició un proceso de modernización de la gestión con el objetivo de fortalecer el servicio a la ciudadanía y hacer más eficiente el uso de los recursos.

En lo que respecta al servicio a la ciudadanía se desarrollaron nuevos sistemas y aplicaciones informáticas, entre las que se cuentan la aplicación móvil para que la ciudadanía solicite los servicios de la Defensoría desde un Smartphone; el Sistema de Monitoreo de Conflictos (Simco2); el módulo del Sistema de Intervención Defensorial para la atención de casos de violencia sexual y el Libro de reclamaciones virtual.

En la gestión interna, se implementó la aplicación informática para facilitar el registro de las quejas, consultas y petitorios por parte de las y los comisionados, y se desplegó la segunda fase del Sistema de Gestión Documental de la Defensoría del Pueblo.

En el 2017 también se formuló un nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) para el periodo 2018-2020 y se desarrolló las acciones iniciales para implementar un programa multianual de inversiones. El PEI 2018-2020 permitirá que la Defensoría del Pueblo organice su acción en estrecha conexión con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible y las políticas y planes nacionales. Asimismo, es un PEI que posibilita la articulación de los diferentes planes y sistemas que se han venido desarrollando en esta gestión.

En cuanto al programa multianual de inversiones, se ha identificado las brechas de inversión que la Defensoría debe cubrir en los próximos años, las cuales se encuentran en la infraestructura y las condiciones de habitabilidad y funcionalidad de las 38 oficinas defensoriales.

## 1.3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En el 2017, la Defensoría del Pueblo incrementó los canales de atención a la ciudadanía, lo que permitió aumentar el número de casos recibidos y de personas atendidas.

**LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ATIENDE A LA CIUDADANÍA Y REALIZA SUS INTERVENCIONES A TRAVÉS DE:**



### 1.3.1. ATENCIÓN DE CASOS

Durante el 2017 atendimos 133.656 casos, de oficio o a pedido de parte, entre quejas, petitorios y consultas. Se atendió a 134.154 recurrentes. Cabe precisar que un caso puede comprender a más de un recurrente, razón por la que existe una diferencia entre el total de atenciones (133.656) y el total de recurrentes.

**ATENCIONES A NIVEL NACIONAL**

Atenciones	2016	2017
Quejas	27.862	28.925
Petitorios	24.428	18.153
Consultas	78.326	86.578
Total	130.616	133.656

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

### RECURRENTES A NIVEL NACIONAL

Recurrentes		2016	2017
Por género	Mujeres	55.044	57.976
	Hombres	69.014	67.630
Organizaciones		7147	8548
Total		131.205	134.154

Fuente: Defensoría del Pueblo, SID  
Elaboración: Oppre

Con respecto a la atención a la ciudadanía en las OD y en los MAD, se observa que en las regiones se tuvo un total de 91.943 atenciones y se atendió a 91.936 recurrentes, mientras que en Lima Metropolitana se atendieron 41.713 casos y un total de 42.218 recurrentes.

En el 2017, la OD Lima registró el mayor número de casos (32.039), seguida del Callao (6765), Ayacucho (6269) y Junín (5975). Las regiones que concentran el mayor número de quejas son Lima (5323), Cusco (1273) y Junín (1182).

Asimismo, hasta el 17 de enero del presente año –fecha en la que cerró el Sistema de Información Defensorial para el informe– el 76,6% de las quejas fueron concluidas. El 23,4% restante se encontraba en trámite, debido a que se registró en los últimos días del 2017 o se encontraban en proceso de investigación, siguiendo lo establecido por nuestro Protocolo de Actuaciones Defensoriales. Cabe precisar que en el 2017 se continúan gestionando quejas de periodos anteriores.

### QUEJAS CONCLUIDAS Y EN TRÁMITE

Quejas	2016	2017
Concluidas	20.874	22.606
En trámite	7647	6915
Total	28.521	29.521

Fuente: Defensoría del Pueblo, SID  
Elaboración: Oppre

De las quejas concluidas, el 14,3% fueron declaradas infundadas, en vista de que –tras el análisis efectuado– no se evidenció la vulneración de un derecho fundamental, el incumplimiento de algún deber de la administración estatal o en la prestación de los servicios públicos.

### QUEJAS FUNDADAS E INFUNDADAS

Conclusión		Porcentaje
Fundado	19.192	84,89%
Inconcluso	181	0,8%
Infundado	3233	14,3%
Total	22.606	100%

Fuente: Defensoría del Pueblo, SID  
Elaboración: Oppre

**ATENCIÓNES A NIVEL NACIONAL SEGÚN SEDE, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y RECURRENTE**

Sede	Total de aten. por sede	Modalidad de atención			Porcent. nacional de atenciones	Total de recurrentes por sede	Tipo de recurrente		
		Quejas	Petitorios	Consultas			Personas		
							Varones	Mujeres	Org.
MAD Andahuaylas	1324	194	215	915	1%	1324	631	631	62
MAD Chimbote	2364	993	476	895	1,8%	2363	1050	703	610
MAD Huanta	1759	288	90	1381	1,3%	1758	700	848	210
MAD Jaén	2097	468	160	1469	1,6%	2096	1015	923	158
MAD Juliaca	1488	177	335	976	1,1%	1488	757	650	81
MAD La Merced	1503	572	149	782	1,1%	1503	653	767	83
MAD Puquio	1975	154	255	1566	1,5%	1975	869	1081	25
MAD Satipo	1533	203	345	985	1,1%	1533	765	727	41
MAD Tarapoto	1112	205	253	654	0,8%	1113	564	482	67
MAD Tingo María	1654	434	381	839	1,2%	1653	618	908	127
OD Amazonas	1247	344	310	593	0,9%	1244	547	482	215
OD Áncash	3080	1100	209	1771	2,3%	3079	1472	1429	178
OD Apurímac	1702	672	404	626	1,3%	1702	692	907	103
OD Arequipa	3863	740	1310	1813	2,9%	3860	1766	1726	368
OD Ayacucho	6269	816	829	4624	4,7%	6271	3146	2947	178
OD Cajamarca	3454	756	405	2293	2,6%	3455	1437	1559	459
OD Callao	6765	1150	407	5208	5,1%	6768	3334	3105	329
OD Cusco	3361	1273	530	1558	2,5%	3362	1543	1526	293
OD Huancavelica	3991	787	927	2277	3%	3995	1917	1504	574
OD Huánuco	2608	917	731	960	2%	2607	1183	1335	89
OD Ica	3183	972	363	1848	2,4%	3182	1447	1648	87
OD Junín	5975	1182	405	4388	4,5%	5978	2694	3027	257
OD La Libertad	3829	849	628	2352	2,9%	3826	1912	1486	428
OD Lambayeque	3427	837	509	2081	2,6%	3427	1980	1333	114
OD Lima	32.039	5323	2481	24.235	24%	32.532	19.072	12.308	1152
OD Lima Este	2815	740	469	1606	2,1%	2827	1271	1314	242
OD Lima Norte	3422	1004	460	1958	2,6%	3422	1604	1602	216
OD Lima Sur	3437	562	450	2425	2,6%	3437	1479	1640	318
OD Loreto	2202	403	247	1552	1,6%	2201	1266	808	127
OD Madre de Dios	1597	449	685	463	1,2%	1596	705	826	65
OD Moquegua	1534	502	142	890	1,1%	1532	848	609	75
OD Pasco	1551	601	124	826	1,2%	1552	651	619	282
OD Piura	3593	521	167	2905	2,7%	3593	1938	1441	214
OD Puno	2625	409	429	1787	2%	2624	1484	1054	86
OD San Martín	1767	381	368	1018	1,3%	1767	887	789	91
OD Tacna	3073	619	597	1857	2,3%	3073	1701	1333	39
OD Tumbes	1287	469	479	339	1%	1286	560	482	244
OD Ucayali	3151	859	429	1863	2,4%	3150	1472	1417	261
Total	133.656	28.925	18.153	86.578	100%	134.154	67.630	57.976	8548

Fuente: Defensoría del Pueblo (SID). Elaboración: Oppre.

Cabe destacar que a través del Centro de Atención Virtual no solo se registran quejas, petitorios y consultas, sino que también se brinda el servicio a la comunidad sobre el estado de sus expedientes defensoriales, trámites administrativos, entre otros. La mayor cantidad de atenciones se encuentran referidas a las consultas de toda índole que realizan los recurrentes.

#### ATENCIONES EN EL CENTRO DE ATENCIÓN VIRTUAL POR TIPO Y MODO DE INGRESO

Forma de ingreso	Acceso a la información	Consulta	Denuncia	Estado	Otros	Petitorio	Queja	Total
Teléfono	4	4376	0	4314	1508	146	268	10.616
Internet	9	2304	0	64	724	37	323	3461
Correo	36	1629	0	350	408	51	354	2828
Facebook*	2	1022	1	51	757	6	21	1860
APP móvil**	0	56	0	1	37	0	6	100
Blog**	0	0	0	1	0	0	0	1
Chat	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	51	9388	1	4781	3434	240	972	18.867

\* Las atenciones ingresadas a través del Facebook fueron por mensajes privados. \*\*Las formas de ingreso como la APP móvil y el Blog fueron incluidos a partir del mes de junio del 2017. Fuente: Centro de Atención Virtual - SID. / Elaboración: Oppre.

#### 1.3.2. ACCIÓN ITINERANTE DEFENSORIAL

La acción itinerante defensorial (AID) es una estrategia de la institución concebida con la finalidad de brindar atención a las ciudadanas y los ciudadanos que viven en zonas de mayor pobreza y vulnerabilidad.

En el 2017, 36 sedes desconcentradas (27 oficinas defensoriales y 9 módulos de atención defensorial) realizaron 910 desplazamientos a diversos distritos del país para atender casos, supervisar a la administración estatal y la eficiente prestación de los servicios públicos, así como para realizar la promoción de derechos. En dichas acciones se atendieron 17.310 consultas, quejas y petitorios, y se realizaron 561 actividades de promoción con la ciudadanía, funcionarios/as y servidores/as públicos.

Cabe resaltar que debido a la emergencia climática por la que atravesaron diferentes regiones del país, coincidentemente, durante los primeros tres meses del año, las visitas itinerantes realizadas disminuyeron considerablemente en comparación con el mismo periodo del año anterior.

#### RESUMEN DE LOS INDICADORES DE LA ESTRATEGIA AID

1. Número total de distritos visitados	655
2. Índice porcentual de distritos en situación de pobreza (quintiles I y II)	45,8%
3. Número de desplazamientos realizados	910
4. Frecuencia de retorno	38,93%
5. Número de casos recibidos durante la AID	17.310
6. Número de actividades de promoción	561
7. Número de personas informadas	18.943

La estrategia AID cuenta con siete indicadores: número de distritos visitados, el número de distritos visitados en los quintiles I y II, número de visitas realizadas, frecuencia de retorno, número de casos atendidos, número de actividades de promoción y número de personas informadas.

### Distritos visitados

En los 910 desplazamientos, se visitó un total de 655 distritos. De esta cifra, 487 distritos se han visitado en una sola oportunidad; 121 distritos, en dos oportunidades; mientras que 34 fueron visitados hasta en tres oportunidades.

Las oficinas que se desplazaron a la mayor cantidad de distritos fueron Amazonas, con 52 distritos; Cajamarca, con 38 distritos; seguida de La Libertad, con 37. Asimismo, la OD Huancavelica se desplazó a 32 distritos; la de Apurímac, a 29; y las sedes de Huánuco y Lima Este visitaron 28 distritos cada una.

Cabe señalar que el número de los distritos visitados por cada oficina varía por diversos factores y contextos, como por ejemplo: competencia territorial y geográfica, nivel de accesibilidad a cada distrito, presupuesto asignado para acciones itinerantes, entre otros.

LAS OD DE AMAZONAS, CAJAMARCA Y LA LIBERTAD, AL IGUAL QUE LOS MAD DE HUANTA, JULIACA Y LA MERCED FUERON LAS SEDES DESCONCENTRADAS DE LA DEFENSORÍA QUE MÁS DISTRITOS VISITARON.

### Distritos visitados según quintiles de pobreza

Las 28 oficinas priorizaron la visita a 300 distritos ubicados en los quintiles I y II, los cuales concentran el mayor índice de pobreza. Esta cifra representa el 45,8% del total de distritos visitados por la Defensoría del Pueblo.

En estas visitas se logró llegar a cuatro de los diez distritos más pobres del Perú, que superan el 94,9% de incidencia de pobreza total y extrema. Estos fueron Curgos y Huaso (La Libertad), José Sabogal (Cajamarca) y Cañaris (Lambayeque). En cuanto a los quintiles III, IV y V, estos representaron el 22,44%, 17,10% y 14,66% de los distritos visitados, respectivamente.

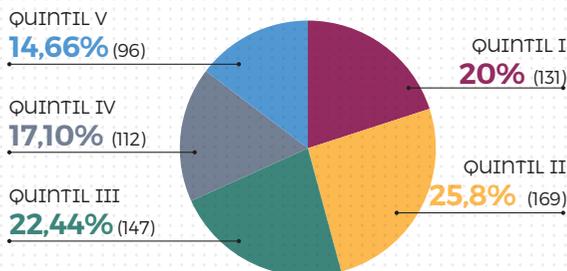
La frecuencia de retorno para este periodo fue de 38,93%, lo cual es reflejo de las visitas adicionales realizadas a un mismo distrito. La frecuencia de retorno se obtiene de la diferencia del: (número de visitas - número de distritos) multiplicado por 100 entre número de distritos.

**17.310**  
CASOS ATENDIDOS POR LA ACCIÓN ITINERANTE DE LAS OFICINAS Y MÓDULOS DE LA DEFENSORÍA.



**18.943**  
PERSONAS RECIBIERON INFORMACIÓN SOBRE EL USO Y EJERCICIO DE SUS DERECHOS.

**92%** FORMA PARTE DE LA SOCIEDAD CIVIL.  
**8%** PERTENECE AL SECTOR PÚBLICO.



**8875** PERSONAS INFORMADAS FUERON HOMBRES.  
**10.068** PERSONAS INFORMADAS FUERON MUJERES.



**561** ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN (CHARLAS, TALLERES, FERIAS Y CARPAS INFORMATIVAS) REALIZADAS.

**35%** (655) DE LOS DISTRITOS DEL PERÚ VISITADOS.

Fuente: Sistema de Monitoreo del POI a cargo de la Oppre.

### Atenciones de casos durante la acción itinerante

En este periodo se atendieron 17.310 casos en acción itinerante. El 71,4% de ellos estuvieron referidos a consultas, 10,9% a quejas y 17,6% a petitorios de la población. 0,1% de las quejas no fueron admitidas.

Las sedes que registraron el mayor número de atenciones fueron Junín, con 1594 casos (1321 consultas, 197 quejas y 76 petitorios); Callao, con 1312 casos (1293 consultas, una queja y 18 petitorios); Ayacucho, con 1152 casos (972 consultas, 55 quejas y 125 petitorios); y Ucayali, con 1095 casos registrados (638 consultas, 351 quejas y 106 petitorios). Si bien la mayoría de casos recibidos fueron consultas, las sedes de Tingo María, Apurímac, Amazonas, Pasco, Tacna y Tumbes atendieron un mayor número de quejas; mientras que el MAD de Satipo y la OD de Madre de Dios recogieron, en su mayoría, petitorios.

### DISTRITOS VISITADOS Y RETORNO SEGÚN SEDE (2017)

Sede Desconcentrada	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	N° de Visit.	Dist.	Índice de ret.
MAD Andahuaylas		3	3	5	2		3	3				19	19	0,00%
MAD Chimbote					1	5	5	4	3	9	4	31	17	82,35%
MAD Huanta			1	2	1	2	1	2	1	1		11	10	10,00%
MAD Jaén	7	3		5	2	7	5	3	2	7		41	20	105,00%
MAD Juliaca			3		3				3			9	9	0,00%
MAD La Merced		1	1	1	1	1	1	1		1		8	8	0,00%
MAD Puquio		3			3		3			3		12	12	0,00%
MAD Tarapoto			1	1			2	1	1			6	6	0,00%
MAD Tingo María		1	1	2	2		5		4			15	13	15,38%
OD Amazonas	4	6	13	9	7	23	15	12	10	17		116	52	123,08%
OD Áncash			3	5	5		6	3	4			26	24	8,33%
OD Apurímac		7		10	4		7	7	7	3		45	29	55,17%
OD Arequipa		3	3	1	4	4	3	3	3	1		25	23	8,70%
OD Ayacucho			4	4	6	4	3	6				27	26	3,85%
OD Cajamarca		3	7	8	4	3	4	7	4	2		42	38	10,53%
OD Callao		1	2	2	1	2	4	8	6	6	1	33	18	83,33%
OD Cusco		4	4	3	1	4	4	5	3	4		32	22	45,45%
OD Huancavelica			5	4	4	5	3	3	3	5		32	32	0,00%
OD Huánuco		2	3		8	3	2	3	6	3		30	28	7,14%
OD Ica		4		4	5		3	3	3			22	18	22,22%
OD Junín		2	4	2	2	2	1	4	3			20	12	66,67%
OD La Libertad		4		7	5	6	7	6	6	2		43	37	16,22%
OD Lambayeque			1	1	1	1	1		1	1		7	7	0,00%
OD Lima Este			5	7		15	6	7	8	6	6	60	288	114,29%
OD Lima Norte			2	4	4	3	3	3				19	14	35,71%
OD Lima Sur		7		3	5	4	4		3	3		29	17	70,59%
OD Loreto		1		5		1		2	5	1		15	14	7,14%
OD Madre de Dios	1		2	2	2			1				8	5	60,00%
OD Moquegua	1	2	3	3	4		1		1	1		16	11	45,45%
OD Pasco		2	4	2	1	1	2	2	2	1		17	15	13,33%
OD Piura						4	2	2	2	2		12	6	100,00%
OD Puno		4	4	4	4	4	4		3			27	22	22,73%
OD San Martín		1	1	3	1	1		4	2	2		15	13	15,38%
OD Tacna							5	6	4			15	12	25,00%
OD Tumbes					2							2	2	0,00%
OD Ucayali		3	3	2	6	1	1	3	2	2		23	16	43,75%
TOTAL	13	67	83	111	101	106	116	114	105	83	11	910	655	38,93%

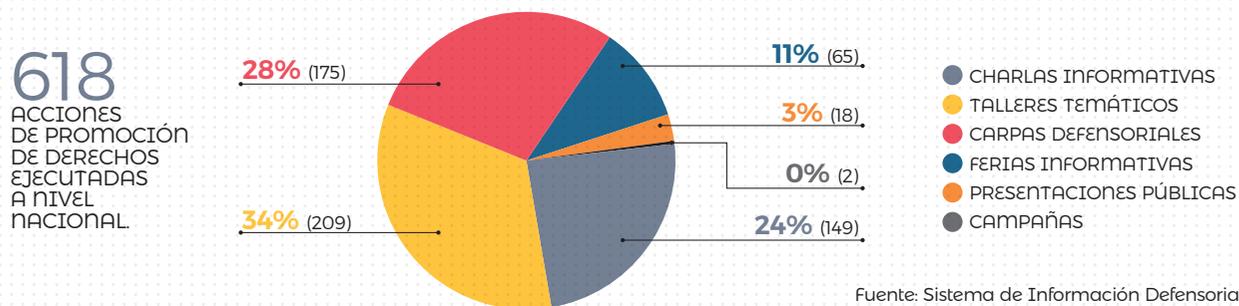
## CASOS ATENDIDOS EN ACCIONES ITINERANTES SEGÚN SEDES (2017)

Sedes Defensoriales	Consulta	Petitorio	Queja	Queja no admitida	Total
Módulo de Andahuaylas	407	16	6	0	429
Módulo de Chimbote	0	3	2	0	5
Módulo de Huanta	685	6	200	0	891
Módulo de Jaén	137	4	116	0	257
Módulo de Juliaca	93	6	3	0	102
Módulo de La Merced	351	13	25	0	389
Módulo de Puquio	435	50	20	0	505
Módulo de Satipo	87	192	2	0	281
Módulo de Tarapoto	54	10	17	0	81
Módulo de Tingo María	10	7	60	1	78
Oficina Defensorial de Amazonas	88	55	147	0	290
Oficina Defensorial de Áncash	267	20	190	1	478
Oficina Defensorial de Apurímac	220	94	276	0	590
Oficina Defensorial de Arequipa	364	207	110	0	681
Oficina Defensorial de Ayacucho	972	125	55	0	1.152
Oficina Defensorial de Cajamarca	468	9	86	1	564
Oficina Defensorial del Callao	1.293	18	1	0	1.312
Oficina Defensorial de Cusco	429	63	273	5	770
Oficina Defensorial de Huancavelica	524	182	187	0	893
Oficina Defensorial de Huánuco	6	10	22	0	38
Oficina Defensorial de Ica	946	29	78	4	1.057
Oficina Defensorial de Junín	1.321	76	197	0	1.594
Oficina Defensorial de La Libertad	417	11	23	0	451
Oficina Defensorial de Lambayeque	208	1	0	0	209
Oficina Defensorial de Lima Este	17	0	0	0	17
Oficina Defensorial de Lima Norte	280	18	17	0	315
Oficina Defensorial de Lima Sur	56	30	13	0	99
Oficina Defensorial de Loreto	123	93	114	0	330
Oficina Defensorial de Madre de Dios	54	121	71	0	246
Oficina Defensorial de Moquegua	151	17	28	0	196
Oficina Defensorial de Pasco	15	6	197	0	218
Oficina Defensorial de Piura	24	0	4	0	28
Oficina Defensorial de Puno	942	92	20	0	1.054
Oficina Defensorial de San Martín	276	209	102	0	587
Oficina Defensorial de Tacna	0	0	17	0	17
Oficina Defensorial de Tumbes	0	2	9	0	11
Oficina Defensorial de Ucayali	638	106	351	0	1.095
<b>TOTAL</b>	<b>12.358</b>	<b>1.901</b>	<b>3.039</b>	<b>12</b>	<b>17.310</b>

Fuente: Sistema de Información Defensorial / Fecha de corte: 17 de enero del 2018. Elaboración: Oppre

### 1.3.3. PROMOCIÓN DE DERECHOS

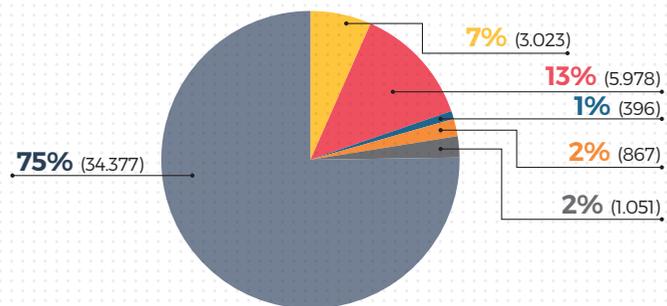
La promoción de derechos es una estrategia compuesta por un conjunto de acciones de difusión planificadas y ejecutadas en torno a un tema priorizado por la entidad, con el objetivo de informar, sensibilizar y/o impulsar prácticas respecto al ejercicio de derechos.



La realización de estas actividades contribuyó a que la ciudadanía conozca mejor el funcionamiento del Estado y, en consecuencia, sus derechos y deberes frente a él. La difusión emprendida por la Defensoría del Pueblo también trajo consigo el empoderamiento respecto a los mecanismos para el ejercicio de la vigilancia ciudadana.

#### NÚMERO DE ACCIONES DE PROMOCIÓN DIRIGIDAS A PÚBLICO ESPECÍFICO

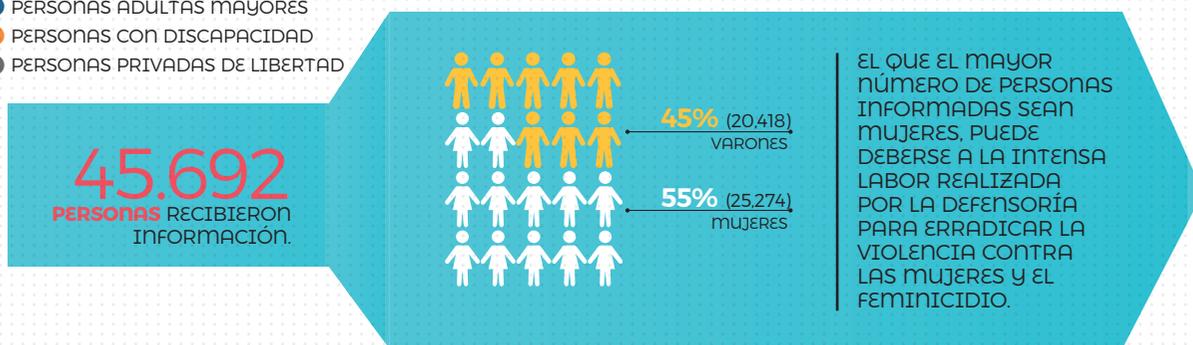
TOTAL: 618 ACCIONES | 45.692 PÚBLICO ESPECÍFICO



- PÚBLICO EN GENERAL
- ESTUDIANTES
- FUNCIONARIOS Y AUTORIDADES
- PERSONAS ADULTAS MAYORES
- PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD



CARPAS DEFENSORIALES	13.121
FERIAS INFORMATIVAS	12.431
TALLERES TEMÁTICOS	11.002
CHARLAS INFORMATIVAS	7.917
PRESENTACIONES PÚBLICAS	1.221



Cabe señalar que toda esta información sobre las acciones de promoción de derechos a nivel nacional, no incluye las acciones realizadas en las actividades itinerantes que se reportan en la página 21 de este informe.

# 130

**LÍDERES SOCIALES** DE DIFERENTES DEPARTAMENTOS DEL PAÍS SE HA LOGRADO CONTACTAR, CON QUIENES CONJUNTAMENTE BRINDAMOS INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y MATERIALES DE DIFUSIÓN EN TEMAS DE INTERÉS; ADEMÁS DE INVITARLOS A EVENTOS ORGANIZADOS POR NUESTRA INSTITUCIÓN. ASÍ TAMBIÉN, SE ATIENDE Y DIRECCIONA SUS CASOS A LAS OFICINAS DEFENSORIALES MÁS CERCANAS.



# 19%

(25) DE LOS LÍDERES SOCIALES HAN GENERADO UN EFECTO MULTIPLICADOR DE LAS ACTIVIDADES DEFENSORIALES Y TEMAS VINCULADOS A DERECHOS CIUDADANOS.

## CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DE DERECHOS

En términos de la promoción de derechos realizada en el 2017, además de las acciones descritas anteriormente, cabe destacar por su masividad e impacto las dos campañas que implementó la Adjuntía para los Derechos de la Mujer.

En primer lugar, la Campaña #UnPeruSinMachismo, realizada en conmemoración del “Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer”. La campaña se desarrolló básicamente a través de las redes sociales (página institucional, Facebook y Twitter) y tuvo como objetivo principal visibilizar los comportamientos y actitudes machistas que justifican la violencia contra las mujeres.

En segundo término, la campaña proponiendo que el año 2018 sea denominado oficialmente como “Año de la igualdad y de la No violencia contra las mujeres”. Al igual que la anterior, esta campaña se presentó primero a través de las redes sociales, pero luego se utilizó la plataforma Change.org, que permitió difundir la petición y solicitar la firma de adherentes. Un total de siete millones de personas visitaron la campaña y 4592 personas firmaron la petición.

Cabe resaltar que el Gobierno Regional de Arequipa acogió esta propuesta de campaña mediante Acuerdo Regional N° 120-2017 -GRA/CR - AREQUIPA del 19 de diciembre del 2017, en el que dispuso el uso de la denominación regional 2018 “Año de la igualdad y de la No violencia contra las mujeres” en toda documentación oficial de las dependencias públicas de dicha región. Asimismo, el Poder Ejecutivo dispuso que el periodo 2018-2027 se denomine “Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”.

Además de la intensa campaña por los derechos de la mujer, se desarrollaron también campañas de salud, de corrupción y distintas sobre derechos humanos. En cuanto a los temas, 144 (23,3%) abordaron el tema de rol y competencias de la Defensoría del Pueblo, 49 (7,9%) trataron sobre salud y 49 (7,9%) de dos a más temas, entre los cuales se encuentran: derechos humanos, prevención de la corrupción, salud, educación, seguridad ciudadana, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, trata de personas, convivencia escolar democrática, justicia, gestión pública, gobernabilidad, valores, rondas campesinas y embarazo adolescente.

LA CAMPAÑA REALIZADA PARA QUE EL 2018 SE DENOMINE “AÑO DE LA IGUALDAD Y LA NO VIOLENCIA CONTRA LA MUJER” PERMITIÓ LLEGAR A SIETE MILLONES DE PERSONAS EN TODO EL PAÍS A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES Y LA PLATAFORMA CHANGE.ORG.

# 1.4.

## INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

La información estadística utilizada en este capítulo toma como base el total de quejas admitidas durante el 2017.

A continuación se muestra la relación de instituciones contra las que se presentaron la mayor cantidad de quejas, así como el peso porcentual de las mismas. En el capítulo III de este informe se presenta el detalle de esta información en cada departamento del Perú.

### INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS A NIVEL NACIONAL

Institución	Total de quejas	Porcentaje	Trámite
Municipalidades provinciales	7818	26,5%	2197
Direcciones Regionales de Educación	4188	14,4%	913
Direcciones Regionales de Salud	2692	9,1%	634
Poder Judicial (PJ)	1615	5,5%	279
Policía Nacional del Perú (PNP)	1350	4,6%	301
Gobiernos regionales	1190	4,0%	339
Seguro Social de Salud (EsSalud)	1105	3,7%	260
Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)	827	2,8%	222
Ministerio Público	785	2,7%	223
Instituto Nacional Penitenciario (INPE)	778	2,6%	134
Empresas privadas prestadoras de servicios públicos-saneamiento	713	2,4%	128
Empresas privadas prestadoras de servicios públicos-electricidad	625	2,1%	126
Ministerio de Educación	544	1,8%	114
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis)	522	1,8%	114
Universidades	469	1,6%	113
Ministerio de Salud	407	1,4%	83
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)	355	1,2%	56
Oficina de Normalización Previsional (ONP)	352	1,2%	44
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)	292	1,0%	35
Presidencia del Consejo de Ministros, entidades adscritas y otros	279	0,9%	61
Otras instituciones quejadas	2615	8,9%	539
Total	29.521	100,0%	6915

Fuente: Defensoría del Pueblo, SID / Elaboración: Oppre

Concluido							
Fundado			Porcentaje	Infundado	Porcentaje	Inconcluso	Porcentaje
Solucionado	No solucionado	Total					
4820	125	4945	63,3%	602	7,7%	74	0,9%
2836	29	2865	68,4%	379	9,0%	31	0,7%
1769	20	1789	66,5%	238	8,8%	31	1,2%
1160	14	1174	72,7%	159	9,8%	3	0,2%
858	6	864	64,0%	184	13,6%	1	0,1%
704	43	747	62,8%	94	7,9%	10	0,8%
716	7	723	65,4%	121	11,0%	1	0,1%
546	1	547	66,1%	58	7,0%		0,0%
430	2	432	55,0%	127	16,2%	3	0,4%
431	4	435	55,9%	209	26,9%		0,0%
532	2	534	74,9%	51	7,2%		0,0%
414		414	66,2%	85	13,6%		0,0%
360	1	361	66,4%	68	12,5%	1	0,2%
216	2	218	41,8%	189	36,2%	1	0,2%
284	6	290	61,8%	51	10,9%	15	3,2%
273	10	283	69,5%	39	9,6%	2	0,5%
247	6	253	71,3%	46	13,0%		0,0%
207	20	227	64,5%	81	23,0%		0,0%
211		211	72,3%	45	15,4%	1	0,3%
163	1	164	58,8%	53	19,0%	1	0,4%
1625	91	1716	65,6%	354	13,5%	6	0,2%
18.802	390	19.192	65,0%	3233	11,0%	181	0,6%

Los pedidos de intervención por parte de las personas que recurren a la Defensoría del Pueblo se relacionan con diferentes hechos vulneratorios. A continuación se presentan los hechos vulneratorios que con mayor frecuencia motivan las quejas ciudadanas, tal y como se registran en el Sistema de Información Defensorial.

#### HECHOS VULNERADOS MÁS FRECUENTES

n°	Derechos	Total	Porcentaje
1	Afectaciones del derecho al debido procedimiento	4230	14,3%
2	Omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal	3253	11%
3	Mala actuación de la administración que afecta derechos subjetivos colectivos	1677	5,7%
4	Falta de celeridad procesal	1177	4%
5	Incumplimiento de obligaciones laborales	986	3,3%
6	Irregularidades en la atención de denuncias	794	2,7%
7	Inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios de salud	783	2,7%
8	Incumplimiento del plazo para entregar información	689	2,3%
9	Inejecución de resoluciones jurisdiccionales	557	1,9%
10	Negativa o demora injustificada para reparar fallas	431	1,5%
11	Inejecución de resoluciones administrativas	375	1,3%
12	Abuso de funciones y/o mal uso de los bienes del Estado para beneficio personal	318	1,1%
13	Dilación en la investigación preliminar	314	1,1%
14	Negativa o demora injustificada para prestar el servicio	314	1,1%
15	Irregularidades en la ejecución de los fondos y/o programas asistenciales	307	1%
16	Obstaculizar la continuidad en el sistema educativo	302	1%
17	Falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud	284	1%
18	Otros condicionamientos para el acceso al sistema educativo	282	1%
19	Irregularidades vinculadas a la asistencia de personal en el sector Educación	268	0,9%
20	Interrupción arbitraria o injustificada de un servicio público	234	0,8%
21	Otros	11.946	40,5%
Total		29.521	100%

Fuente: Defensoría del Pueblo, SID / Elaboración: Oppre

# 1.5.

## CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COOPERACIÓN

El deber de cooperación de la Administración Pública para con la Defensoría del Pueblo tiene alcance y responsabilidad constitucional. Así está desarrollado en el artículo 161° de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 16° de nuestra Ley Orgánica, Ley N° 26520.

Para una institución cuyo único poder reside en su autoridad ética y en su capacidad de persuadir a las entidades públicas, la colaboración de las entidades supervisadas es fundamental para el cumplimiento de sus funciones.

Por este motivo, resulta relevante para nuestra institución medir el nivel de colaboración de las entidades públicas, a fin de incidir en una mejora de la gestión gubernamental. Para tal fin, se utilizan dos instrumentos: nuestro Protocolo de Actuaciones Defensoriales y el Sistema de Información Defensorial.

### COOPERACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO-ÁMBITO NACIONAL (2017)

Entidad del Estado	Gestiones sustentadas realizadas		
	Total	Con respuesta relevante y oportuna	
		Sí	Porcentaje
Municipalidades provinciales	5682	3713	65,35%
Direcciones regionales de educación	2776	1840	66,28%
Direcciones regionales de salud	1745	1233	70,66%
Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)	1085	586	54,01%
Poder Judicial (PJ)	951	664	69,82%
Gobiernos regionales	721	408	56,59%
Policía Nacional del Perú (PNP)	709	488	68,83%
Seguro Social de Salud (EsSalud)	637	441	69,23%
Ministerio Público	521	344	66,03%
Instituto Nacional Penitenciario (INPE)	460	364	79,13%
Oficina de Normalización Previsional (ONP)	416	324	77,88%
Empresas privadas prestadoras de servicios públicos - electricidad	389	303	77,89%
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis)	346	288	83,24%
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)	340	240	70,59%
Ministerio de Educación	317	195	61,51%
Empresas privadas prestadoras de servicios públicos - saneamiento	316	243	76,90%
Universidades	280	173	61,79%
Ministerio de Salud	210	148	70,48%
Presidencia del Consejo de Ministros, entidades adscritas y otros	200	155	77,50%
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)	190	130	68,42%
Otros	1652	1100	66,59%
<b>Total</b>	<b>19.943</b>	<b>13.380</b>	<b>67,09%</b>

Fuente: Sistema de Información Defensorial (SID) / Elaboración: Oppre



**SECCIÓN ESPECIAL**

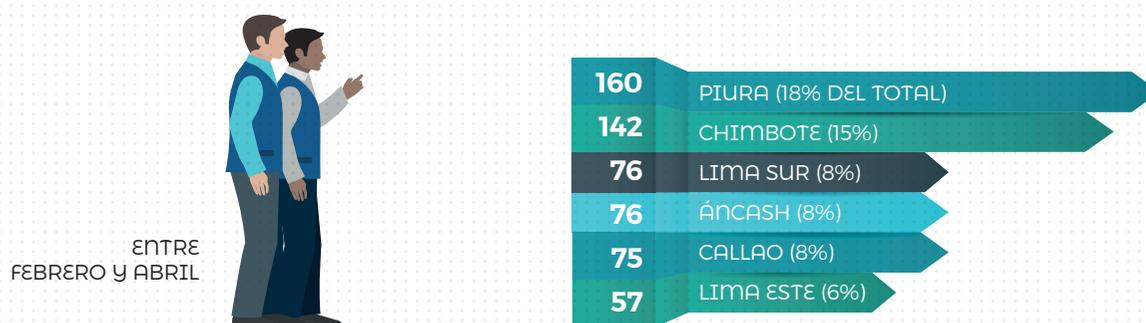
**INTERVENCIÓN DE LA  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
EN LA SITUACIÓN  
DE EMERGENCIA POR  
EL FENÓMENO DE EL NIÑO  
COSTERO Y OTROS  
EVENTOS CLIMÁTICOS**





En el contexto de las situaciones de emergencia producidas por el fenómeno de El Niño Costero y otros eventos climáticos como las heladas y el friaje, la Defensoría del Pueblo ha intervenido en defensa de los derechos de las personas y las comunidades afectadas, y ha supervisado el cumplimiento de los deberes de la administración estatal, así como la adecuada prestación de los servicios públicos.

Entre febrero y abril del 2017, las oficinas defensoriales a nivel nacional han efectuado un total de 917 intervenciones, entre visitas de inspección, reuniones de coordinación y emisión de recomendaciones. De ellas, 130 intervenciones se produjeron en febrero, 579 en marzo y las restantes 208 en abril.



Mediante la intervención denominada “supervisión colaborativa”, orientada a lograr una respuesta oportuna y efectiva del Estado, se han realizado visitas de inspección a las localidades afectadas, coordinación *in situ* con autoridades, reuniones de trabajo y entrevistas o atención directa a personas afectadas o damnificadas.

Las instituciones supervisadas fueron la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM); los ministerios de Defensa; Salud; Educación; Transportes y Comunicaciones; y Vivienda, Construcción y Saneamiento; el Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci); la Autoridad Nacional del Agua (ANA), el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec); y los gobiernos regionales y locales. Se supervisó también a 32 empresas prestadoras de agua y saneamiento, así como a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) y el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin).

### **SITUACIÓN DE LOS DAMNIFICADOS EN LOS ALBERGUES Y LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN Y SALUD**

La Defensoría del Pueblo supervisó 43 de los 205 albergues implementados a nivel nacional.<sup>1</sup> De los albergues supervisados, 15 están ubicados en Piura, 14 en La Libertad, 11 en Lambayeque, dos en Lima (Lurigancho y Chosica) y uno en Huancavelica.

Se advirtió que muchos de estos albergues no contaban con un registro oficial de albergados y presentaban problemas como la ausencia de energía eléctrica; escasez de agua segura y de reservorios o recipientes que la almacenaran; falta de baños portátiles químicos y sistema de recojo de residuos sólidos. Asimismo, escasez de carpas y, en muchas de ellas, excesiva sensación térmica; falta de fumigación y de mosquiteros y/o repelentes, y ausencia de una atención médica integral, sobre todo a niños y niñas, gestantes y adultos mayores. Aquellos albergues que contaban con alimentos, no tenían almacenes adecuados.

Sobre la situación de los servicios de salud, la Defensoría del Pueblo supervisó el Hospital de Campaña instalado en la ciudad de Huarney (Áncash). Asimismo, en el mes de abril supervisó cuatro hospitales, siete centros de salud y un centro médico en Piura, entre ellos, los hospitales regionales Cayetano Heredia, Jorge Reátegui Delgado, Santa Rosa y el de Apoyo II-2 Sullana; los centros de salud Los Algarrobos, Cesamica, Santa Julia, Comunidad Saludable, 9 de Octubre, Marcavelica, Tambogrande; y el Centro Médico de EsSalud Tambogrande, ubicados en los distritos de Piura, Castilla, 26 de Octubre, Sullana, Marcavelica y Tambogrande.

[1] Según el COEN del Indeci, al mes de octubre del 2017 se registraron 65 albergues temporales.

En el departamento de Tumbes, se supervisó 11 centros y puestos de salud de las provincias de Zarumilla (puestos de salud Uña de Gato, Loma Saavedra, Matapalo, Lechugal, Cuchareta Baja y Pocitos) y los puestos de salud de Rica Playa, Casa Blanqueada y Vaquería, en la provincia de Tumbes.

En el caso de Piura, el Informe N° 001-2017-DP/OD-PIU: "Supervisión de la respuesta del sector Salud frente a la epidemia del dengue en la región Piura", presenta los problemas identificados para la adecuada gestión de la epidemia. Así, por ejemplo, mientras que la Dirección Regional de Salud (Diresa) de Piura reportaba 4898 casos probables y confirmados de dengue, los establecimientos de salud supervisados reportaron 9477. Al no reflejar la real cantidad de casos, el subregistro impedía prever los recursos humanos, infraestructura, presupuesto, medicamentos e insumos necesarios.

LA DEFENSORÍA DETECTÓ QUE LA DIRESA DE PIURA Y LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD TENÍAN DIFERENCIAS DE ALREDEDOR DE 4500 CASOS DE DENGUE REPORTADOS. AL NO REFLEJAR LA REAL CANTIDAD DE CASOS, RESULTÓ IMPOSIBLE PREVER LOS RECURSOS NECESARIOS PARA AFRONTAR LA EMERGENCIA POR EL NIÑO COSTERO.

Asimismo, la supervisión evidenció falencias en el manejo de la sintomatología —según la clasificación del dengue—, resultando imperativo contar con protocolos y actividades de capacitación en la materia. La alta demanda de pacientes ha generado que la totalidad de los establecimientos utilicen áreas no diseñadas o preparadas, agravando el problema de infraestructura sanitaria en la región Piura.

En el caso de los servicios de educación, a inicios del mes de marzo y ante la ocurrencia de los fenómenos naturales, las oficinas defensoriales de Áncash, Arequipa, Cajamarca, Huancavelica, La Libertad, Lima Provincias, Loreto y Piura cursaron recomendaciones a las Direcciones Regionales de Educación para garantizar el derecho a la educación, específicamente en lo relativo a la suspensión y deber de reprogramación de horas de clases, así como a las condiciones de seguridad de la infraestructura de los locales escolares, con el propósito de salvaguardar la vida e integridad de las niñas, niños, adolescentes y del personal docente.

Con relación a la instalación de las aulas y módulos prefabricados, la Defensoría observó que en algunas regiones, Tumbes, por ejemplo, se presentaron problemas en el transporte e instalación de las mismas, debido a la dificultad en el acceso por los daños a las vías. Se coordinó con las unidades zonales del Programa Nacional de Infraestructura Educativa (Pronied) la búsqueda de almacenes adecuados para mejorar la gestión del transporte e instalación de las aulas y módulos prefabricados.

### **La gestión del riesgo de desastres por parte de las empresas prestadoras de servicios de agua y alcantarillado**

Durante el primer trimestre del año 2017, la Defensoría supervisó los planes para la protección de los sistemas de agua y alcantarillado en circunstancias de emergencia por desastres, así como el nivel de organización, planificación y prevención de las empresas.

Al respecto, en el Informe de Adjuntía N° 001-2017-DP/AMASPPI.SP: "La gestión del riesgo de desastres en las empresas prestadoras de servicios de agua y alcantarillado (EPS)" se evidenció problemas como los siguientes:

- a) El Plan Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres (Planagerd) establece medidas como la adquisición de seguros para las infraestructuras de servicios públicos, el desarrollo de metodología para el análisis de riesgo de cada servicio y sus componentes, la aprobación de instrumentos de orientación para la evaluación del impacto socioeconómico y ambiental que permita una reconstrucción efectiva y sostenible, capacitación al personal para las acciones de rehabilitación, entre otros. Sin embargo, la Sunass no ha informado sobre la implementación de estas u otras medidas vinculadas.
- b) Al primer trimestre del 2017, diversas empresas no habían aprobado sus planes de medidas de mitigación y emergencia. Se advirtió en ciertos casos que el personal de las empresas

desconocía la aprobación de dichos planes dentro de su organización e incluso existían confusiones sobre los objetivos que persiguen los planes de emergencia y los planes de contingencia, así como su finalidad.

- c) Al momento de la supervisión, las empresas carecían de plantas de tratamiento portátiles, equipos móviles de cloración, camiones cisterna, entre otros elementos considerados básicos para la atención del desabastecimiento del recurso en situaciones de emergencia. Se requiere desarrollar una supervisión frecuente a las instalaciones de las empresas para comprobar sus condiciones logísticas reales.
- d) Las normas emitidas por la Sunass para la supervisión de las empresas prestadoras de servicios de agua y saneamiento en materia de gestión de desastres están desfasadas respecto del nuevo marco normativo en la materia.

### **EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES (SINAGERD)**

El Informe de Adjuntía N° 006-2017-DP/AAE: "Evaluación rápida del funcionamiento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres a propósito de las lluvias, deslizamientos e inundaciones-2017" reseña la situación y la operatividad encontrada en el funcionamiento del Sinagerd.

La Defensoría ha observado, entre otros aspectos, que el Sinagerd se avoca a la gestión reactiva ante la ocurrencia de desastres; que el Consejo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (Conagerd) permaneció inactivo durante el segundo semestre del 2016 y que desde mediados del 2014 se incumple la aprobación del Plan de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación del Planagerd 2014-2021.

En el mismo sentido, se comprobó las dificultades en la elaboración y aprobación de los planes de prevención y contingencia; la falta de implementación oportuna de los centros de operaciones de emergencia (COE) y los problemas en el llenado del formulario de Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades (EDAN) a nivel regional y local.

Todo ello evidencia la falta de monitoreo, supervisión y capacitación a cargo del Indeci y el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (Cenepred). La responsabilidad de la implementación de la gestión del riesgo de desastres recae en las entidades públicas, principalmente en los ministerios, gobiernos regionales y locales, comprendiendo también a las entidades privadas y la sociedad civil.

### **LA RESPONSABILIDAD DE LOS OPERADORES ECONÓMICOS Y EMPRESAS ANTE SITUACIONES DE DESASTRE**

En Lambayeque, la Defensoría solicitó al Indecopi realizar con urgencia visitas de inspección a los principales centros comerciales de Chiclayo para proteger los derechos de los consumidores, evitar la especulación y el acaparamiento ante la supuesta escasez de agua embotellada para venta al público desde el 3 de febrero, fecha posterior a las intensas lluvias en Chiclayo.

Posteriormente, las precipitaciones pluviales en la sierra de Lima tuvieron un impacto en el abastecimiento de agua potable en la capital. La empresa Sedapal S.A. optó por la racionalización del suministro, ante el nivel elevado de turbidez del agua captada en su Planta de Huachipa. Al igual que en Lambayeque y otros lugares de la costa norte, aquí también se produjo la especulación y el acaparamiento del agua embotellada.

Ante esta situación, la Defensoría propuso al Congreso de la República el Proyecto de ley que sanciona el acaparamiento y la especulación de bienes o servicios en zonas de emergencia por desastres (Oficio N° 045-2017/DP). Esta iniciativa no colisiona ni con el texto ni con el espíritu de la Constitución, puesto que su aplicación se daría en situaciones excepcionales, en ámbitos geográficos determinados, respecto de bienes y servicios esenciales declarados como tales y por un tiempo determinado.

**36%**  
DE LOS 60  
GOBIERNOS  
PROVINCIALES  
IMPLEMENTARON  
SU CENTRO  
DE OPERACIÓN  
DE EMERGENCIA  
LOCAL.

Fuente: Indeci

La norma propuesta no establece que el Estado sustituya a los particulares y fije los precios. Busca sancionar a los actores del mercado que, abusando de su derecho a determinar el precio de sus productos, se aprovechen de la necesidad de las personas afectadas por un desastre natural o una situación de emergencia.

### **AFECTACIONES QUE PRODUCEN LAS HELADAS Y EL FRIAJE EN ZONAS ALTOANDINAS Y LA AMAZONÍA**

Para proteger los derechos de las personas en los 16 departamentos altoandinos y selváticos impactados por estos fenómenos climáticos, especialmente los de los niños menores de cinco años, la Defensoría del Pueblo ha realizado 54 intervenciones este año: 44 en abril y 10 en mayo. De estas intervenciones, 17 se han llevado a cabo en Lima, diez en Puno, cuatro en Cusco, cuatro en Huancavelica, tres en Apurímac y 16 en otras jurisdicciones.

Las oficinas defensoriales de Ucayali, Huánuco, Apurímac, Pasco, Puno, Loreto, Huancavelica y Tarma, en el simulacro del 18 y 19 de abril, detectaron la necesidad de fortalecer los niveles de coordinación y comunicación entre las respectivas plataformas de Defensa Civil y los COE de los gobiernos locales, provinciales y regionales.

Asimismo, las oficinas de Lima, Loreto y Moquegua realizaron el seguimiento a la distribución de las vacunas contra la influenza y neumonía, así como las campañas de vacunación. En Puno y Ucayali se supervisó la actualización y aprobación de los planes de contingencia en las municipalidades correspondientes y las capacidades para desarrollar el llenado de las fichas EDAN, además de realizar el monitoreo general del estado de la infraestructura de instituciones educativas frente a las bajas temperaturas y la distribución de los kits de abrigo, entre otros.

En mayo, la Defensoría remitió una comunicación al Ministerio de Defensa, advirtiéndole que no se estaba cumpliendo el cronograma de las intervenciones previstas en el Plan Multisectorial ante Heladas y Friaaje 2017, aprobado mediante D.S. N° 19-2017-PCM, así como la existencia de provincias en las que el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología (Senamhi) reportaba altos niveles de peligro, pero que no fueron priorizadas para las intervenciones previstas en el plan. Estas provincias son Aymaraes y Chincheros en Apurímac; Huamanga, Huancasancos, Lucanas, Parinacochas, Víctor Fajardo y Vilcashuaman en Ayacucho; Calca y Urubamba en Cusco; Acobamba y Angaraes en Huancavelica; Ambo y Pachitea en Huánuco; Huancayo, Junín y Tarma en Junín; Cajatambo, Canta, Huaral, Huaura y Oyón en Lima; y Daniel Alcides Carrión en Pasco.

Durante las constantes visitas itinerantes a distritos no priorizados en el Plan Multisectorial, se pudo constatar la potencial afectación a la vida y otros derechos de la ciudadanía. El desabastecimiento de vacunas contra la influenza, el crecimiento de los índices de infecciones respiratorias agudas (IRAS), la inoperatividad del equipamiento médico y personal de salud no permanente son algunos de los problemas detectados. Esta situación cobra relevancia en la región Puno (que tuvo el mayor número de distritos priorizados) y en las zonas no priorizadas en Casapalca, Yauyos y Huarochirí en Lima.

Asimismo, según información recogida por las oficinas defensoriales, el mencionado plan no se venía implementado de acuerdo a los plazos establecidos en beneficio de los distritos priorizados.

### **EL PROCESO DE REHABILITACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN CON CAMBIOS**

A fines de abril se promulgó la Ley N° 30556, Ley que aprueba las disposiciones de carácter extraordinario para las intervenciones del Gobierno Nacional frente a desastres, y que dispone la creación de la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios. En ella se declara "prioritaria, de interés nacional y necesidad pública la implementación y ejecución de un plan integral para la rehabilitación, reposición, reconstrucción y construcción de la infraestructura de uso público de calidad" en aquellas "zonas de riesgo alto y muy alto que califican como nivel de emergencia 4 y 5".

## APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE DERECHOS EN EL PROCESO DE REHABILITACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN

Mediante el Oficio N° 087-2017/DP, la Defensoría del Pueblo propuso al Congreso de la República el Proyecto de Ley N° 1358, que promueve la aplicación del enfoque de derechos para una adecuada rehabilitación y reconstrucción a favor de las personas afectadas o damnificadas por desastres.

Esta propuesta legislativa busca la protección y restitución de los derechos fundamentales y los servicios básicos, especialmente en los casos de aquellas personas en situación de vulnerabilidad, mediante la aplicación de un enfoque de derechos en situaciones de desastre. Para ello, propone la implementación de un plan de restitución y protección de derechos y servicios públicos, de obligatorio cumplimiento, diseñado en coordinación con las y los representantes de la ciudadanía.

Al respecto, en diciembre del 2017, la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado recomendó la aprobación del citado proyecto de Ley.

De este modo, se busca garantizar aspectos como la adecuada atención alimentaria de las familias damnificadas; los servicios de protección hacia niñas, niños y adolescentes que habitan albergues; la limpieza y remediación de áreas afectadas por aguas residuales o residuos sólidos, entre otras medidas que tienen una atribución distinta a la construcción de obras de infraestructura.

LA PROPUESTA LEGISLATIVA DE LA DEFENSORÍA TUVO EL OBJETIVO DE APLICAR UN ENFOQUE DE DERECHOS EN SITUACIONES DE DESASTRE, PROPONIENDO LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE RESTITUCIÓN Y PROTECCIÓN DE DERECHOS Y SERVICIOS PÚBLICOS.

## LAS RECOMENDACIONES DEFENSORIALES

Para mejorar las condiciones de los albergues para las personas damnificadas en las zonas afectadas por el Fenómeno de El Niño Costero, así como los servicios de salud y educación, se recomendó al Poder Ejecutivo y a los gobiernos regionales y locales las siguientes acciones:

1. Brindar una atención integral a las personas damnificadas en albergues apropiados a las condiciones climáticas.
2. Garantizar que los servicios de salud y educación sean brindados de manera continua, oportuna y con calidad.
3. Brindar infraestructura y equipamiento adecuado para el alojamiento y acogida de personas damnificadas.
4. Enfatizar la prevención y la atención de las enfermedades transmisibles por vectores (dengue, chikungunya o zika).
5. Considerar el clima local y las características del territorio para implementar medidas pertinentes a las necesidades de las personas.
6. Proteger a las poblaciones vulnerables (personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres, personas adultas mayores) con medidas diferenciadas y pertinentes a sus necesidades.
7. Ampliar en estas zonas la atención del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
8. Formalizar la continuidad del Plan de Salud Escolar "Aprende Saludable", el mismo que debe comprender atenciones de salud mental y emocional.

Para mejorar la gestión del riesgo de desastres en las EPS de agua y alcantarillado, se recomendó:

Al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento:

9. Aprobar los instrumentos necesarios para implementar la gestión del riesgo de desastres en el ámbito de la prestación de los servicios de saneamiento, en las etapas de prevención, rehabilitación y reconstrucción.

10. Normar mecanismos para garantizar una adecuada protección financiera de las empresas de servicios de saneamiento ante daños y pérdidas derivadas de la ocurrencia de desastres.

A la Sunass:

11. Aprobar nuevas directivas para la elaboración de los planes de medidas de mitigación y planes de emergencia de las empresas.
12. Supervisar el uso del fondo para la gestión de riesgos de desastres, en acciones relacionadas con la prevención, la atención de emergencias y los procesos de reconstrucción.
13. Brindar asistencia técnica y capacitación a las empresas para la elaboración de sus planes de medidas de mitigación y planes de emergencia.

A las empresas prestadoras de servicios de saneamiento:

14. Gestionar ante los gobiernos locales que conforman el accionariado de la empresa, así como con el gobierno regional o nacional, la obtención de los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de las medidas destinadas a la gestión del riesgo.
15. Invertir en el reforzamiento de sus equipos básicos (camiones cisterna, cloradores, plantas de tratamiento portátiles, tuberías, entre otros) para cumplir con la prestación adecuada de sus servicios.
16. Ejecutar proyectos que permitan habilitar fuentes de agua alternativas en caso de desastres.
17. Desarrollar acciones de conservación de las fuentes de recursos hídricos empleadas en el abastecimiento de agua para consumo humano, en coordinación con las autoridades locales, regionales y nacionales.
18. Reportar a la Sunass las necesidades de capacitación y asistencia técnica para la gestión del riesgo de desastres a los que se encuentran expuestos los componentes de la prestación de los servicios de agua y alcantarillado.

Para fortalecer la gestión de desastres con enfoque de derechos para la protección de los grupos en situación de vulnerabilidad (niños, niñas, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad, personas adultas mayores y migrantes), se recomendó al Poder Ejecutivo y a los gobiernos regionales y locales las siguientes acciones:

19. Adecuar la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al enfoque de derechos humanos, incluyendo lineamientos de atención a la población en situación de vulnerabilidad de acuerdo a sus necesidades específicas.
20. Adecuar los protocolos, guías de intervención e instrumentos para aplicar el enfoque de derechos humanos ante los desastres.
21. Adecuar los servicios de salud y educación, y las políticas de vivienda, seguridad y protección del interés social y económico para atender las necesidades de las personas con enfoque de derechos.
22. Promover la participación de las personas en situación de vulnerabilidad en todas las etapas de la gestión del riesgo de desastres, así como en los programas y proyectos implementados por el Estado.
23. Facilitar atención psicológica a las personas o familias afectadas y damnificadas.
24. Evitar la separación de los niños, niñas y adolescentes de sus familias y/o cuidadores.
25. Garantizar la búsqueda de personas desaparecidas, en especial si se trata de personas en situación de vulnerabilidad.
26. Cautelar que las mujeres jefas de familia accedan a los programas de empleo, reconocimiento de la propiedad o programas de vivienda en igualdad de oportunidades.

27. Incluir a la población vulnerable en los proyectos de generación de ingresos propios mediante la capacitación en actividades que potencien sus habilidades.
28. Garantizar el acceso de las personas adultas mayores a la atención integral e integrada, cuidados y protección familiar y social.
29. Garantizar el acceso de las personas adultas mayores y las personas con discapacidad a los apoyos que requieran para la realización de los actos ordinarios y funcionales de la vida diaria.
30. Asegurar que toda la información relacionada con las situaciones de emergencia se brinde en formatos accesibles a todas las personas, en especial a las personas con discapacidad, y en los diversos idiomas que se hablan en su territorio.
31. Respetar el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.
32. Instaurar y promover el diseño universal,<sup>2</sup> en particular durante la reconstrucción.
33. Garantizar el acceso de las personas migrantes a servicios de salud, albergue, salubridad, alimentación, agua potable, entre otros.

Para mejorar la efectividad y el fortalecimiento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (Sinagerd), se recomendó a la Presidencia del Consejo de Ministros, en su condición de ente rector, las siguientes acciones:

34. Revisar el funcionamiento del Sinagerd, a la luz de los aprendizajes adquiridos durante la ejecución del proceso de respuesta a los recientes desastres.
35. Mejorar la estructura funcional del Sinagerd, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de las funciones del ente rector y de los órganos técnicos del sistema, así como la adecuada articulación entre los mismos.
36. Afinar la configuración del régimen sancionador aplicable ante el incumplimiento de las normas del Sinagerd.
37. Garantizar la captación, permanencia y capacitación de personal para la gestión del riesgo de desastres en las entidades que conforman el Sinagerd.
38. Determinar la periodicidad con que se debe reunir el Conagerd.
39. Aprobar el Plan de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación del Planagerd en un plazo de 60 días.
40. Implementar una estrategia de promoción de la cultura de prevención del riesgo de desastres.
41. Fortalecer al Cenepred para el cumplimiento de las funciones vinculadas a la gestión prospectiva y correctiva del riesgo de desastres.
42. Adecuar los documentos de gestión y normativos a las modificaciones introducidas por el Decreto Supremo N° 018-2017-PCM.

Para promover una adecuada atención estatal de las heladas y el friaje, se recomendó al Poder Ejecutivo y a los gobiernos regionales y locales las siguientes acciones:

43. Estructurar el Plan Multisectorial ante Heladas y Friaje en consonancia con la Política Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres, que dispone la prevención para minimizar los efectos adversos de los fenómenos naturales sobre la población.
44. Implementar proyectos de inversión pública y de adaptación al cambio climático que mejoren las condiciones de vida de las poblaciones altoandinas y selváticas.
45. Garantizar mayor anticipación en la implementación de un plan multisectorial de intervención que articule los tres niveles de gobierno.

[2] De acuerdo a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (artículo 2°), por diseño universal se entiende "el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. Este diseño no excluye las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad".

46. Atender a todos los distritos, sin exclusión, que se encuentren en las zonas de bajas temperaturas, mejorando sustancialmente las condiciones determinantes de la vida y la salud de las personas.
47. Cumplir con los compromisos sectoriales en los plazos previstos, especialmente antes de producirse las bajas temperaturas.
48. Disminuir la mortalidad por enfermedades respiratorias agudas, mejorando los servicios de salud y las condiciones de las viviendas.

Asimismo, se exhortó al Congreso de la República a aprobar el proyecto de ley presentado por la Defensoría para sancionar el acaparamiento y la especulación de bienes o servicios en zonas de emergencia por desastres, así como a aprobar el proyecto de ley que promueve la aplicación del enfoque de derechos para una adecuada rehabilitación y reconstrucción a favor de las personas afectadas o damnificadas por desastres, al igual que la implementación de un plan de restitución de derechos.

### **LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE ACCIÓN DEFENSORIAL PARA UNA RECONSTRUCCIÓN Y REHABILITACIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS Y SIN CORRUPCIÓN**

Para asumir desde sus competencias el enorme desafío de emprender la reconstrucción de las zonas devastadas por las emergencias climáticas y la restitución de los derechos de las personas y comunidades afectadas o damnificadas, la Defensoría del Pueblo aprobó un conjunto de lineamientos estratégicos de acción.

Estos lineamientos expresan la disposición para adoptar en el quehacer institucional el enfoque de derechos que se propone apliquen las entidades públicas de los diferentes niveles de gobierno que tendrán a su cargo las acciones de rehabilitación y reconstrucción.

Como consecuencia de ello y en defensa de los derechos de las personas y comunidades, la Defensoría del Pueblo supervisó la rehabilitación y reconstrucción en todas las regiones afectadas aplicando los lineamientos estratégicos que señalamos a continuación.

**LOS LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PROPUESTOS POR LA DEFENSORÍA EXPRESAN LA DISPOSICIÓN DE LA INSTITUCIÓN POR TRASLADAR A LAS ENTIDADES PÚBLICAS UN ENFOQUE DE DERECHOS EN LAS ACCIONES DE REHABILITACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN.**

#### **Reconstrucción y rehabilitación en defensa de la vida**

La Defensoría del Pueblo intensificará la supervisión a los servicios de salud, agua y saneamiento, en la medida que el aumento del dengue, zika, entre otras enfermedades metaxénicas, constituye un problema grave en diversas partes del país.

#### **Reconstrucción sin corrupción**

La Defensoría del Pueblo promueve la transparencia, la rendición de cuentas y la denuncia ciudadana, a fin de que las inversiones, obras e infraestructuras se desarrollen sin afectar la integridad del presupuesto público. Se considera indispensable que en este proceso

el gobierno cuente con una estrategia y un plan anticorrupción, lo que debe coadyuvar a la eficacia de las entidades involucradas en la reconstrucción.

#### **Reconstrucción sin discriminación**

La Defensoría del Pueblo promueve que las acciones del Estado se dirijan a todas las personas afectadas, tanto en las zonas urbanas como en las rurales, sin discriminación por la ubicación geográfica, por cuestiones culturales u otros aspectos que puedan perjudicar sus derechos.

#### **Reconstrucción con responsabilidad social y respeto a los derechos humanos por parte de las empresas**

La Defensoría del Pueblo realiza un seguimiento de las empresas que brinden sus servicios en el proceso de

reconstrucción, para que respeten los derechos humanos, siendo diligentes en el cumplimiento de los contratos y buscando los mejores resultados no solo para su negocio sino también para la sociedad. Las empresas deben ser reconocidas por sus buenas obras, pero también deben ser sancionadas públicamente en caso contrario.

#### **Reconstrucción diligente e inteligente**

La Defensoría del Pueblo procura que las acciones de las entidades públicas sean oportunas y efectivas. Es crucial que la coordinación entre autoridades sea fluida y se utilicen medios de comunicación modernos, así como la tecnología necesaria para facilitar los trámites y autorizaciones que se requieren en el proceso de toma de decisiones.

#### **Reconstrucción de acuerdo al clima**

La Defensoría del Pueblo promueve que la rehabilitación o reconstrucción de escuelas, centros de salud y otros servicios públicos se realicen con materiales y diseños adecuados al clima local.

#### **Reconstrucción sin centralismo**

La Defensoría del Pueblo tiene una especial preocupación por la atención pertinente de las poblaciones que viven en zonas alejadas y dispersas y, por tanto, promueve su atención con la frecuencia necesaria y acorde con las necesidades de cada zona.

#### **Reconstrucción con agua y saneamiento**

La Defensoría del Pueblo supervisa que se fortalezca la prestación de los servicios por parte de las empresas de agua y saneamiento. La correcta implementación de los proyectos de inversión es clave para mejorar las condiciones sanitarias de la población, siempre que se trabaje con un enfoque de gestión de riesgo ante los desastres.

#### **Reconstrucción con participación**

La Defensoría del Pueblo promueve que las personas participen activamente en el proceso de reconstrucción, pero además en el proceso de toma de decisiones junto a sus autoridades locales y regionales. Las personas deben ser activas en la reconstrucción para que su esfuerzo, así como sus ideas o propuestas, ayuden a solucionar y atender la rehabilitación y reconstrucción de los servicios públicos.

#### **Reconstrucción sin violencia**

La Defensoría del Pueblo procurará que las acciones de reconstrucción se desarrollen con una adecuada gestión social, a fin de que se prevengan los conflictos sociales, y que aquellos se gestionen adecuadamente para evitar toda forma de violencia que pueda perjudicar aún más a la población y al Estado. Se debe prevenir y mitigar la violencia familiar y sexual, que suele incrementarse en escenarios de desastre, para proteger especialmente a las mujeres, niños, niñas y personas adultas mayores.

#### **Reconstrucción sostenible**

La Defensoría del Pueblo supervisa que las acciones a desarrollarse tengan en cuenta la protección del ambiente y la diversidad cultural.

#### **Reconstrucción sin impunidad**

La Defensoría del Pueblo impulsa que el Estado prevenga y combata eficazmente la corrupción, sancionando ejemplarmente a todos aquellos que defrauden la confianza ciudadana y hagan mal uso del poder y los recursos públicos.



CAPÍTULO II

# INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS RELEVANTES-2017





# 2.1.

## ATENCIÓN DE PERSONAS Y GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Gran parte de los esfuerzos y recursos de la Defensoría del Pueblo se enfocan en atender y proteger a las poblaciones en condición de vulnerabilidad, como los niños, niñas y adolescentes, las mujeres, las personas con discapacidad y otros grupos afectados por la discriminación y la desigualdad.

### 2.1.1. MUJERES

#### Mujeres víctimas de violencia

El 23 de noviembre del 2015 se publicó la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. La norma no solo reconoce las diversas manifestaciones de la violencia contra las mujeres —incluyendo la violencia económica— sino que también establece un nuevo proceso tutelar con plazos cortos y específicos para que las personas que denuncien ser víctimas de violencia puedan obtener las medidas de protección y/o cautelares necesarias en un plazo no menor a las 72 horas desde la presentación de su denuncia. Asimismo, establece una política de prevención de la violencia, y de atención y recuperación de las víctimas, así como la reeducación de las personas agresoras y la creación de un sistema nacional para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

El principal avance que aporta la norma es la celeridad en el otorgamiento de las medidas de protección y cautelares a favor de la víctima. Además de las pruebas que se puedan aportar durante la denuncia, se ha incluido la aplicación de una ficha de valoración del riesgo que permita determinar la gravedad de la situación en cada caso, a fin de adoptar todas las medidas necesarias para evitar mayores daños a la vida y salud de la denunciante y su entorno familiar. Asimismo, el reglamento prohíbe expresamente que las notificaciones sean encomendadas a la víctima, debido a que incrementa su situación de riesgo.

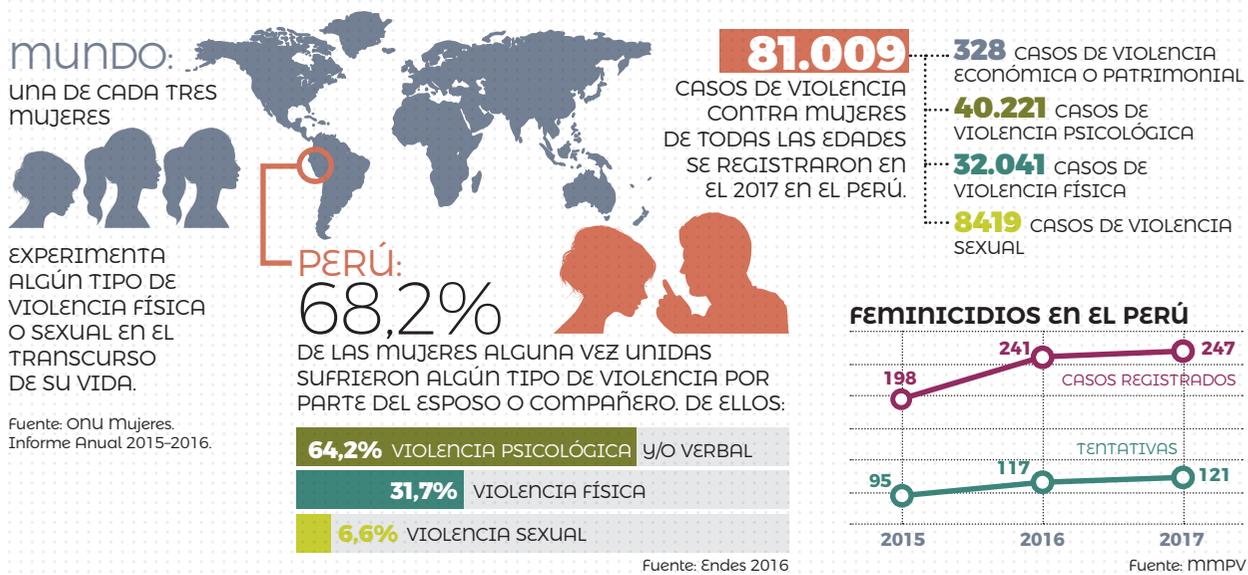
A casi dos años de la entrada en vigor de la Ley N° 30364, la Defensoría del Pueblo publicó el Informe de Adjuntía N° 063-2017-DP/ADM: “La administración de justicia y la visión de las víctimas”, donde se presentan las percepciones de los operadores y operadoras del sistema de justicia responsables de la aplicación de esta norma, así como de las víctimas de violencia. Entre los principales resultados, destaca que el 59% de las usuarias del sistema de justicia considera que las comisarías no cuentan con un ambiente adecuado para la atención de las denunciantes.

De otro lado, a pesar de que el mecanismo de conciliación no es aplicable a los casos de violencia contra las mujeres, una importante proporción del personal del sistema de justicia (40% del personal encuestado de la PNP y 51% del Poder Judicial) considera que la conciliación es una herramienta apropiada para resolver algunos casos de violencia en las relaciones de pareja, pues otorgaría prioridad a la preservación de la unidad familiar sobre la protección y garantía de los derechos fundamentales de cada una de las personas.

MÁS DE LA MITAD (59%) DE LAS USUARIAS CONSIDERA QUE LAS COMISARÍAS NO CUENTAN CON UN AMBIENTE ADECUADO PARA LA ATENCIÓN DE LAS DENUNCIANTES.

Asimismo, se comprobó que la falta de un presupuesto adecuado para los servicios del sistema de administración de justicia es un punto crítico, pues impide responder adecuadamente a la sobrecarga de trabajo, tanto en la Policía Nacional como en el Poder Judicial y en el Instituto de Medicina Legal. En todas estas instancias se ha señalado la necesidad de contar con mayor personal y mejorar la infraestructura para abordar la excesiva carga procesal, que imposibilita cumplir con los plazos establecidos legalmente.

Uno de los aspectos más críticos de la violencia contra las mujeres son los casos de feminicidio, por lo que entre junio y agosto del 2017, nuestra institución realizó reuniones de trabajo con integrantes del sistema de justicia en seis Cortes Superiores: Arequipa, Ayacucho, San Martín, Puno, La Libertad y Lambayeque. En estos espacios se recogió información sobre los principales obstáculos para procesar penalmente los casos por feminicidio. Este balance fue remitido al Poder Judicial,<sup>1</sup> con la recomendación de realizar un Acuerdo Plenario que orientara la aplicación de este tipo penal. El 17 de octubre del 2017, se publicó en el diario oficial *El Peruano* el Acuerdo Plenario N°001-2016/CJ-116 sobre "Alcances típicos del delito de feminicidio".



### Supervisión nacional sobre salud materna

Durante el 2017 se realizó el seguimiento de los resultados obtenidos en la supervisión a 13 hospitales y cinco centros de salud de las regiones Arequipa, Junín, Lima, Piura y Puno, realizada durante el 2016 (Informe de Adjuntía N°001-2017-DP/ADM). Se identificó que el 85% de los hospitales supervisados no cuentan con camas suficientes, existe hacinamiento de pacientes, la infraestructura es antigua y el número de personal médico es limitado; el 62% recibieron quejas de las usuarias por maltrato, negligencias, insuficiente información y demora en la atención.

A su vez, solo en el 31% de los hospitales supervisados se practicaron partos verticales en sus establecimientos. En ninguno de los hospitales se tenía información de si en sus regiones se habían implementado las Casas de Espera Materna, que ofrecen un espacio adecuado donde las gestantes y sus familiares esperan el momento del parto, garantizando la atención oportuna.

Asimismo, el 39% de los servicios de salud supervisados tienen dificultades en la evaluación y afiliación de las pacientes al Sistema Integral de Salud (SIS). Algunos de los problemas en la accesibilidad al SIS son: no tener DNI, desconocimiento de las usuarias del proceso de afiliación y cobertura del SIS, dificultades con las derivaciones o atención de mujeres de zonas alejadas, por referencias mal realizadas o tardías.

[1] Oficio N°027-2017-DP/ADM dirigido a la Presidenta de la Comisión de Justicia de Género del Poder Judicial; Oficio N°028-2017-DP/ADM dirigido al Presidente del Poder Judicial, del 31 de julio del 2017; y el Oficio N°029-2017-DP/ADM dirigido a la coordinadora del Programa Nacional de Acceso a la Justicia de Personas Vulnerables y Justicia en tu Comunidad, del 25 de julio del 2017.

# 328

CASOS DE MUERTE MATERNA EN EL 2016



# 369

CASOS DE MUERTE MATERNA EN EL 2017. LIMA (48), PIURA (37) Y LORETO (33) FUERON LOS DEPARTAMENTOS CON MAYOR PREVALENCIA EN EL 2017.



Fuente: Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades del Minsa

## Prevención de la violencia obstétrica

Durante el 2017 se tomó conocimiento de diez casos de mujeres que, en proceso de parto, llegaron a los servicios de emergencia de los respectivos establecimientos de salud y no fueron atendidas con la debida diligencia, dando a luz en los pasillos, servicios higiénicos y alrededores de los establecimientos de salud.

En atención a esta grave problemática se cursaron oficios al Minsa, EsSalud y SuSalud, recomendando adoptar medidas inmediatas para garantizar que en todos los establecimientos de salud se cumpla con lo estipulado en la Norma Técnica de Salud para la atención integral de Salud Materna. Asimismo, se recomendó la elaboración de una norma específica que aborde las labores de prevención, atención y sanción, para superar la ruta crítica de la violencia obstétrica, frente a los casos de maltrato de las pacientes en la atención prenatal durante el parto y el puerperio.

Cabe señalar que, tras la intervención de la Oficina Defensorial del Callao en el caso de dos gestantes que realizaron trabajos de parto en inadecuadas condiciones en el Hospital II Lima Norte - Callao Luis Negreiros Vega de EsSalud, se elaboró un nuevo flujograma de atención de emergencias y el registro de pacientes que necesitan ser reevaluados, en especial de aquellas gestantes que son atendidas a través de los servicios de emergencia y ginecobstetricia.

## CASOS ILUSTRATIVOS

### Irregularidades en investigación por el delito contra la libertad sexual en Lurín

El 19 de setiembre del 2015, la ciudadana de iniciales L.G.Y.C. concurrió a una fiesta al fundo social Mamacona en Lurín. Al retirarse, se encontró con Sebastián Alonso Bernos Parodi y Rodrigo Sánchez Isasi, quienes le ofrecieron llevarla a su domicilio, sin embargo, la condujeron a un inmueble ubicado en la Calle las Oropéndolas N° 215 en San Isidro, donde la habrían ultrajado (Expediente N° 0101-2016-OD Lima).

Mediante escrito s/n dirigido al Defensor del Pueblo, la abogada defensora informó que interpuso recurso de queja contra la Fiscalía Superior Penal de Lima, afirmando que existieron irregularidades en el proceso penal (Expediente N° 13466-2015), por el delito contra la libertad sexual en la modalidad de violación sexual, por irregularidades que habrían conducido al sobreseimiento y archivo del proceso, pues el representante del Ministerio Público ha solicitado no formular acusación contra los procesados.

La recurrente manifiesta que durante el proceso investigatorio no se han tenido en cuenta los siguientes medios probatorios: certificado médico legal de la agraviada, donde se concluye que existen recientes lesiones traumáticas extragenitales; certificado médico legal psicológico de la agraviada, donde se concluye que existen "indicadores de afectación emocional en relación a los hechos denunciados; y, que no es una persona mentirosa"; certificado de evaluación psiquiátrico médico legal, donde se concluye que la agraviada no presenta trastorno mental que altere su capacidad de discernimiento o control de su voluntad; certificado

LA INTERVENCIÓN DE LA OFICINA DEFENSORIAL DEL CALLAO EN DOS CASOS DE GESTANTES QUE REALIZARON LABORES DE PARTO EN INADECUADAS CONDICIONES, INCENTIVÓ LA ELABORACIÓN DE UN NUEVO FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y EL REGISTRO DE PACIENTES QUE NECESITAN SER REEVALUADOS.

médico legal de prendas, donde se certifica la rotura de las prendas de vestir de la agraviada; y las fotografías donde se muestran hematomas en el cuerpo de la agraviada.

La Adjuntía para los Derechos de la Mujer presentó el 13 de octubre del 2017 al Noveno Juzgado Penal de Lima Poder Judicial el informe de Adjuntía N° 060-2017-DP/ADM, en el que se pronunció sobre los obstáculos que enfrentan las mujeres víctimas de violencia sexual que deciden acudir al sistema de justicia en busca de protección y el restablecimiento de sus derechos. Nuestra institución resaltó la obligación de los operadores de justicia de actuar en aras de lograr un resarcimiento penal adecuado, teniendo en cuenta la jurisprudencia vinculante; así como las recomendaciones internacionales sobre el tratamiento de los casos de violencia sexual, entre los que destaca llevar a cabo una investigación eficiente y cuál debe ser la valoración del consentimiento de la agraviada, situaciones que no fueron tomadas en cuenta en el proceso con la debida diligencia. Por estos motivos, se exigió al despacho del Noveno Juzgado Penal de Lima para que al momento de resolver el caso tenga en consideración los argumentos señalados por la víctima, así como los medios probatorios que obran en el expediente, con el objetivo de alcanzar una sanción ejemplar a los acusados.

En mérito del informe jurídico presentado por nuestra institución, el Noveno Juzgado Especializado en lo Penal de la Corte Superior de Justicia de Lima, el 26 de octubre del 2017 condena a Sebastián Alonso Berrios Parodi por el delito contra la libertad sexual en la modalidad de violación sexual en agravio de L.G.U.C., imponiéndole una pena de seis años de pena privativa de la libertad efectiva, así como una reparación civil de quince mil soles

#### ▣ Indebido cambio de tipificación del delito de feminicidio en Chiclayo

El 8 de agosto del 2017, los ciudadanos Iván Guerrero Dávila, Carlos Alberto Guerrero Dávila y María Victoria Guerrero Dávila comunicaron a la Oficina Defensorial de Lambayeque, que su hermana de iniciales K.G.D. había sido asesinada por su expareja, solicitando la intervención de nuestra institución (Expediente N° 0625-2017-OD Lambayeque).

LA ADJUNTÍA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER EXHORTÓ AL NOVENO JUZGADO PENAL DE LIMA A CUMPLIR CON EL DEBER DE SANCIONAR, PREVENIR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES.

El mismo día se remitió a la Primera Fiscalía Provincial Corporativa Penal de Chiclayo el Oficio N°478-2017-DP/OD-LAMB, con el propósito de aportar criterios de investigación establecidos en el marco internacional para estas situaciones, así como solicitar información para hacer aportes más precisos. La respuesta de dicho despacho cuestionó las potestades otorgadas a nuestra institución, instándonos a abstenernos de realizar recomendaciones y negándonos la información requerida, argumentando que no somos ni podemos ser parte del proceso (Oficio N°4240-2017-MP-1FPPC-CH del 15 de agosto del 2017).

Ante ello, les recordamos las funciones y facultades de la Defensoría del Pueblo, resaltando el pedido de información y la intención de nuestra institución para trabajar juntos y colaborar en la investigación del caso (Oficio N°054-2017-DP/ADM del 19 de setiembre del 2017). Sin embargo, obtuvimos una respuesta similar de la Segunda Fiscalía Penal Provincial de Chiclayo, ahora encargada del caso (Oficio N°4240-2017-2FPPC-CHICLAYO del 22 de setiembre del 2017). Frente a esta nueva negativa, el 26 de octubre se envió un oficio de respuesta a la Fiscalía, poniéndonos a disposición ante cualquier requerimiento (Oficio N°083-2017-DP/ADM); y otro a la Presidenta de la Junta de Fiscales de Lambayeque (Oficio N°084-2017-DP/ADM), para dar a conocer lo sucedido y se tomen las medidas adecuadas. No se obtuvo respuesta a ninguno de estos oficios.

Posteriormente, con fecha 10 de diciembre del 2017, a través de los medios de comunicación, tomamos conocimiento de que la Fiscal encargada del caso había firmado un acuerdo de terminación anticipada con el imputado, Anthony Herrera Bernillas, en el que se disponía el cambio de tipificación de feminicidio a homicidio calificado. Por ello, en coordinación con la Oficina Defensorial de Lambayeque, expresamos nuestro

descuerdo por este hecho, solicitándole al juez que rechace el acuerdo. Finalmente, el 8 de enero del 2018 se realizó la audiencia relativa a la discusión de la procedencia del acuerdo de terminación anticipada. En esta, a sugerencia nuestra, el Defensor Público se opuso y el juez rechazó aceptar tal acuerdo.

### **Falta de diligencia en la investigación por el delito de violación sexual en Miraflores, Lima**

En el mes de noviembre del 2017, la ciudadana de iniciales A.A.B.G. solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo ante la falta de diligencia por parte del Ministerio Público.

El 7 de julio del 2015, la ciudadana A.A.B.G. (24) interpuso una denuncia policial contra Víctor Hugo Lurquin Daza por el delito de violación sexual ante la División de Investigación Criminal de Miraflores. De acuerdo a lo manifestado por la denunciante, el día 6 de julio del 2015 se trasladó al domicilio de su entrenador personal de gimnasio, Víctor Hugo Lurquin Daza, con quien practicó ejercicios físicos durante una hora. Posteriormente le indicó que le iba a realizar un tratamiento de carnitina subcutánea para quemar grasa, proporcionándole cuatro pastillas de melatonina para contrarrestar el dolor de las inyecciones, con un vaso de whisky. Cuando la denunciante le preguntó el porqué del licor, le habría señalado que era preferible porque así las pastillas le harían más efecto. Transcurridos unos minutos, la denunciante empezó a sentirse mareada. Es ahí cuando el entrenador le indicó pasar a su dormitorio para recibir masajes. Entonces el sujeto la despojó de sus prendas y le colocó un óvulo intravaginal, situación que ella reprochó. El agresor replicó que si se lo colocaba “era para limpiar porque ella era una persona especial”, y que “era una cosa normal porque me tenía que limpiar por afuera y adentro y como yo no tenía fuerzas para defenderme, luego me di cuenta que este sujeto se encontraba encima mío”. Luego de haber consumado el hecho, la trasladó a su domicilio en el distrito de Barranco, donde fue recibida por su madre (atestado policial; denuncia; ampliación de la declaración indagatoria de A.A.B.G; manifestación policial).

Aproximadamente a las 05:00 horas, la víctima, entre sueños, mencionaba las palabras: “óvulo-entrenador”, situación que llamó la atención de su madre, motivo por el cual concurrieron a la división de investigación criminal de Miraflores para interponer la denuncia respectiva (Expediente N° 0101-2017-OD Lima).

Entre las diligencias efectuadas se encuentran el dictamen pericial forense de examen toxicológico, cuyo resultado dio positivo al análisis de drogas para benzodiazepinas y cafeína; la pericia toxicológica de ADN, donde se concluye que el perfil genético SRT Autosómico obtenido de las muestras pertenecientes a Víctor Hugo Lurquin Daza “no puede ser excluido” de la presunta relación de verosimilitud con el perfil genético SRT autosómico obtenido de la muestra de la prenda íntima de la denunciante. El informe respecto del uso de melatonina, L-carnitina y Lorophil, concluye que el fármaco melatonina es un medicamento inductor del sueño y que no debe administrarse con bebidas alcohólicas, y que el fármaco Lorophil es un medicamento anticonceptivo debido a su acción espermicida (Informe elaborado por el perito químico farmacéutico Cesar Canales Martínez, del área de Dosaje Etilico del Instituto de Medicina Legal, del 24 de agosto del 2015).

Mediante la presentación del Informe de Adjuntía N° 062-2017-DP/ADM del 14 de noviembre del 2017, dirigido a la Décimo Tercera Fiscalía Provincial de Lima, la Defensoría del Pueblo resaltó la falta de diligencia en la actuación del Ministerio Público, donde la demora en el pronunciamiento resulta excesiva durante la investigación preliminar. Se ha instado al despacho de la Decimo Tercera Fiscalía Provincial Penal a tener en cuenta el deber de debida diligencia en la investigación y juzgamiento de casos de violencia contra las mujeres. En el presente caso, si bien no existieron huellas de lesiones físicas en la agraviada, esto no supone aceptación, más aun tomando en cuenta el estado de inconciencia en la que fue puesta.

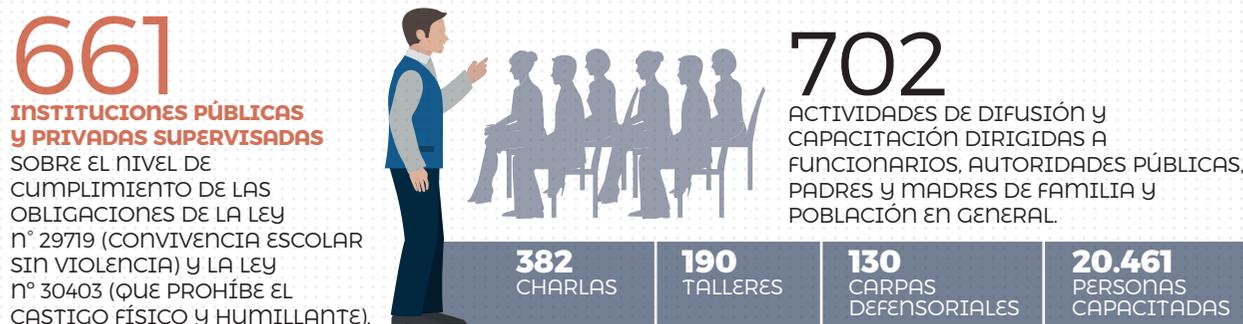
En el marco de esta actuación defensorial, la Décimo Tercera Fiscalía Provincial de Lima nos informa mediante el Oficio N° 322-15-2017-13FPPL-MP-FN del 7 de diciembre del 2017 la formalización de la de-

LA OFICINA  
DEFENSORIAL  
DE LAMBAYEQUE  
CONSIGUIÓ QUE SE  
RECHACE EL CAMBIO  
DE TIPIFICACIÓN  
DE UN CASO  
DE FEMINICIDIO  
A HOMICIDIO  
CALIFICADO.

nuncia penal contra Víctor Hugo Lurquin Daza por el delito de violación sexual en estado de inconsciencia en agravio de la ciudadana A.A.B.G.

### 2.1.2. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

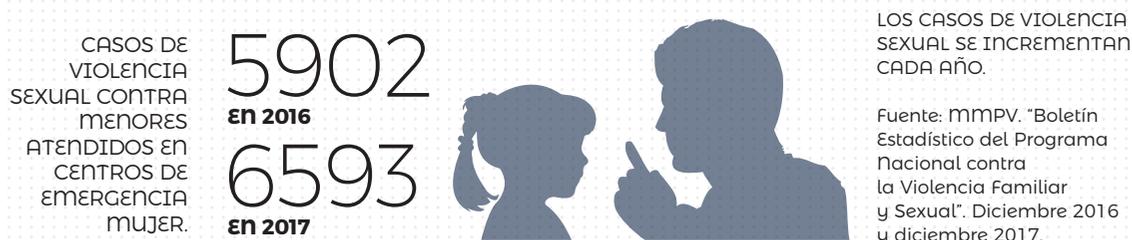
En el 2017, la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia —así como las oficinas defensoriales y módulos de atención en todo el ámbito nacional—, realizaron actividades orientadas a garantizar la defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, como se aprecia en la información destacada.



### Violencia sexual

La violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes es una de las peores formas de violencia y puede originar consecuencias permanentes e irreversibles en sus vidas. Por tal motivo, la principal medida a adoptar es la preventiva. En caso de ocurrencia, corresponde denunciar y exigir a las autoridades competentes que intervengan.

Este tipo de casos fueron atendidos a través de las quejas y petitorios presentados ante nuestras oficinas defensoriales y módulos de atención, como también de oficio frente a los casos que se reportaron en los medios de comunicación, identificándose que muchos de ellos son cometidos, independientemente de los niveles educativos, ingresos, origen étnico, lugar de residencia y cultura, no solo por agresores recurrentes como son los familiares, sino también por personas que, debido a su función, tienen un especial deber de protección a la niñez y adolescencia.



Mediante la Resolución Administrativa N° 051-2017/DP-PAD se aprobaron los "Lineamientos del Sistema de Intervención Defensorial frente a casos de violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes". Su finalidad es establecer pautas de actuación para la intervención defensorial ante casos de delitos sexuales en agravio de este grupo de especial protección, para brindar un tratamiento más eficaz a las quejas sobre la materia, así como a las investigaciones de oficio sobre el particular.

La implementación de este sistema implicó la modificación del registro de los casos en el Sistema de Información Defensorial (SID), con el propósito de generar y concentrar información relevante e, incluso, realizar el seguimiento respectivo de los mismos, con el fin de formular recomendaciones relacionadas a la protección de los derechos de la niñez y adolescencia que incidan en diversos instrumentos de política pública.

A la fecha, la Defensoría del Pueblo se encuentra en pleno proceso de difusión y capacitación a nivel nacional, para que todas las oficinas y módulos defensoriales brinden atención prioritaria a los casos de violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes; en el 2017 se iniciaron las capacitaciones en las OD de Lima, Lima Norte, Lima Este, Lima Sur, Callao, Loreto, Arequipa, Cerro de Pasco y Moquegua. Esta medida ha sido acompañada de diversos mensajes de promoción de derechos a través de redes sociales; elaboración de materiales de promoción; organización de reuniones con funcionarios y autoridades, entre otras actividades realizadas por la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia.

De otro lado, la Adjuntía sostuvo reuniones con representantes de las entidades competentes en la materia, como el Ministerio Público, el Poder Judicial, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio de Educación, la PNP, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y el Ministerio de Salud, con la finalidad de coordinar acciones para atender esta grave problemática.

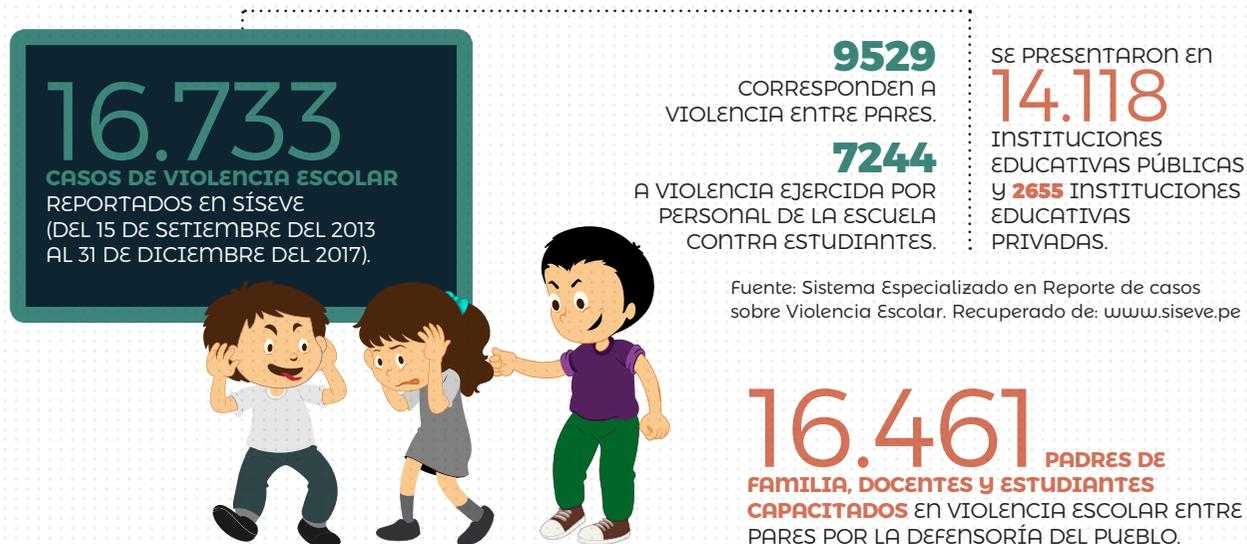
### Violencia escolar

La Defensoría del Pueblo ha priorizado la atención de casos sobre agresiones físicas y psicológicas entre pares (acoso escolar) y aquellas cometidas por personal de la institución educativa hacia las y los estudiantes.

La Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia —en coordinación con todas las oficinas defensoriales— realizó entre los meses de julio y agosto del 2017, una supervisión nacional sobre el nivel de cumplimiento de las obligaciones consignadas en la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas. Dicha labor supervisó a 411 I.E. de nivel primaria y secundaria, lográndose visitar un total de 227 escuelas de gestión pública y 184 de gestión privada; el reporte con los resultados de esta labor y las recomendaciones respectivas serán presentados en el año 2018.

De otro lado, es importante destacar que las OD de Arequipa, Apurímac, Ayacucho, Callao, Cusco, Junín, Loreto, Lima Sur, Madre de Dios, Lambayeque, San Martín, Tacna, Piura y Ucayali, así como los MAD de Andahuaylas, Jaén y Tarapoto, han llevado a cabo 342 actividades de capacitación (talleres y charlas) sobre buen trato y convivencia escolar en instituciones educativas y 110 carpas defensoriales, con la finalidad de prevenir la violencia en las escuelas.

Asimismo, se ha promovido la conformación de los comités de tutoría en las instituciones educativas que no contaban con ellos (Ayacucho, Andahuaylas, Lambayeque); mesas de trabajo sobre dicho problema (Ayacucho y Tarapoto) y la creación de la Red de Auxilio Rápido (Arequipa). Además, se han realizado intervenciones inmediatas en instituciones educativas, en coordinación con las UGEL y las DRE de Arequipa, Ayacucho, Lima, San Martín, Piura y Ucayali.



### **Violencia escolar entre pares**

La plataforma del Sistema Especializado en Denuncias sobre Violencia Escolar (SiseVe) ha reportado 9529 casos de violencia entre escolares. En el 2017, la labor defensorial priorizó la sensibilización a través de talleres y charlas de capacitación sobre este tema a estudiantes, padres de familia y personal de las instituciones educativas, llegando a aproximadamente 16.500 personas. La sensibilización fue realizada por las OD de Arequipa, Apurímac, Ayacucho, Callao, Cusco, Junín, Loreto, Lima Sur, Madre de Dios, San Martín, Tacna, Piura y Ucayali, y los MAD de Andahuaylas, Jaén, Tarapoto y Juliaca.

### **Violencia escolar cometida por personal de instituciones educativas contra estudiantes**

El uso de la violencia durante el proceso de enseñanza por parte de los docentes y otros miembros de la comunidad educativa es un problema recurrente, pese a que existen normas expresas que la prohíben y disponen la aplicación de sanciones.<sup>2</sup> La data oficial del Ministerio de Educación muestra que desde setiembre del 2013 al 31 de diciembre del 2017, el SiseVe ha registrado 7244 casos de agresiones del personal de las instituciones educativas contra estudiantes.

Al respecto, se debe informar que las oficinas defensoriales de Ayacucho, Moquegua, San Martín, Tacna y Ucayali, así como el Módulo Defensorial de Jaén también atendieron 103 quejas por estos hechos. Los principales problemas advertidos corresponden al incumplimiento de obligaciones —por parte de los/las directores/as de las instituciones educativas y, también, de las UGEL— para la oportuna intervención y aplicación de medidas al personal docente involucrado. Por este motivo, la labor defensorial ha priorizado las actuaciones inmediatas en cada caso concreto, a fin de que se instaure el proceso administrativo disciplinario en contra del docente objeto de la denuncia, así como las acciones dirigidas especialmente a que se garantice la atención psicoemocional de los y las estudiantes víctimas de violencia.

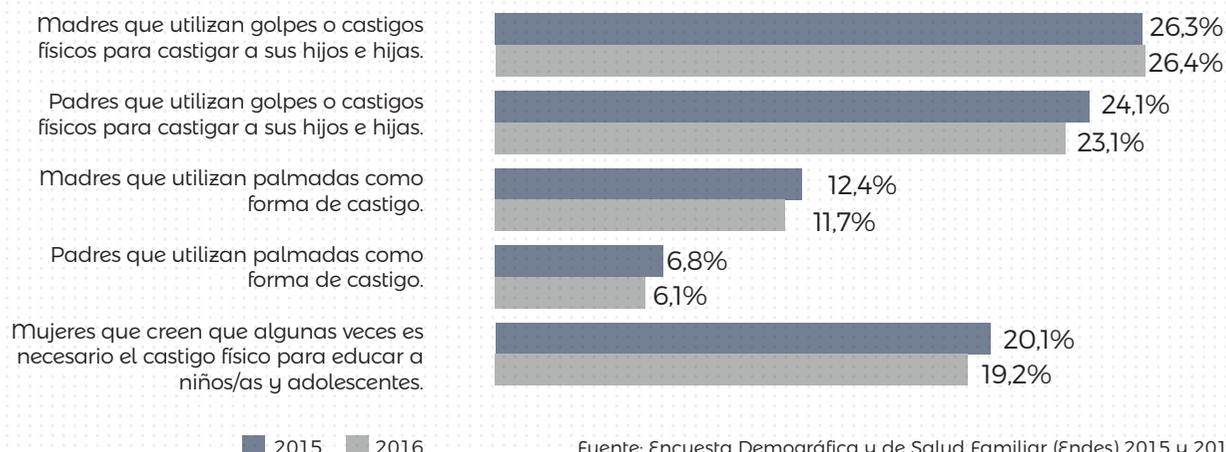
### **Castigo físico y humillante por parte de familiares**

Los casos de violencia contra niños, niñas y adolescentes en el entorno familiar atendidos por los Centros Emergencia Mujer (CEM) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables se incrementaron en el 2017: 13.830 casos de violencia psicológica y 10.142 casos de violencia física, frente a 9270 casos de violencia psicológica y 7867 de violencia física registrados el año anterior.

Este grave problema llevó a que la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia —en coordinación con Acción por los Niños, Paz y Esperanza, Save the Children y el Instituto Promoviendo el Desarrollo Social— organice dos mesas de trabajo para conocer los avances y desafíos a dos años de vigencia de la ley n° 30403, Ley que prohíbe el uso del castigo físico humillante contra niños, niñas y adolescentes; y recoger aportes para contribuir a su implementación. En dichos espacios participaron representantes del MMPV, Minedu, Minjus, Midis, Minsa y representantes de la sociedad civil de organizaciones de niños, niñas y adolescentes. Como resultado de estas reuniones, se remitieron los aportes y las sugerencias respectivas al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, para la implementación de esta norma mediante un reglamento o una disposición directriz de carácter general (Oficio n°0038-2017-DP/ANA de fecha 27 de diciembre del 2017).

Por otro lado, en las OD de Ayacucho, Apurímac, Cusco, Junín, Lima Este, Tacna y Tumbes se atendieron 27 casos sobre castigo físico y humillante ocurridos en el ámbito familiar, derivando en actuaciones inmediatas del personal de la Defensoría. Por su parte, en las OD de Ayacucho, Cusco, San Martín, Tacna y Tumbes se priorizaron las actividades de capacitación (82) y las charlas de prevención (97).

[2] Directiva n° 019-2012-MINEDU/VMGI-OET, Lineamientos para la prevención y protección de las y los estudiantes contra la violencia ejercida por personal de las instituciones educativas; Ley n° 29944, Ley de Reforma Magisterial, y su reglamento; Ley n° 29988, Ley que establece medidas extraordinarias para el personal docente y administrativo de instituciones educativas públicas y privadas, implicado en delitos de terrorismo, apología del terrorismo, delitos de violación de la libertad sexual y delitos de tráfico ilícito de drogas; crea el Registro de personas condenadas o procesadas por delito de terrorismo, apología del terrorismo, delitos de violación de la libertad sexual y tráfico ilícito de drogas y modifica los artículos 36° y 38° del Código Penal, y su reglamento.



### Salud sexual y reproductiva

El embarazo en adolescentes es un grave problema de salud pública que pone en riesgo la salud de la madre adolescente, pues predispone a una mayor morbilidad materna. Asimismo, afecta el ejercicio pleno de otros derechos como la educación y el libre desarrollo de la personalidad, pero, sobre todo, limita las condiciones de vida y las oportunidades para romper el ciclo de la pobreza.

En el Perú, la tasa de maternidad adolescente sigue siendo preocupante, especialmente para las mujeres con menos recursos económicos y educación, y que residen en zonas rurales y regiones de la selva. Para contribuir en la paliación de este problema, la Defensoría del Pueblo organizó cuatro talleres de capacitación a personal de salud sobre el marco legal del derecho a la salud sexual y reproductiva de las y los adolescentes; dicha labor fue realizada por las oficinas defensoriales de Amazonas, Madre de Dios, Tacna y Puno, a cuyo personal se les remitió también lineamientos preliminares de actuación institucional ante casos de embarazo en adolescentes.

De otro lado, en el mes de setiembre, la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia, con el apoyo técnico del Fondo de Población de las Naciones Unidas y en coordinación con las oficinas defensoriales, realizó una supervisión nacional a servicios diferenciados de atención integral para adolescentes, con especial énfasis en salud sexual y reproductiva. Fueron supervisados 92 establecimientos de salud; los resultados serán difundidos en un reporte en el 2018.

Por su parte, las oficinas defensoriales de Ayacucho, Amazonas, Huánuco, Lima Este, Madre de Dios, Moquegua, Tacna, Puno, así como los MAD de Juliaca y Tingo María, atendieron casos sobre vulneración del derecho a la salud sexual y reproductiva de adolescentes en los servicios de salud diferenciados. Los casos abordaron temas de falta de un espacio específico, negativa del personal de salud a brindar atención o información, e, incluso, a entregar métodos anticonceptivos. Esto implicó la intervención defensorial a través de mesas de trabajo organizadas por las OD de Huánuco y Moquegua; también, la realización de talleres de capacitación a cargo de la OD de Ayacucho y el MAD de Tingo María.

Sobre este aspecto, es importante resaltar que el artículo 2° de la Ley N° 29600, Ley que fomenta la reinserción escolar por embarazo, establece que las instituciones educativas están prohibidas de expulsar o limitar, de algún modo, el acceso escolar a las alumnas embarazadas o madres. Asimismo, el reglamento de dicha norma dispone procedimientos y medidas que las IE deben realizar para garantizar el derecho a la permanencia en el servicio educativo de las estudiantes en situación de embarazo o maternidad. Sin embargo, aún existe desconocimiento de esta prohibición y demás obligaciones por parte de las autoridades de las instituciones educativas, lo que origina que algunas adolescentes en estado de gestación abandonen sus estudios.

Por tal motivo, la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia elaboró lineamientos específicos sobre esta temática, los cuales fueron remitidos a todas las oficinas defensoriales y módulos de atención para su apli-

cación en los casos que correspondan. Asimismo, la OD de Lima Este y el MAD de Tingo María realizaron intervenciones y recomendaciones sobre esta materia.

EL EMBARAZO EN ADOLESCENTES ES LA SEGUNDA CAUSA DE DESERCIÓN ESCOLAR.

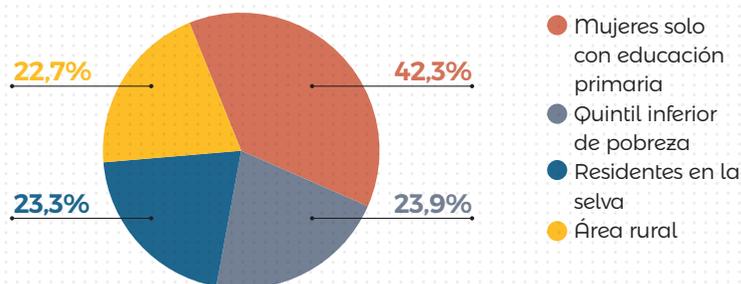
**8 DE CADA 10 ADOLESCENTES EMBARAZADAS ABANDONAN LA ESCUELA PARA HACERSE CARGO DEL RECIÉN NACIDO.**

Fuente: Endes 2014



**12,7%** DE PERUANAS ENTRE 15 Y 19 AÑOS DE EDAD YA HAN SIDO MADRES O HAN ESTADO EMBARAZADAS POR PRIMERA VEZ.

LOS MAYORES PORCENTAJES SE PRESENTAN EN:



LAS REGIONES QUE SUPERAN EL 20% DE EMBARAZO ADOLESCENTE SON: LORETO (30,6%), UCAYALI (26,7%) Y SAN MARTÍN (23,5%).

Fuente: Endes 2016

### Participación infantil

Al igual que en años anteriores, el Consejo Consultivo de Niños, Niñas y Adolescentes de la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia se ha reunido el último sábado de cada mes, teniendo un total de diez sesiones en el periodo marzo a diciembre del 2017. Además, como actividad principal, realizó la grabación de un spot en contra de los distintos tipos de violencia que afectan a niñas, niños y adolescentes, con la finalidad de sensibilizar a la población a través de su difusión en redes sociales y su proyección durante charlas y capacitaciones realizadas por la Defensoría.

Del mismo modo, las y los integrantes de dicho Consejo participaron en distintos espacios y colaboraron en actividades conmemorativas como el Día Internacional de la Niña. En el marco de esa fecha, se realizó la actividad Niñas al Poder, mediante la cual diversas autoridades ceden el poder a niñas líderes como una forma de reconocer sus derechos y trabajar para superar los desafíos que ello implica. Su ejecución fue promovida por Plan Internacional y contó con la participación del Defensor del Pueblo y la Coordinadora del Consejo Consultivo de los Niños, Niñas y Adolescentes del Plan Internacional de Piura, Emily Córdova, quien asumió el cargo como Defensora del Pueblo.

Por otra parte, la niña Coordinadora del Consejo Consultivo de la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia de la Defensoría del Pueblo, Taariq Palma, participó como expositora en el Seminario Internacional sobre Libertad de Expresión, Medios de Comunicación y Derechos de la Niñez y Adolescencia, evento organizado por Concord TV y Unesco del 2 al 4 de octubre del 2017.

La Adjuntía promovió la participación en el seminario de una niña y un adolescente con discapacidad auditiva en representación de la ONG Enseñas Perú, en cumplimiento del artículo 12° de la Convención sobre los Derechos del Niño, que reconoce el derecho a la participación de niñas, niños y adolescentes en los asuntos que les afecten, así como en todos los espacios en los que ellos conviven.

### Niñez sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos

En el 2017, la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia brindó apoyo técnico al equipo de profesionales del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en la elaboración del reglamento del Decreto Legislativo N° 1297, para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.

Asimismo, participó con ponencias en el Congreso Nacional de las Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente (Demuna), organizado por el referido ministerio. En esa ocasión, se expuso sobre el concepto de riesgo de desprotección familiar y su abordaje desde este órgano dependiente de la autoridad municipal.

Asimismo, las OD de Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Junín, Madre de Dios y Piura atendieron casos sobre la materia. Es oportuno resaltar que la Oficina Defensorial de Cajamarca contribuyó a la implementación de la Unidad de Investigación Tutelar de la región, mientras que su par en Huancavelica colaboró en la acreditación del Centro de Atención Residencial Aldea Infantil San Francisco de Asís.

### Protección de la niñez y adolescencia en los medios de comunicación

En octubre del 2017, la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia, en coordinación con la Adjuntía para la Mujer, emitió un pronunciamiento dirigido a los medios de comunicación, a fin de que se realice un tratamiento adecuado de las noticias sobre violencia sexual. Asimismo, colaboró en el Seminario Internacional sobre Libertad de Expresión, Medios de Comunicación y Derechos de la Niñez y la Adolescencia, organizado por el Consejo Consultivo de Radio y Televisión (Concord TV) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco), concretando la participación de representantes de niñas, niños y adolescentes para que expresen su preocupación y opinión sobre el tratamiento periodístico de las noticias que los involucran, así como las limitaciones de la niñez sorda para acceder a la información transmitida por los medios televisivos públicos y privados en formatos accesibles.

De otro lado, comisionados/as de la Adjuntía participaron en el taller para periodistas de la televisora del Grupo ATV organizado por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef). Esta actividad, realizada el 25 de octubre del 2017, tuvo como objetivo responder a consultas sobre los derechos de niños, niñas y adolescentes; dar a conocer el enfoque de niñez y derechos humanos; además de brindar información sobre la normativa legal e internacional de protección de derechos de la niñez frente al tratamiento noticioso.

USO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN POR NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES



Fuente: Consejo Consultivo de Radio y Televisión—Concortv (2016). Estudio sobre Consumo Televisivo y Radial en niños, niñas y adolescentes. Recuperado de: [www.concortv.gob.pe](http://www.concortv.gob.pe)

### Salud de niños, niñas y adolescentes intoxicados por metales pesados

La afectación del derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes por intoxicación de metales debido a la contaminación ambiental es un tema que ha sido atendido por primera vez en la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia, lo que ha motivado que sea considerado como una línea de trabajo prioritario. La intervención se dio cuando las autoridades y pobladores del distrito de Simón Bolívar, en Cerro de Pasco, solicitaron a la Defensoría del Pueblo intervenir de manera inmediata en la protesta que se realizó, desde el 14 al 23 de junio del 2017, en las instalaciones exteriores del Ministerio de Salud. En dicha protesta, los pobladores estuvieron acompañados de sus hijos e hijas menores de edad intoxicados por metales pesados.

La Defensoría del Pueblo, a través del personal de las adjuntías para la Niñez y la Adolescencia y para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, así como de la Oficina Defensorial de Lima, facilitó las coordinaciones pertinentes con el sector Salud para brindar la ayuda humanitaria respectiva y así garantizar la protección de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, especialmente de su derecho a la salud. Del mismo modo, la intervención evitó situaciones que hubieran agravado la salud física y emocional de los menores de edad que acompañaban a sus padres y madres en la protesta.

LA ADJUNTÍA PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA BRINDÓ APOYO TÉCNICO AL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES EN LA ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1297, PARA LA PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES SIN CUIDADOS PARENTALES O EN RIESGO DE PERDERLOS.

En ese contexto, se coordinó con las autoridades de los sectores competentes, tales como el Ministerio de Salud, la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (Oficio N° 307-201-DP del 22 de junio del 2017), el Instituto Nacional de Defensa Civil y la Municipalidad de Jesús María para que brindaran la atención de salud, alimentación, abrigo y recreación a las niñas, niños y adolescentes. Intervinimos en la atención del caso desde el primer día de la protesta y se exhortó al Estado a cumplir con su obligación de garantizar el disfrute del más alto nivel de salud posible, y la disponibilidad de servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud de la niñez y adolescencia, particularmente de las y los menores de edad involucrados en la protesta, conforme el artículo 24° de la Convención sobre los Derechos del Niño.

El 14 y 15 de junio del 2017, la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia participó en mesas de diálogo organizadas por el Ministerio de Salud, que llevaron a que el 22 de junio se aprobara el Decreto Supremo N° 020-2017-SA, que declaró en emergencia sanitaria los distritos de Chaupimarca y Simón Bolívar de Cerro de Pasco, por el plazo de 90 días calendario. Asimismo, se aprobó el Plan de Acción – Declaratoria de Emergencia Sanitaria en los distritos y localidades afectadas por metales pesados del

#### LA COLABORACIÓN DE LAS ADJUNTÍAS PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA Y DE CONFLICTOS SOCIALES AYUDÓ A LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN – DECLARATORIA DE EMERGENCIA SANITARIA EN LOS DISTRITOS Y LOCALIDADES AFECTADAS POR METALES PESADOS DEL DEPARTAMENTO DE PASCO.

departamento de Pasco, que prioriza la población de niños menores de 12 años y madres gestantes. Sobre este aspecto, la Adjuntía efectuó el seguimiento a los compromisos asumidos para la atención de la salud de los pobladores de los aludidos distritos, especialmente de las niñas, niños y adolescentes.

Finalmente, es preciso resaltar que el Comité de los Derechos del Niño considera que los Estados deben adoptar medidas para hacer frente a los peligros y riesgos que la contaminación del medio ambiente local ocasiona a la salud infantil en todos los entornos. Asimismo, en lo que concierne a la situación en Cerro de Pasco y otros lugares del país, dicho órgano de Naciones Unidas ha expresado su inquietud por las repercusiones de los proyectos mineros en las condiciones de vida de niños, niñas y sus familias, así como por los peligros para su salud y la degradación del medio ambiente (Comité de los Derechos del Niño.

Observaciones finales sobre los informes periódicos cuarto y quinto combinados del Perú 2016. Párrafo 23). Por ello, la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia continuará ocupándose de supervisar que se garantice la protección de la salud de dicha población vulnerable.

#### CASOS ILUSTRATIVOS

##### **Irregularidades en las medidas de protección de la Diresa Jaén por el delito contra la libertad sexual de una menor de edad**

El 17 de agosto, en visita de supervisión al distrito de Pomahuaca, se tomó conocimiento de que una adolescente fue víctima de violación sexual por parte de un médico de un centro de salud y quedó embarazada. A pesar de ello, dicho profesional continuaba laborando en el establecimiento de salud, lugar donde la menor de edad era atendida en sus controles prenatales (Expediente N° 759-2017- MAD-Jaén).

Ante ello, se solicitó información sobre esta denuncia a la Fiscalía Provincial Penal de Jaén, instancia que indicó que el hecho denunciado estaba siendo investigado. De otro lado, el 11 de setiembre se informó a la Dirección de Salud (DISA) sobre el hecho, exigiendo garantizar la salud emocional de la niña, quien se encontraba afectada al ser atendida en el mismo establecimiento donde laboraba su presunto agresor. Asimismo, se recomendó disponer las acciones para la inmediata investigación de lo acontecido, considerando que la directora de la DISA y la jefa de recursos humanos señalaron que desconocían la denuncia.

Posteriormente, se dispuso la rotación del médico para realizar labores administrativas en otro centro de salud, garantizando, de ese modo, la integridad emocional de la menor de edad presuntamente agraviada. A la fecha, la investigación fiscal sigue en curso y está pendiente el pedido de acusación por parte del Ministerio Público, debido a que se espera el resultado de la prueba de ADN del recién nacido para su uso como elemento de convicción firme contra el denunciado.

#### ▣ **Medidas de protección otorgadas para menor de edad**

A la Oficina Defensorial de Áncash llegó el caso de la menor de iniciales N.S.M. (un mes y 24 días de nacida) quien había sido ultrajada sexualmente por su padre Julio Isidro Salcedo Chavarría. Inmediatamente, comisionados de la Oficina se entrevistaron en diferentes oportunidades con el médico pediatra Dr. César Romero Ramos, encargado de la atención de la menor agraviada, con el fin de conocer su estado de salud y los procedimientos a los que debería ser sometida. Asimismo, se tomó conocimiento sobre el entorno familiar de los padres y abuelos de la menor, advirtiendo que eran personas que no podían hacerse cargo de la menor (Expediente N° 2399-2017-Áncash).

También se pudo conocer que en la Fiscalía de Familia de Pomabamba existían dos carpetas vinculadas a este caso, la primera por el proceso de abandono de menor (C.F. N° 69-2017) y la segunda carpeta por la suspensión de patria potestad (C.F. N° 70-2017), ambas a cargo del Juzgado Mixto de Pomabamba.

Frente a estos hechos, se comunicó y acreditó ante el referido Juzgado las delicadas circunstancias por las que atravesaba la menor agraviada, a fin de que todo ello sea debidamente evaluado al momento que se decida su situación (Oficio N° 1124-2017-DP/OD-ANC y Oficio N° 1139-2017-DP/OD-ANC). Sin embargo, posteriormente, el Juzgado Mixto de Pomabamba concedió como medida de protección a favor de la menor la tenencia temporal a la abuela materna, situación que estaba prohibida porque la menor viviría también junto a los sujetos agresores.

Por eso, ante la imposibilidad de la permanencia de la menor con su abuela, la Oficina de Áncash buscó con urgencia diferentes alternativas para albergar a la menor agraviada, lo que finalmente motivó a que el Juzgado de Pomabamba disponga la variación de la medida de protección, ordenando la atención integral y entrega provisional de la menor al Centro de Atención Residencial “Divino Niño” del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (Inabif) en Lima (Resolución N° 2017-337-VM).

La intervención de la Defensoría fue determinante para garantizar la atención de este caso, no solo por los órganos de administración de justicia sino para el seguimiento a su atención médica inmediata y garantizar su bienestar y recuperación.

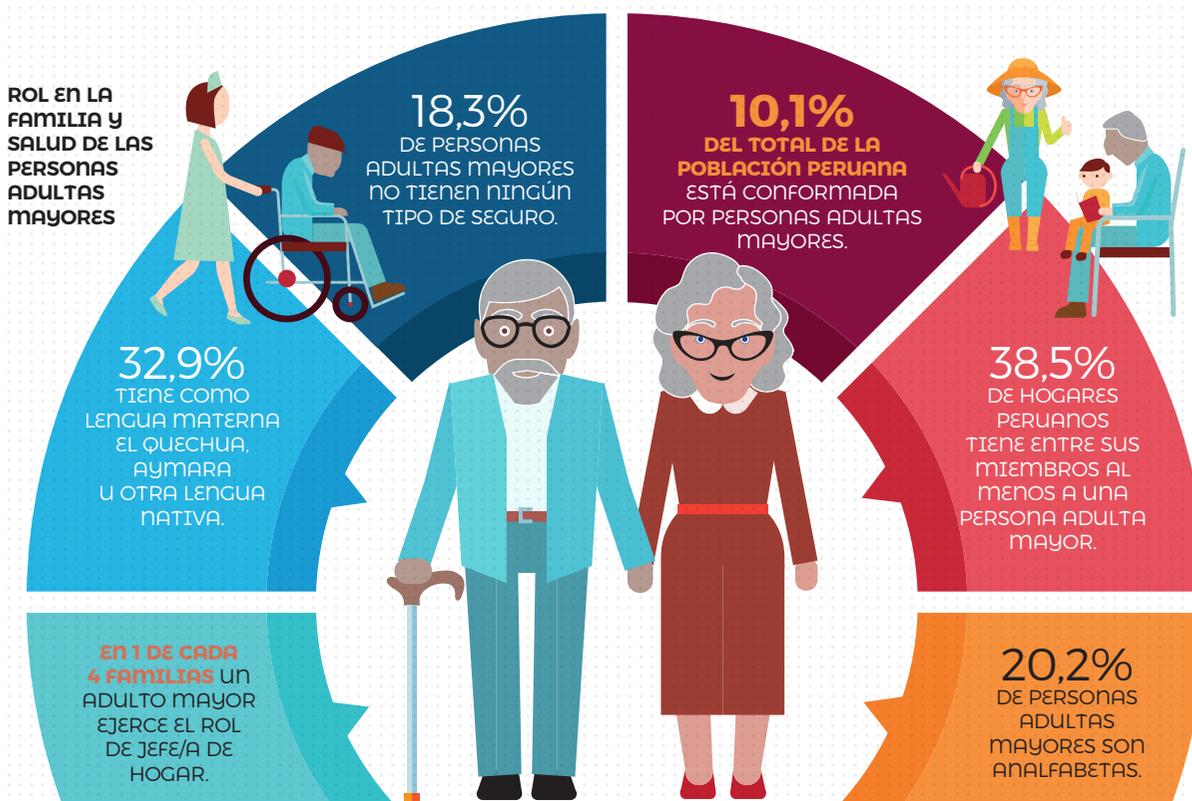
#### ▣ **Indebido procedimiento ante un caso de acoso escolar y *bullying* en Tacna**

Se tomó conocimiento de que una adolescente de 14 años de edad denunció, ante la Comisaría de la PNP Natividad, a dos adolescentes de 16 años y 14 años —estudiantes de su misma institución educativa— por acoso escolar y violencia psicológica. Sin embargo, las agresiones en la IE continuaban durante el acceso a las gradas, pasadizos y servicios higiénicos (Expediente N° 2748-2017-OD-TACNA).

Se remitió el Oficio N° 1355-2017-DP/OD-TACNA, dirigido al Director de la institución educativa para solicitar información sobre las medidas de protección realizadas en favor de la estudiante afectada, así como de otras para atender la referida denuncia. El Director de la institución educativa informó a la Defensoría del Pueblo sobre las medidas adoptadas en salvaguarda de la integridad física, psicológica y sexual de la estudiante, que consistieron en brindarle terapias psicológicas con apoyo de personal especializado de la UGEL Tacna; designar a una auxiliar para la observación y cuidado de la menor de edad; convocar a una reunión con padres y madres de los estudiantes involucrados, resaltando la abstención de estos últimos a continuar con los actos denunciados; organizar charlas sobre prevención de la violencia escolar y sexual, así como de maltrato hacia la mujer en coordinación con el Centro de Emergencia Mujer (Oficio N° 512-IIIDE/3°BC/IE.“NHGP”).

### 2.1.3. PERSONAS ADULTAS MAYORES

Las personas adultas mayores conforman un grupo poblacional cuyo número ha ido incrementando progresivamente, tanto a nivel mundial como en nuestro país. En 1950, representaba el 5,7% de la población peruana, mientras que en el 2017 alcanzó el 10,1%.



Fuente: INEI. (diciembre 2017). "Situación de la Población Adulta Mayor. Julio - Agosto - Setiembre 2017". Informe Técnico N° 4. p. 1.

#### Derecho a una vida digna

La problemática que genera la violencia, el abandono, la pobreza, entre otros factores que colocan a las personas adultas mayores en situación de riesgo, requiere de una respuesta integral y articulada desde el Estado.

En 1998 se creó el Sistema Nacional para la Población en Riesgo (Ley N° 26918, Ley que crea el Sistema Nacional para la Población en Riesgo), con el objetivo de dirigir la actuación del Estado y la comunidad hacia la promoción, atención y apoyo a niños, adolescentes, mujeres, jóvenes, personas adultas mayores, y en general toda persona en situación de riesgo y abandono o con problemas psíquicos, sociales o corporales

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO SUPERVISÓ LAS 101 SOCIEDADES DE BENEFICENCIA PÚBLICA QUE EXISTEN EN EL PAÍS, 17 CENTROS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL Y UNA JUNTA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL CON EL OBJETIVO DE VERIFICAR LAS CONDICIONES DE LOS SERVICIOS A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN RIESGO.

que menoscaben su desarrollo humano. Este sistema incluye a la Sociedad de Beneficencia Pública (SBP) y la Junta de Participación Social (JPS).

Con el objetivo de verificar las condiciones de funcionamiento y prestación de servicios a las personas adultas mayores en riesgo, la Defensoría del Pueblo supervisó las 101 SBP de todo el país, 17 centros de atención residencial para personas adultas mayores y una Junta de Participación Social. En el Informe de Adjuntía N° 35-2017-DP/AEE se muestran los resultados de la supervisión.

La mayoría de SBP carecen de herramientas de planificación y gestión, así como de las condiciones organizativas necesarias para la debida prestación de servicios, a lo cual se suma la ausencia de una intervención articulada con otros sectores que tienen a cargo programas y servicios para la población en riesgo. Por ejemplo, únicamente 41 (40,2%) cuentan con un Plan Estratégico Institucional, 66 (64,7%) con una oficina de servicios sociales o la que haga sus veces, y solo 48 SBP (47,1%) tienen un área u oficina de planificación y presupuesto.

Asimismo, observamos con preocupación que 16 de ellas no prestan servicios a personas adultas mayores, lo que constituye un obstáculo para el acceso de las personas a los servicios que brindan, afectando a las personas que son víctimas de violencia, abandono y pobreza extrema.



Por su parte, nueve SBP no destinan presupuesto para la prestación de servicios a personas adultas mayores.

#### SOCIEDADES DE BENEFICENCIA QUE NO DESTINAN PRESUPUESTO PARA SERVICIOS SOCIALES

SBP	Región	Motivo
Aplao	Arequipa	Las acciones que realizan se concentran en la administración del cementerio.
Chiquian	Áncash	Solo cuentan con presupuesto para mantener la institución.
Cabana	Áncash	Las acciones que realizan se concentran en la administración del cementerio.
Cutervo	Cajamarca	Las acciones que realizan se concentran en la administración del cementerio debido a los escasos ingresos económicos.
Tarata	Tacna	Las acciones que realizan se concentran en la administración del cementerio.
Santiago de Chuco	La Libertad	Las acciones que realizan se concentran en la administración del cementerio.
Omate	Moquegua	Las acciones que realizan se concentran en la administración del cementerio.
Huamalíes Llata	Huánuco	Carecen de capacitación sobre gestión e implementación de programas y servicios para personas en riesgo.
La Unión	Huánuco	Brindan servicios de apoyo de forma eventual.

Adicionalmente, se comprobó que en el actual diseño de las SBP y JPS, predomina el enfoque asistencialista, donde las personas son concebidas como objeto de protección y beneficiarias de caridad. Esto se debe a la

carencia de una norma con rango de ley que regule su naturaleza jurídica, el régimen patrimonial, la prestación de servicios y los mecanismos de transparencia y control. Tampoco existe una política pública para la población en riesgo, a pesar de haberse creado un Sistema Nacional.

La Defensoría del Pueblo recomienda la transformación de las SBP y Junta de Participación Social, y la adaptación de nuestro marco normativo en un sistema integral de servicios sociales, que en el marco del derecho a la seguridad social complemente las prestaciones de salud y de pensiones.

### Atención de calidad

Durante el 2017, la Defensoría del Pueblo verificó que las personas adultas mayores realizaban largas filas en las agencias del Banco de la Nación desde tempranas horas para el cobro de su pensión de jubilación. Asimismo, la Oficina Defensorial de Huánuco comunicó que las personas usuarias del Programa Nacional de Asistencia Solidaria (Pensión 65) eran sometidas a maltratos cuando acudían a las agencias del Banco de la Nación y sus huellas digitales no eran reconocidas por los lectores biométricos, por lo que debían formar filas de espera adicionales para concretar su atención, limpiarse las manos con alcohol y, eventualmente, ser derivadas a la oficina del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) para actualizar su huella digital.

Nuestra institución considera que es urgente que los operadores del Banco de la Nación cumplan con la directiva para el pago a usuarios de programas sociales que establece el proceso a seguir cuando dichos lectores no reconocen las huellas dactilares.

Como resultado de las recomendaciones de la Defensoría, el Banco de la Nación ha brindado instrucciones en materia de trato preferente a su red de agencias y el cumplimiento de la citada directiva, a fin de reducir los tiempos de espera, y ha anunciado la próxima creación de 18 nuevas agencias en Lima (Oficio N° EF/92.2000 N° 335-2017 del 4 de octubre del 2017).

### La edad como causal de cese de los docentes universitarios

Mediante el Informe de Adjuntía N° 024-2017-DP/AAE, la Defensoría del Pueblo expresó que el establecimiento del límite de edad de 70 años para el ejercicio de la docencia en las universidades públicas no es acorde con la evidencia actual que arrojan las investigaciones de la OIT y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en el sentido que este tipo de medidas no garantizan el denominado “recambio generacional”.

En el referido informe, la Defensoría hizo un llamado al Poder Legislativo para repensar la situación actual, en la cual el fenómeno de “envejecimiento poblacional” requiere, por parte de los Estados, la adopción de medidas que permitan a las personas adultas mayores el ejercicio de sus derechos fundamentales, como el derecho al trabajo, el cual tiene por objeto el mantenimiento de una vida digna y de calidad.

LA AMPLIACIÓN A 75 AÑOS DE EDAD COMO LÍMITE PARA EJERCER LA DOCENCIA REPRESENTA UNA MEJORA, AUNQUE LA DEFENSORÍA IMPULSA UNA POLÍTICA INTEGRAL QUE HAGA FRENTE AL ENVEJECIMIENTO POBLACIONAL SOBRE LA BASE DE LA EVIDENCIA SOCIOECONÓMICA Y DESDE UN ENFOQUE DE DERECHOS.

Apoyándose parcialmente en las recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo, el Congreso de la República aprobó, y el Poder Ejecutivo promulgó, la Ley N° 30697, que amplía el límite de edad para el ejercicio de la docencia universitaria a 75 años. Si bien esta ampliación supone una relativa mejora, lo adecuado es establecer una política integral que haga frente al envejecimiento poblacional sobre la base de la evidencia socioeconómica y desde un enfoque de derechos.

### Adhesión a la convención interamericana en materia de derechos humanos

El 15 de junio del 2015, la Organización de Estados Americanos (OEA) marcó un hito en el proceso para la protección de derechos

de las personas adultas mayores, al aprobar la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, que constituye el primer documento internacional dirigido específicamente a dicha población e incorpora un modelo sobre política de envejecimiento con enfoque diferenciado en virtud a la edad.

La Defensoría del Pueblo no ha sido ajena a este proceso y, desde la etapa de negociación, se pronunció a favor de la Convención. Durante el 2017, se exhortó a los ministerios de Transportes y Comunicaciones, del Interior y de la Producción a no retrasar el proceso de adhesión al referido documento (Oficio Múltiple N° 006-2017-DP/AAE del 1 de junio del 2017).

Tras la expedición de los informes de dichos ministerios, el Poder Ejecutivo, mediante la Resolución Suprema N° 276-2017-RE, ha dispuesto la remisión al Congreso de la República de la documentación necesaria para la ratificación de la Convención por parte del Estado peruano.

## CASO ILUSTRATIVO

### ▣ Persona adulta mayor en abandono

El mes de agosto del 2017, la Oficina Defensorial de Tumbes tomó conocimiento de la situación de abandono en que vivía una persona adulta mayor de 83 años de edad, quien a pesar de residir en su hogar en compañía de su hijo y contar con una pensión de jubilación, vivía en condiciones insalubres y padecía de diabetes sin recibir atención ni tratamiento médico (Expediente N° 754-2017-OD-TUMBES).

Considerando su situación de salud, se acompañó al ciudadano al Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez del Seguro Social de Salud (EsSalud) para que sea atendido y se coordinó con el Centro de Emergencia Mujer para lograr una intervención multidisciplinaria. Asimismo, se convocó la presencia de la Fiscalía Provincial de Familia, siendo derivado el caso al Primer Juzgado Especializado de Familia Permanente, el cual inició un proceso de violencia familiar contra el hijo del ciudadano, otorgando medidas de protección a favor del señor Hermógenes Sánchez, y que el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables gestione un centro de atención residencial donde pueda vivir, entre otros aspectos (Expediente N° 2268-2017).

Posteriormente, el adulto mayor se trasladó a la ciudad de Lima, pues decidió vivir con su hija Mariella Antonieta Sánchez Moreno.

## 2.1.4. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En el 2017, la Defensoría del Pueblo promovió la adecuación de la normatividad interna a las obligaciones internacionales contraídas en materia de derechos humanos de las personas con discapacidad, así como políticas públicas de reconocimiento de la capacidad jurídica de todas las personas con discapacidad, de educación inclusiva y de salud mental comunitaria.

Como parte de sus funciones como mecanismo independiente de seguimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la institución colaboró en la elaboración de la lista de cuestiones previas a la presentación del segundo y tercer informe combinado del Perú, formulados por el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

### **Derecho al reconocimiento de la capacidad jurídica**

Los proyectos de ley N° 792/2016-CR y 872/2016-CR, que proponían modificaciones al Código Civil, el Código Procesal Civil, la Ley de Notariado y el Código de los Niños y Adolescentes en lo referido al ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, motivaron que la Defensoría elabore los informes N° 002-2017-DP/ADHPD-PDEPRODIS y N° 003-2017-DP/ADHPD-PDEPRODIS, en los que se exigió que el Estado peruano cumpla con las obligaciones asumidas mediante la suscripción de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Se recomendó que las posibles modificaciones sean antecedidas

por un proceso de consulta a las organizaciones de la sociedad civil, con quienes personal de la Defensoría sostuvo diversas reuniones de trabajo a fin de socializar las reflexiones y opiniones sobre los proyectos de ley.

Por otro lado, se presentaron tres *amicus curiae* a juzgados de familia de Lima y Ayacucho, sobre el reconocimiento a la capacidad jurídica de la persona con discapacidad, recomendando la inaplicación de las normas del Código Civil respecto a la incapacidad civil de las personas.

También se desarrollaron reuniones de trabajo con la Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad y con la Comisión de Justicia y Derechos Humanos del Congreso de la República. Con esta última, el 4 de diciembre se realizó una Mesa de Trabajo sobre Avances y Desafíos para el Ejercicio de la Capacidad Jurídica de las Personas con Discapacidad.

En las regiones de Amazonas, Cajamarca, Arequipa y Loreto, personal de la institución se reunió con representantes de las respectivas cortes superiores, del Ministerio Público y de los Centros de Defensa Legal Gratuita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para dialogar sobre el derecho al reconocimiento de la capacidad jurídica, asumiéndose el compromiso de respetar la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.

Finalmente, es importante precisar que se ha establecido un canal de diálogo con la Oficina de Normalización Previsional, con el propósito de colaborar en la adecuación de su Texto Único de Procedimientos Administrativos al marco de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Ley General de la Persona con Discapacidad.

### **Derecho a la salud mental**

Se ha dado seguimiento a la implementación de la Ley N° 29889, Ley que modifica el artículo 11° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, que garantiza los derechos de las personas con problemas de salud mental. En ese sentido, en las regiones de Amazonas, Cajamarca, Arequipa, Tacna y Loreto, se sostuvo reuniones con autoridades de la Dirección Regional y de los hospitales generales, en las que se solicitó información respecto al abastecimiento de medicamentos, infraestructura de los hogares protegidos, certificación de personas con discapacidad, mecanismos de participación social y comunitaria, cumplimiento presupuestal, entre otros. Estas entidades se comprometieron a garantizar el abastecimiento de medicamentos para el año 2017 y asegurar presupuesto para el siguiente año.

Con relación al proceso de desinstitutionalización de pacientes psiquiátricos que se encuentran internados en establecimientos especializados por tiempo prolongado, como el Hospital Víctor Larco Herrera, el Hospital Hermilio Valdizán, entre otros, se constató el incumplimiento de esta medida a pesar de estar prevista en el reglamento de la Ley N° 29889. Ante ello, la Defensoría recomendó al Ministerio de Salud implementar servicios para la atención de las personas con problemas de salud mental (camas en hospitales de nivel II.2 en adelante, centros de salud mental comunitarios y hogares protegidos), así como la desinstitutionalización, siguiendo los criterios de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Igualmente, se recomendó garantizar la atención en salud mental respetando la dignidad humana y los derechos fundamentales de las personas con trastornos mentales.

### **Pensión no contributiva para personas con discapacidad severa**

En el 2017, el Programa de Pensión por Discapacidad Severa, cuyo objeto era otorgar una pensión no contributiva a cargo del Estado a personas en situación de pobreza que no cuenten con otro ingreso, pasó al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis), bajo la nominación de Programa Nacional de Entrega de la Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza (Contigo). Dicha pensión se otorga en 14 regiones: Amazonas, Áncash, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Huánuco, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Pasco, Piura, Puno y Tumbes, alcanzando a un total de 14.625 beneficiarios.

En noviembre, la Defensoría del Pueblo detectó que en Loreto, 123 menores de edad no podían acceder al cobro de la pensión en el Banco de la Nación, debido a que la cuenta bancaria se encontraba a nombre

del niño o niña beneficiario y sus padres o tutores no tenían autorización del Programa Contigo para hacerlo efectivo. Ante ello, se recomendó al Viceministro de Poblaciones Vulnerables del Midis adoptar las medidas necesarias para eliminar todo tipo de barreras administrativas y garantizar su cobro.

El Midis informó que se tomaron las medidas necesarias para brindar un mejor servicio evitando algunas trabas burocráticas y empleando procedimientos más amigables. Asimismo, informaron que estaban realizando capacitaciones sobre el procedimiento de autorizaciones a sus aliados territoriales a nivel nacional, como son las Oficinas Municipales para las Personas con Discapacidad (Omaped).

### **Derecho a la bonificación del 15% para persona con discapacidad en concursos públicos**

Ante la reiterada negativa del Ministerio de Educación de otorgar la bonificación del 15% sobre el puntaje final en los concursos públicos de méritos, establecida en el artículo 48° de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, se recomendó asignarla en las bases de las convocatorias de todos los concursos públicos efectuados por el sector. Esta recomendación fue respaldada por la Autoridad Nacional de Servicio Civil (Servir), que en reiteradas oportunidades manifestó que el artículo 48° de la Ley N° 29973 debe ser entendido como de alcance a todos los tipos de concursos de méritos que convoquen las entidades del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, incluyendo aquellos referidos a los ascensos.

Como resultado, el 7 de diciembre del 2017 se publicó en el diario oficial *El Peruano* la Resolución de Secretaría General N°359-2017-MINEDU, mediante la que se modificaron las resoluciones N°116-2017-MINEDU y N° 209-2017-MINEDU que aprobaron las normas que regulaban los concursos públicos para el ascenso de escala de los profesores de educación básica y educación técnico productiva en la carrera pública magisterial 2017, incorporando la bonificación del 15% por discapacidad.

### **Intérpretes en lengua de señas**

El 15 de agosto del 2017, luego de reiteradas intervenciones de la Defensoría del Pueblo ante el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, se publicó en *El Peruano* el Decreto Supremo N° 006-2017-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana.

Entre los aspectos centrales, se encuentran el acceso a la educación de personas sordas, facilitando el aprendizaje de la lengua de señas y promoviendo su identidad lingüística y cultural en el proceso educativo; la acreditación de los intérpretes en lengua de señas; el mecanismo para proveer el servicio de intérprete para personas sordas; la profesionalización de los intérpretes en lengua de señas; y el registro de intérpretes para personas sordas.

### **Acceso a la justicia**

El derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad brinda la posibilidad de alcanzar la protección efectiva de los derechos fundamentales. Este derecho no se limita al cumplimiento de las formalidades exigidas por la ley para acceder a la administración de justicia, por el contrario, se orienta a establecer las condiciones sociales, políticas, económicas y culturales que hagan viable una real protección de los derechos.

En el 2017, la Defensoría del Pueblo, la Comisión Permanente de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y la institución Justicia en tu Comunidad del Poder Judicial, realizaron conjuntamente el curso virtual "Derechos Humanos y Discapacidad", dirigido a magistrados y funcionarios del Poder Judicial.

LA INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA PERMITIÓ QUE 123 MENORES DE EDAD DE IQUITOS CON DISCAPACIDAD SEVERA PUEDAN COBRAR LA PENSIÓN A LA QUE PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS DEL BANCO DE LA NACIÓN LES IMPEDÍA ACCEDER.

También se participó en el I Congreso Internacional sobre Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad organizado por el Poder Judicial. En el marco de dicho evento, todas las oficinas defensoriales tomaron parte en las reuniones de preparación desarrolladas en los 33 distritos judiciales.

Adicionalmente, se efectuaron aportes para la elaboración del Protocolo de Atención Judicial de las Personas con Discapacidad, especialmente en lo referido al respeto de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en todos los actos procesales, así como a garantizar la accesibilidad en la infraestructura de las diversas sedes del Poder Judicial y la información y comunicación clara, sencilla y comprensible de las diferentes resoluciones adoptadas en el marco de un proceso judicial.

### **Atención judicial para personas con discapacidad**

En las oficinas defensoriales de Ucayali y Huánuco se han reportado quejas relacionadas con el acceso a la justicia y al debido proceso, tales como falta de atención judicial para las personas con discapacidad auditiva, física y mental en la interposición de las demandas, escritos y demás diligencias.

### **Aportes de la Defensoría en planes nacionales para las personas con discapacidad**

En el 2017, la Defensoría del Pueblo coadyuvó a la elaboración del Plan Nacional para las Personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA), el Plan Nacional de Derechos Humanos y el Plan de Igualdad de Oportunidades (PIO) para las Personas con Discapacidad, promoviendo la necesaria consulta a las organizaciones, de acuerdo con lo establecido en la Convención sobre los Derechos de la Persona con Discapacidad y la Ley N° 29973.

Al respecto, con relación al Plan Nacional de Derechos Humanos 2018–2021, la Defensoría del Pueblo presentó aportes especialmente en lo relativo al lineamiento estratégico N° 3, diseño y ejecución de políticas a favor de los grupos de especial protección–personas con discapacidad. Se formularon propuestas de indicadores relativos a garantizar el reconocimiento y ejercicio de la capacidad jurídica; la accesibilidad al entorno urbano, las edificaciones, transporte y tecnología de la información y comunicación; educación inclusiva; salud mental; acceso al mercado laboral y ajustes razonables en el empleo; y acceso a programas sociales. El Plan fue aprobado por unanimidad en el Consejo Nacional de Derechos Humanos.

En lo que respecta al Plan para las Personas con TEA, además de impulsar la participación de las organizaciones de personas con discapacidad en la elaboración del mismo, la Defensoría del Pueblo presentó recomendaciones en cuanto a indicadores en educación, salud, empleo, reconocimiento de la capacidad jurídica y aseguramiento de apoyos. Estas propuestas y las presentadas por distintas organizaciones de personas con discapacidad se sometieron a diálogo y fueron recogidas por el Consejo Nacional de Integración para la persona con discapacidad (Conadis). El Plan TEA se encuentra pendiente de aprobación.

En similar sentido, la Defensoría del Pueblo también presentó propuestas para el Plan PIO para las Personas con Discapacidad, en aspectos tales como educación, salud, empleo, accesibilidad, pensión no contributiva, entre otros. Al cierre del informe, este Plan no ha sido aprobado.

## CASOS ILUSTRATIVOS

### **Reconocimiento de la capacidad jurídica de persona con discapacidad**

El 16 de junio del 2014, F.M.G.N. y otros interpusieron demanda de interdicción civil contra su hermano R.C.G.N., de 41 años de edad, aduciendo que padece de esquizofrenia paranoide, la que le impide discernir y tomar decisiones. Asimismo, solicitaron que se nombre como curadores a los señores F.M.G.N. y V.M.G.N.

El 24 de abril del 2017, el señor R.C.G.N. solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo en el proceso de interdicción civil iniciado en su contra, señalando que dicho proceso pretende, en base a su condición de discapacidad psicosocial, desconocer sus derechos a la capacidad jurídica, libertad e integridad personal, con el objetivo de que sus hermanos dispongan de sus bienes, que le corresponden por herencia. Asimismo,

manifestó que si bien tiene esquizofrenia, ha recibido tratamiento y desde hace 3 años no ha sufrido recaída alguna. En todo este tiempo se ha dedicado a estudiar, componer música y se muestra interesado en iniciar un negocio propio de ropa. En ese sentido, solicitó a la Defensoría del Pueblo evaluar el pedido de interdicción iniciado en su contra en defensa de su derecho a la capacidad jurídica, libertad e integridad reconocidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

El 8 de mayo del 2017, su médico psiquiatra del Hospital Víctor Larco Herrera emitió un informe médico respecto al señor R.C.G.N., diagnosticando esquizofrenia paranoide, actualmente en remisión parcial. El psiquiatra concluye que el ciudadano R.C.G.N. “al examen se encontraba lúcido, orientado, anímicamente estable, no presenta ideas delirantes ni alucinaciones.” Asimismo, afirma que el paciente ha presentado una evolución favorable, sin haberse presentado estados agudos de la enfermedad.

La Defensoría del Pueblo presentó el Informe de Programa N° 006-2017-DP/ADHPD-PDEPRODIS al 19° Juzgado de Familia de Lima, con la finalidad de aportar al magistrado elementos que coadyuven a su labor jurisdiccional de garantizar el ejercicio de la capacidad jurídica de R.C.G.N., persona con discapacidad. Actualmente, se está a la espera de la sentencia de primera instancia.

### ▣ **Nombramiento de apoyos para el ejercicio de la capacidad jurídica**

A raíz de un accidente de tránsito, el señor E.C.G.M. fue diagnosticado con hemiplejía y secuelas de enfermedad cerebrovascular no especificada (la parálisis del cuerpo le impedía comunicarse). Dicho accidente dio lugar a una investigación en contra de Jennifer Elvis Chacón Cotrina, como autor del delito de lesiones culposas. La jueza determinó su responsabilidad penal y ordenó el pago de S/ 6000 (seis mil soles) por concepto de reparación civil a favor de E.C.G.M. (Exp 252-2017-OD AMAZONAS).

En cumplimiento del pago de reparación civil ordenado por la jueza Jennifer Chacón, efectuó los depósitos judiciales N° 2015076301218, N° 2016076300010, N° 2016076300167, N° 2016076300285 y N° 2016076300422. Sin embargo, E.C.G.M. no pudo hacer efectivo el cobro debido a que no podía trasladarse al despacho de la Jueza. Adicionalmente, debido a la severidad de su discapacidad se le exigió que cuente con un curador, a fin de hacer efectivo el cobro de la reparación civil.

Mediante Oficio N° 151-2017-DP/OD-AMAZ, de fecha 10 de mayo del 2017, la Defensoría del Pueblo, en defensa del derecho de acceso a la justicia a personas con discapacidad, recomendó a la Jueza adoptar las acciones correspondientes a efectos que el ciudadano E.C.G.M. haga efectivo el cobro de los depósitos judiciales consignados a su favor por concepto de reparación civil, sin necesidad de iniciar un proceso de interdicción civil y el nombramiento de un curador, toda vez que esto contradice la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. En este sentido, dada su condición de discapacidad, se recomendó a la judicatura nombrarle una persona de apoyo a fin de hacer efectivo el pago de la reparación civil.

Mediante Oficio N° 165-2017-JIP-L/CSJA-PJ, de fecha 12 de julio del 2017, el Juzgado de Paz Letrado e Investigación Preparatoria de Leimebamba informó a la Defensoría del Pueblo que se había dispuesto una visita al domicilio de E.C.G.M. a fin de verificar su estado, luego del cual se procedió a nombrar a su hermana, D.G.M., como “apoyo”, haciéndose efectivo el cobro de los S/ 6000 (seis mil soles) consignados en el Despacho Judicial por concepto de reparación civil.

### ▣ **Persona con discapacidad de nacionalidad venezolana regulariza su calidad migratoria**

La Defensoría del Pueblo conoció el caso de una persona con síndrome de Down de nacionalidad venezolana que tenía dificultades para gestionar su permiso temporal de permanencia (PTP), debido a que la Superintendencia Nacional de Migraciones le requería la presentación de una resolución de interdicción y nombramiento de curador para iniciar los trámites que le permitan obtener el mencionado documento.

LA INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA LE PERMITIÓ A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD INICIAR EL TRÁMITE ADMINISTRATIVO PARA OBTENER SU PERMISO TEMPORAL DE PERMANENCIA.

La Defensoría le recordó a la SNM que, en atención a las obligaciones internacionales adoptadas por el Estado peruano en el marco de la Convención por los Derechos de las Personas con Discapacidad, estas cuentan con capacidad jurídica, motivo por el cual podría iniciar su trámite administrativo de manera directa o, si lo requiriese, con el acompañamiento de un “apoyo”. Como resultado de nuestra intervención, se permitió que el ciudadano cuente con un documento que regularizó su calidad migratoria y permitió el ejercicio de sus derechos.

### 2.1.5. PERSONAS LGTBI

Durante el año 2017, la Defensoría supervisó la implementación de las recomendaciones contenidas en el Informe Defensorial N° 175: “Derechos humanos de la población LGTBI: Necesidad de una política pública para la igualdad en el Perú”, publicado en el 2016.

Ante la aprobación del Decreto Legislativo N° 1323, que sanciona penalmente los actos de violencia y discriminación por motivos como la orientación sexual y la identidad de género, y su posterior control constitucional por el Congreso de la República, se reiteró la necesidad de preservar esta reforma normativa, a fin de superar los problemas de interpretación de los operadores jurídicos, brindar una mejor protección a los derechos de las personas LGTBI, contar con información estadística actualizada, así como cumplir con las recomendaciones internacionales formuladas por las Naciones Unidas.

En ese mismo sentido, se remitió al Parlamento una opinión conjunta sobre diversos proyectos de ley<sup>3</sup> referidos al delito de discriminación y los crímenes de odio, en la cual se sostuvo que el Perú debía emitir leyes que sancionen de manera expresa este tipo de discriminación. No proceder de esa manera implicaría contravenir las obligaciones internacionales contraídas por los tratados de derechos humanos que el Estado ha ratificado, así como contrariar el mandato constitucional de igualdad y no discriminación, y retroceder frente al objetivo de prevenir y combatir la violencia homofóbica y transfóbica.

SE REMITIÓ AL CONGRESO UNA OPINIÓN DONDE SE SOSTUVO QUE EL ESTADO PERUANO DEBÍA EMITIR LEYES QUE SANCIONEN DE MANERA EXPRESA LA DISCRIMINACIÓN POR ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO Y LOS CRÍMENES DE ODI, PUES NO HACERLO IMPLICARÍA CONTRAVENIR OBLIGACIONES INTERNACIONALES Y EL MANDATO CONSTITUCIONAL DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN.

De otro lado, también se emitió una opinión favorable al Proyecto de Ley N° 718/2016-CR, Ley que establece la unión civil. En esta ocasión, se subrayó que las iniciativas legislativas no debían excluir a las parejas del mismo sexo de un determinado beneficio del que otras sí gozan, pues dicho supuesto devendría en una omisión legislativa inconstitucional por exclusión arbitraria o discriminatoria. Además, se señaló que la inercia del Poder Legislativo no puede justificarse en razones subjetivas, estereotipadas, estigmatizantes o en la ética privada de sus miembros.

Con relación a la inclusión de las personas LGTBI en el Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2021, es oportuno señalar que este documento incluye en su lineamiento 3°, objetivos y acciones estratégicas a su favor, las cuales están vinculadas a los derechos a tener una vida sin discriminación y violencia, el reconocimiento de su identidad de género y el acceso a los servicios de salud.

En cuanto al Reniec, en abril se conformó el grupo de trabajo para la documentación de las personas trans. Asimismo, se viene trabajando en un protocolo de atención para personas trans dirigido a los trabajadores de dicha institución; y en diciembre se aprobó el Plan Nacional Perú Libre de Indocumentación 2017-2021, que incluye la problemática de esta población.

[3] Proyectos de Ley N° 1209/2016-CR, 1199/2016-CR, 1365/2016-CR y 1378/2016-CR.

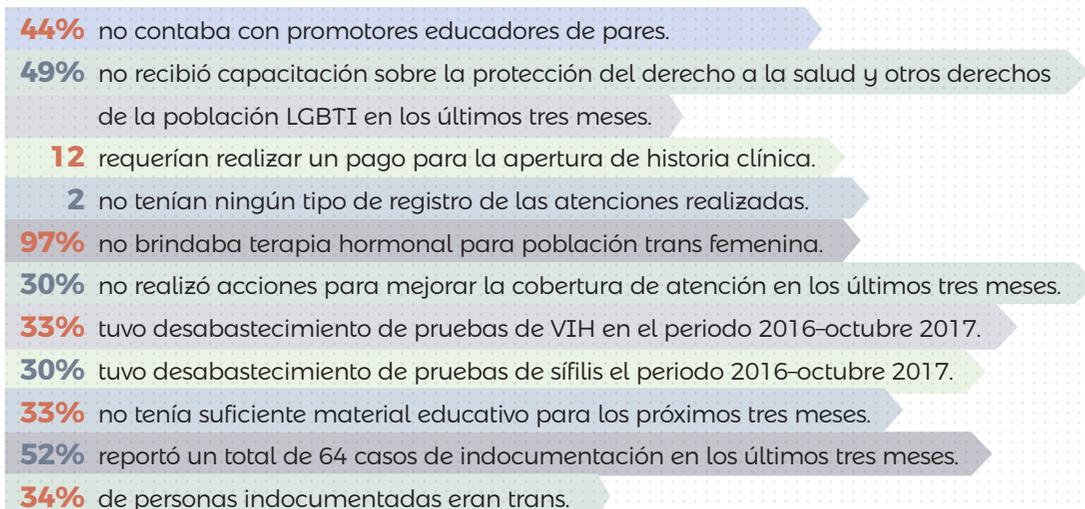
Respecto a la generación de datos estadísticos, entre mayo y agosto del 2017, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), acogiendo nuestra recomendación, llevó a cabo la Primera Encuesta Virtual para Personas LGBTI en el Perú, cuyo objetivo era realizar un estudio exploratorio sobre este grupo poblacional.

Finalmente, el Minsa informó que se han desarrollado talleres sobre la Norma Técnica de Salud de Atención Integral de la Población Trans femenina dirigidos a la sociedad civil y los operadores de salud. En la actualidad, se encuentra en proceso de elaboración de una norma que abordará los problemas de salud que afectan a los gays y hombres que tienen relaciones sexuales con otros hombres (HSH), de acuerdo a una recomendación de la Defensoría del Pueblo.

### Supervisión regional a Cerits y UAMP

En octubre, la Defensoría del Pueblo supervisó 35 centros de salud en seis regiones del país: Amazonas, Loreto, San Martín, Lima, Callao, Ica y Arequipa (21 Cerits y 12 UAMP),<sup>4</sup> a fin de conocer los problemas de atención en ellos. Cabe precisar que los centro de salud Piedra Liza y Chosica señalaron no brindar atención médica periódica, a pesar de haber sido reportados como un Cerits y UAMP por el Minsa, respectivamente.

#### PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA SUPERVISIÓN REGIONAL A CENTROS DE SALUD



Estos hallazgos contradicen la Directiva Sanitaria N° 030-MINSA/DGSP-V.01, que establece que la atención médica que se brinda en estos establecimientos es gratuita e incluye, entre otras cosas, un examen médico, pruebas de laboratorio, tratamiento para las ITS y entrega de condones.

De otro lado, la falta de infraestructura adecuada, reactivos de laboratorio, personal capacitado y sensibilizado, la atención centrada solamente en las ITS y el VIH, así como la ausencia de horarios adecuados, son barreras que impiden que la población clave acceda a dichos servicios.

### Principales ITS registradas entre 2010 y 2015: 4188 casos de sífilis y 892 de gonorrea

La gonorrea se presenta principalmente en hombres que tienen relaciones sexuales con hombres (HSH). A pesar de eso, su atención en los centros de salud no superó el 4,5% para los HSH y el 3,3% para las personas trans.

[4] Los centros de referencia de infecciones de transmisión sexual (Cerits) y las unidades de atención médica periódica (UAMP) brindan atención en salud a las poblaciones en mayor riesgo frente al VIH/Sida e ITS, esto es, a los HSH, la población trans y los/las trabajadores/as sexuales.

## 2.1.6. MIGRANTES

Durante el año 2017 se publicaron una serie de normas en materia migratoria, las mismas que han sido objeto de revisión y cuya implementación ha derivado en recomendaciones por parte de nuestra institución.

### Permisos temporales de permanencia

Durante el primer mes del año pasado se promulgaron los decretos supremos N° 001-2017-IN y N° 002-2017-IN. El primero aprobó lineamientos para el otorgamiento de permisos temporales de permanencia (PTP) a personas extranjeras que sean madres o padres de peruanos menores de edad o que tengan hijos/as mayores de edad con discapacidad permanente. El segundo aprueba el PTP para ciudadanos/as venezolanos/as que hayan ingresado al país antes del 2 de febrero del mismo año.

Si bien las medidas señaladas facilitaron la regularización migratoria de un numeroso grupo de personas extranjeras, los casos atendidos por nuestras oficinas defensoriales evidenciaron que diversas entidades públicas y privadas no reconocían el PTP como un documento de identificación válido, situación que limitaba el ejercicio de sus derechos.

Frente a esta situación, se solicitó información a la Superintendencia Nacional de Migraciones (SNM) sobre las acciones adoptadas para difundir los alcances del PTP ante entidades públicas y privadas, teniendo en cuenta que hasta el momento la legislación migratoria solo reconocía el Carné de Extranjería como documento de identificación para los/las extranjeros/as en el país.

En atención a los casos que llegaron a la entidad, hemos remitido oficios a la Gerencia de Seguros y Prestaciones del Seguro Social de Salud (EsSalud)<sup>5</sup> y al Seguro Integral de Salud (SIS),<sup>6</sup> recomendándoles que se reconozca la validez del PTP como un documento que acredita la residencia e identidad de la persona extranjera en el país, en atención al actual marco normativo así como a los objetivos señalados en la Política Nacional Migratoria 2017-2025,<sup>7</sup> que busca “desarrollar acciones que garanticen el acceso a la salud de la persona extranjera, sin importar su condición migratoria”.

Es importante resaltar que las acciones iniciadas fueron puestas a conocimiento de la Mesa de Trabajo Intersectorial para la Gestión Migratoria, y sentó las bases para la creación de un subgrupo de trabajo *ad hoc* sobre documentos de identidad para extranjeros, cuyo principal tema de agenda es el análisis de la problemática del reconocimiento del PTP.

Por último, el creciente flujo de ingreso al país por parte de ciudadanos venezolanos generó la necesidad de ampliar la vigencia del PTP, disposición que permite regularizar a las personas que hayan ingresado a territorio nacional antes del 1 de agosto del 2017 (Decreto Supremo N° 023-2017-IN).

103.000

INGRESOS DE  
VENEZOLANOS  
ENTRE ENERO Y  
SEPTIEMBRE DEL 2017  
EN EL PUESTO DE  
CONTROL FRONTERIZO  
DE TUMBES



64% (66.000 APROX.) DE LOS INGRESOS  
SE REALIZARON EN LOS ÚLTIMOS 4 MESES.

47.342 SALIDAS DE VENEZOLANOS DE PERÚ  
HACIA CHILE REGISTRADOS EN EL PUESTO DE CONTROL  
FRONTERIZO DE SANTA ROSA HASTA OCTUBRE DEL 2017.

Fuente: Organización Internacional para las Migraciones de la ONU

[5] Oficio N° 029-2017-DP/ADHPD del 6 de junio del 2017.

[6] Oficio N° 148-2017-DP/AAE del 9 de octubre del 2017, a fin de que precisen que las personas extranjeras embarazadas o menores de 5 años no requieren presentación del PTP para su afiliación al Régimen de Financiamiento Subsidiado.

[7] Aprobada mediante Decreto Supremo N° 015-2017-RE, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 27 de abril del 2017.

### **Reglamento del Decreto Legislativo de Migraciones**

El Decreto Legislativo N° 1350, Decreto de Migraciones, y su reglamento fueron analizados por nuestra institución y recogieron una serie de recomendaciones remitidas a la SNM (Oficio N° 019-2017-DP/ADHPD del 16 de mayo del 2017).

Se destacó la conservación de la calidad migratoria del familiar de residente ante la muerte, abandono o separación de la persona que generó el vínculo, así como el reconocimiento de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad para tramitar su pasaporte personalmente o con una persona de apoyo, de ser necesario. Asimismo, se propuso corregir varias disposiciones, entre ellas las referidas a la retención de personas extranjeras en situación migratoria irregular y la necesidad de elaborar un Decreto Supremo de Regularización Migratoria.

### **Reforma del artículo 52° de la Constitución del Perú**

En agosto, el Congreso de la República aprobó en primera votación el Proyecto de Ley N° 402/2016-CR, que proponía modificar el artículo 52° de la Constitución Política del Perú, a fin de permitir el reconocimiento de la nacionalidad peruana a los hijos e hijas mayores de edad nacidos en el exterior, de padre o madre peruano.

Desde la Defensoría del Pueblo se emitió una opinión jurídica favorable al mencionado proyecto, en atención a que resulta conveniente eliminar la categoría “minoría de edad” como plazo restrictivo para la inscripción en el registro de nacimientos correspondiente, dado que la obtención de la nacionalidad peruana por *ius sanguinis* responde a un vínculo permanente y no debería extinguirse cuando el hijo o hija nacido en el exterior haya alcanzado la mayoría de edad.

### **CASOS ILUSTRATIVOS**

#### **▣ Ciudadano venezolano en situación de emergencia médica**

Un ciudadano venezolano que se encontraba en una situación de salud crítica, fue internado en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Apurímac. Si bien es cierto que se le brindó la atención médica de emergencia, se le impidió incorporarse al Seguro Integral de Salud (SIS), al encontrarse en situación migratoria irregular, por lo que la continuidad de su tratamiento no podía ser garantizada (Exp. N° 1299-2017 OD Apurímac).

La Defensoría intervino ante la SNM, cuyo equipo de poblaciones vulnerables conoció el caso y autorizó la calidad migratoria especial a su favor, expidiéndosele un carné de extranjería. Con dicho documento se procedió a su incorporación al SIS.

#### **▣ Ciudadana cubana retenida en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez**

A través de nuestro canal de comunicación virtual, nos informaron que en la zona internacional del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se encontraba una ciudadana cubana solicitando refugio. A pesar de la grave situación en la que se encontraba, no se le permitía ingresar al país. Luego de verificar la información obtenida, personal de la Defensoría del Pueblo logró que salga de las instalaciones del aeropuerto, puesto que previamente había sido reconocida como refugiada en nuestro país mediante una resolución del Ministerio de Relaciones Exteriores (Exp. N° 1662-2017-OD Callao).

### **2.1.7. PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD Y AFECTACIONES A LA LIBERTAD E INTEGRIDAD**

Entre enero y diciembre del 2017 se han visitado hasta 89 veces los establecimientos penitenciarios (EP) a nivel nacional, ya sea para la atención de casos o como parte de una labor de supervisión. A continuación describimos los principales hallazgos.

### Personas privadas de libertad

De la visita realizada al Establecimiento Penitenciario de Chimbote, advertimos que el principal problema es el hacinamiento. La población penitenciaria era de 2611 internos para una capacidad de albergue de 1200. Asimismo, se tomó conocimiento de que la mayoría de internas provenían de penales de Lima Metropolitana, desconociéndose los motivos por los cuales habían sido trasladadas lejos de sus familiares, quienes cumplen un rol fundamental en su tratamiento.

Los internos indicaron que muchos habían sido trasladados hace tres años de manera indefinida del penal de Huaral a causa del hacinamiento, hecho que se repite en el caso de las mujeres. En tal sentido, se recomendó revisar las causas de los traslados y, de ser el caso, proponer su retorno hacia sus penales de origen.

En la visita al EP de Huaraz, evidenciamos diversos problemas como la ausencia de un ambiente de cuna (a pesar de que se cuenta con la presencia de menores que viven con sus madres), así como dificultades en la atención de salud, debido a que el centro de salud no cuenta con todas las especialidades. Ante ello, se planteó generar espacios dentro del penal para la creación de una cuna o guardería.

De igual forma, durante la visita a la EP de Huacho, encontramos que las condiciones del ambiente de meditación no cumplían con los requisitos mínimos de habitabilidad ni salubridad, por lo que se recomendó mejorar dicho ambiente con la finalidad de no vulnerar los derechos de los internos, o de lo contrario, proceder al cierre del mismo. Por otro lado, el establecimiento no cuenta desde hace dos meses con profesionales de asistencia social, lo que limita el tratamiento penitenciario básico.

El EP de Huaral presenta como problema principal el incremento en el nivel de internos con TBC (tuberculosis), razón por la cual se recomendó a la Dirección que adopte las medidas necesarias, a fin de contrarrestar la propagación de esta enfermedad. Durante la supervisión se halló una situación muy grave: de los 122 internos con TBC, 108 tenían como diagnóstico la multirresistencia a los fármacos (MDR), y tres de ellos estaban diagnosticados con XMDR, es decir, con muy alta resistencia al tratamiento, agravándose aún más su salud y aumentando la posibilidad de contagio.

**LA SUPERVISIÓN Y RECOMENDACIÓN DE LA DEFENSORÍA LLEVÓ A QUE EL INPE CONSTRUYA UN AMBIENTE DE CUNA CON MAYORES ESPACIOS Y MEJORES CONDICIONES EN EL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO ANEXO DE CHORRILLOS.**

En febrero se realizó una supervisión al EP Anexo de Chorrillos, verificándose que el ambiente de cuna, en el cual habitaban 14 menores, era totalmente deplorable, estrecho, de madera y techo bajo, con una excesiva concentración del calor. Asimismo, se observó que los menores dormían en el piso encima de colchonetas. Por consiguiente, se formularon las recomendaciones respectivas al Instituto Nacional Penitenciario (INPE) y se procedió a la construcción de un nuevo ambiente con mayores espacios y mejores condiciones.

El mes de marzo se visitó los penales de Arequipa (hombres y mujeres). Uno de los principales problemas es que desde el 2016 no se había dado mantenimiento a la máquina que trata el agua empleada dentro del penal ni tenía la certificación de agua apta para el consumo humano

otorgado por el Minsa. Frente a esta situación, se exigió remitir documentación al Minsa, a fin de que se ejecuten las pruebas bacteriológicas del agua.

Paralelamente, en la supervisión al EP de Arequipa Mujeres, se observó que en el pabellón de régimen cerrado especial no se había implementado el tratamiento penitenciario consistente en la reducción de las horas de patio y la restricción de los días de visitas, entre otras medidas. Asimismo, se advirtió que debido a la inadecuada limpieza de los techos y el no recojo de residuos sólidos, había anidación de palomas, ocasionando la insalubridad del ambiente, presencia de insectos, así como enfermedades. Por tal razón, se recomendó al INPE adoptar las medidas necesarias para revertir estos hechos y al Minsa que intervenga para controlar esta plaga y atender a las internas.

En el mes de mayo se visitaron los EP de Tarapoto, Moyobamba y Pampas de Sananguillo, ubicados en San Martín. En todos, la mayor problemática es la asignación de un solo profesional en el órgano técnico

de tratamiento para una población de más de 500 internos y la ausencia de un médico por penal; en la mayoría de los casos, un técnico en enfermería cumple esta labor. En vista de ello, se recomendó realizar ante la oficina regional las gestiones correspondientes para la contratación de un médico y mayores profesionales para cada área de tratamiento.

En setiembre se supervisaron los penales de Huancayo, Concepción, Jauja, Iquitos, Trujillo, Challapalca y Puno, verificándose sobrepoblación (con excepción de Challapalca), falta de personal de salud, carencia de profesionales de tratamiento, entre otros.

En octubre se supervisaron los penales de Chiclayo y Pucallpa, y en noviembre los penales de Cusco, Ica y Chíncha. Los problemas comunes están vinculados a deficientes condiciones carcelarias, carencia de servicios de salud, limitación de personal en el tratamiento penitenciario, etc.

Finalmente, el 16 de junio del 2017 se llevó a cabo la transferencia de la administración del EP de Lurigancho a cargo de la Policía Nacional hacia el INPE. Dicho proceso fue acompañado por la Defensoría del Pueblo, procurando garantizar el respeto de los derechos de las personas privadas de libertad. A la fecha, no se han reportado problemas al interior del penal entre la población y los servidores penitenciarios.

### **Afectaciones a la libertad personal**

Durante el 2017, disminuyeron los casos de detenciones arbitrarias originadas por una inadecuada identificación de la persona procesada, logrando la restitución del derecho a la libertad personal con las actuaciones de persuasión ante la autoridad judicial.

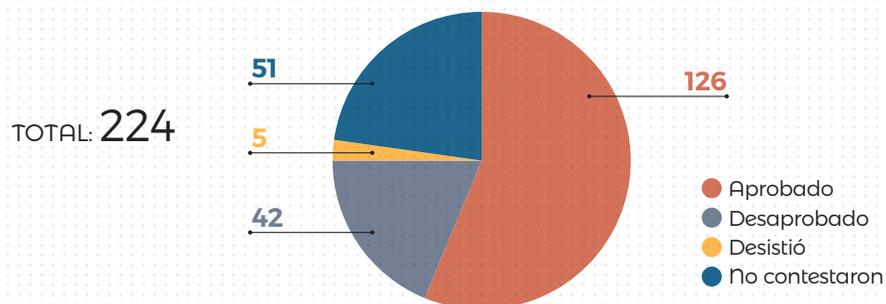
Sin embargo, sí se detectó la demora en el traslado de las personas detenidas requisitorias, ocasionando la detención arbitraria por un lapso de, respectivamente, 71 días, 58 días, 46 y 30 días en las oficinas de la Policía Judicial de Loreto, Tingo María y Tumbes, ocasionado por la falta de presupuesto y normas que permitan prevenir la vulneración de derechos fundamentales de las personas, así como la debida aplicación de la Directiva N° 001-2013-CE-PJ, denominada "Procedimiento para la ejecución de audiencias virtuales" por los operadores policiales y judiciales.

Cabe indicar que a partir del 1 de marzo del 2017 entró en vigencia la Resolución Administrativa N° 027-2017-CE-PJ, que deja sin efecto la Resolución Administrativa N° 202-2008-CE-PJ. La resolución aprueba que el Ministerio del Interior-PNP asuma el íntegro de gastos que genere el traslado de requisitorias y efectivos policiales. La norma también reguló que el apoyo económico para personas detenidas requisitorias se mantendrá para los expedientes penales regidos bajo el Código de Procedimientos Penales de 1940, específica y exclusivamente en los distritos judiciales donde aún no ha entrado en vigencia el Código Procesal Penal en la totalidad de delitos (Callao —hasta el 30 de junio—, Lima Sur, Lima Norte, Lima Este y Lima). El apoyo del Poder Judicial se hizo efectivo para los casos de traslado de personas detenidas requisitorias desde el interior del país hacia Lima, con algunos problemas de falta de coordinación que fueron superados gracias a la intervención de la Defensoría del Pueblo.

Sin embargo, se advirtió que la PNP no contaba con presupuesto alguno para el traslado de las personas detenidas requisitorias, motivo por el cual se comunicó y sostuvo una reunión con el Secretario General del Ministerio del Interior, recomendando la asignación de un presupuesto para el cumplimiento de la obligación de la Policía. La recomendación fue acogida en la Resolución de Secretaría General N° 114-2017-IN/SG del 6 de julio del 2017, que autorizó una modificación presupuestaria en el nivel funcional programático entre unidades ejecutoras, asignando un millón de soles a nivel nacional. Empero, la falta de una directiva a nivel nacional ha llevado a que continúen las detenciones arbitrarias por demora en el traslado de las personas detenidas requisitorias.

Si bien en Lima se registraron 3176 traslados al interior del país durante el 2017, el Departamento de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú aún no cuenta con suficiente presupuesto para la ejecución de audiencias. Por ello se impulsó el procedimiento de la ejecución de audiencias virtuales de 224 personas detenidas, conforme se muestra en uno de los gráficos de la siguiente página.

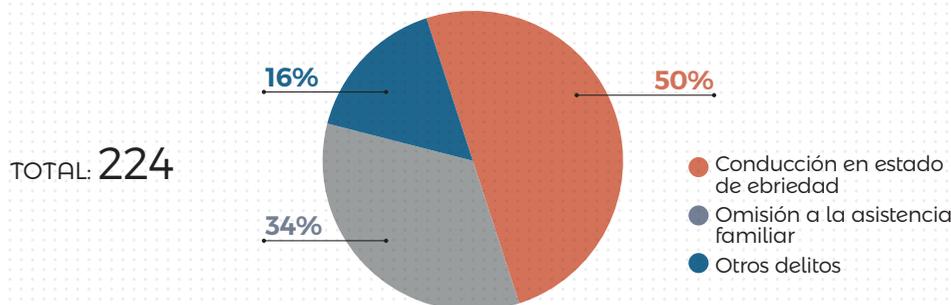
### SOLICITUDES DE AUDIENCIAS VIRTUALES TRAMITADAS - 2017



El 56% de las solicitudes de audiencias virtuales fueron aprobadas por el Poder Judicial, el 18% fueron desaprobadas, se desistieron en un 5% y lo preocupante es que en un 23% el órgano jurisdiccional requirente no contestó la solicitud, incumpliendo el plazo regulado mediante la Directiva N° 001-2013- CEPJ y generando la falta de tutela jurisdiccional efectiva.

Asimismo, respecto de las solicitudes de audiencias virtuales, observamos que el 50% del total son por el delito de conducción en estado de ebriedad y el 34% por el delito de omisión a la asistencia familiar, sumando estos dos delitos el 84% del total de solicitudes de audiencia virtual.

### SOLICITUDES DE AUDIENCIAS VIRTUALES POR DELITOS - 2017



De otro lado, supervisamos el total (35) de las comisarías especializadas de familia a nivel nacional y 230 comisarías a nivel nacional, destacando que en el rubro violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar solo cuentan con una división de protección, lo que invisibiliza la problemática de la violencia contra las mujeres. La Defensoría del Pueblo recomendó a la Dirección General de la PNP la creación de una Dirección de Protección contra la Violencia hacia las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar con competencia nacional (Oficio N° 431-2017-DP del 20 de octubre del 2017); y la creación del mapa gráfico y georreferencial para el registro de las medidas de protección que expiden las autoridades jurisdiccionales (Oficio N° 167-2017/DP-ADHPD-PPPDDP del 11 de octubre del 2017).

En relación al mencionado mapa gráfico y georreferencial de registro de medidas de protección, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la PNP informó que la División de Informática de la Policía implementó el Sistema de Georreferenciación Policial, que utiliza el Sistema de Denuncias Policiales (Sidpol) para geolocalizar las denuncias de violencia contra la mujer y las medidas de protección dispuestas por el órgano jurisdiccional en las comisarías de Lima Metropolitana, Arequipa, Moquegua, Tacna y Cusco, incluidas las comisarías especializadas de familia (Oficio N° 3668-2017-DIRTIC-PNP/SEC del 29 de noviembre del 2017).

Queda pendiente para el 2018 impulsar en el resto de comisarías a nivel nacional el uso de esta herramienta, que promueve la protección a los derechos a la vida, integridad física, psicológica y sexual de las víctimas de violencia.

## CASOS ILUSTRATIVOS

### ▣ **Afectación al derecho a la salud de interno en Huánuco**

En octubre del 2017, el Consulado de Bolivia solicitó la intervención de la Defensoría, en aras de garantizar el derecho a la salud del connacional de iniciales A.M.V., quien se encontraba recluso en el EP de Huánuco y padecía de una presunta leishmaniasis, enfermedad que no era atendida de manera oportuna a pesar de que los médicos habían recomendado su traslado al Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima (Exp. N° 25329-2017-PENALES).

Siendo así, se exhortó al INPE a cumplir con las recomendaciones médicas para salvaguardar el derecho a la salud de este ciudadano, quien fue trasladado al Establecimiento Penitenciario de Lurigancho, y, ante nuestras gestiones, atendido en el hospital referido, permitiendo determinar que su diagnóstico verdadero era una neoplasia.

A la fecha, el interno ya inició su tratamiento en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

### **Afectación al derecho a la salud de interna en EP de Mujeres Anexo de Chorrillos**

La ciudadana de iniciales R.I.A.T., declarada inimputable, fue sentenciada por el delito de parricidio a la medida de internamiento por seis años en un hospital de salud mental; sin embargo, por la falta de cupo, fue trasladada al EP de Mujeres Anexo de Chorrillos, donde tuvo episodios agresivos contra las autoridades y sí misma. Al tomar conocimiento de este hecho, nos entrevistamos con la Subdirectora del Hospital Hermilio Valdizán, recomendándole la necesidad de internar de manera urgente a dicha persona. Actualmente, la paciente viene cumpliendo su medida en este nosocomio (Exp. N° 14165-2017-PENALES).

UN CIUDADANO  
BOLIVIANO RECLUIDO  
EN HUÁNUCO, INICIÓ SU  
TRATAMIENTO POR UNA  
NEOPLASIA GRACIAS  
A UNA OPORTUNA  
INTERVENCIÓN DE  
LA DEFENSORÍA, QUE  
PERMITIÓ GARANTIZAR SU  
DERECHO A LA SALUD.

## **2.1.8. PUEBLOS INDÍGENAS**

La Defensoría del Pueblo continuó con sus líneas de trabajo relativas a los pueblos indígenas, que incluyen temáticas como el derecho a la consulta previa, a la participación política, a la identidad, a la tierra, a la consulta previa, entre otros que detallamos en las siguientes páginas.

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

A seis años de la aprobación de la Ley N° 29785, Ley de Consulta Previa, y su reglamento, se han implementado 37 procesos de consulta en diversas regiones del país. De ellos, 11 corresponden al sector de hidrocarburos, 12 al sector minería, ocho fueron sobre áreas naturales, cuatro sobre medidas de alcance nacional y dos sobre temas de infraestructura.

Durante el 2017 se han realizado siete procesos de consulta previa: tres en minería, tres en áreas naturales protegidas y uno en infraestructura, advirtiéndose una disminución frente a años anteriores. De estos, la Defensoría ha supervisado la propuesta de categorización de la zona reservada Yagua como parque nacional.

En enero, como parte de la supervisión realizada al cumplimiento de las normas que regulan el Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), se recomendó al Minem aprobar el Reglamento de Participación Ciudadana, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5° de la Directiva para fortalecer el desempeño de la gestión ambiental sectorial (Resolución Ministerial N° 018-2012-MINAM), y contemplar su articulación con el derecho de consulta previa de los pueblos indígenas (Oficios N° 031-2017-DP/AMASPPI y 034-2017-DP/AMASPPI, ambos del 31 de enero del 2017).

Del mismo modo, el 3 de febrero se enviaron oficios a otros sectores (Vivienda, Construcción y Saneamiento; Transportes y Comunicaciones; Agricultura y Riego; Salud; y Comercio Exterior y Turismo) y al Servicio Nacional

de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (Senace), donde se les recomendó realizar procesos de consulta previa de aquellas medidas administrativas que impliquen afectaciones directas a los derechos colectivos de los pueblos indígenas, que afectarían su existencia física, identidad cultural y calidad de vida o desarrollo, en el marco del proceso de evaluación de impacto ambiental.

En marzo, emitimos el Informe N° 001-2017-DP/AMASPPI-PPI sobre la consulta previa en materia legislativa, atendiendo el pedido formulado por la Comisión de Constitución y Reglamento del Congreso de la República sobre el Proyecto de Ley N° 005/2016-CR, que propone modificar el reglamento del Congreso para incorporar el procedimiento de consulta a pueblos indígenas u originarios en las medidas legislativas que los afecten. En el informe recordamos al Congreso que la Defensoría del Pueblo ha recomendado en reiteradas

### LA DEFENSORÍA RECORDÓ AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA SU OBLIGACIÓN DE CONSULTAR PREVIAMENTE LOS PROYECTOS DE LEY SUSCEPTIBLES DE AFECTAR DERECHOS COLECTIVOS DE PUEBLOS INDÍGENAS.

oportunidades dicha incorporación, a propósito de otras iniciativas similares, ya que la falta de ese procedimiento no los exime de la obligación de realizar procesos de consulta de proyectos de ley susceptibles de afectar derechos colectivos de los pueblos indígenas.

Asimismo, indicamos que la propuesta no debe modificar el contenido del derecho a la consulta, conforme al desarrollo legislativo y convencional vigente. Del mismo modo, recomendamos determinar la instancia que se encargará de realizar el proceso de consulta. Finalmente, recomendamos incorporar en la fórmula legal un artículo que garantice el ejercicio del derecho de petición, que permite solicitar la realización de un proceso de consulta o pedir la inclusión a uno que se encuentre en trámite.

Respecto al conflicto en el ámbito del Lote 192, referido a la negociación por el pago de servidumbres entre la comunidad nativa Los Jardines y la empresa operadora del lote, en abril visitamos la zona del conflicto, expresando nuestra preocupación por la poca seguridad de las instalaciones, pues no habían sido cerradas ni evacuadas de acuerdo a los protocolos de seguridad, y por la falta de personal técnico calificado para su monitoreo. Señalamos que mientras no existan criterios técnicos de titulación, la servidumbre legal será cuestionada, y que es obligación del Estado responder adecuada y oportunamente a las dudas y/o cuestionamientos que puedan formular las organizaciones indígenas. Además, se instó a las partes en conflicto a encontrar soluciones beneficiosas y sostenibles (Nota de Prensa N° 126/OCII/DP/2017 del 28 de abril del 2017).

Durante el mes de junio, en el Informe de Adjuntía N° 001-2017-DP/AMASPPI.MA: "Deforestación por cultivos agroindustriales de palma aceitera y cacao. Entre la ilegalidad y la ineficacia del Estado", recomendamos al Gobierno Regional de Ucayali implementar la consulta previa a los pueblos indígenas ante medidas administrativas vinculadas a actividades agroindustriales que puedan afectarles directamente.

En setiembre, recomendamos al Viceministerio de Interculturalidad del Ministerio de Cultura que resuelva la apelación presentada por la Federación Indígena Quechua del Pastaza (Fediquep), la Federación de Comunidades Nativas del Corrientes (Feconaco) y la Organización de Pueblos Indígenas Kichuas, Amazónicos Fronterizos del Perú y Ecuador (Opikafpe), quienes solicitaron un nuevo proceso de consulta previa en el Lote 192. Dicho Ministerio adoptó nuestra recomendación emitiendo la Resolución Viceministerial N° 027-2017-VMI-MC, que declaró improcedente la apelación. Las razones de la improcedencia fueron que no existía una nueva medida administrativa en el ámbito del Lote 192, y que, de iniciarse la aprobación de una nueva medida, el Minem deberá analizar si corresponde o no implementar un nuevo proceso de consulta previa.

Dadas las medidas promovidas por las organizaciones mencionadas, por el cumplimiento de diversos acuerdos suscritos con el Estado y por el futuro de las actividades de explotación en el Lote 192, recomendamos al Estado cumplir dichos acuerdos, así como invocamos a los apus y representantes indígenas realizar las protestas de forma pacífica. Asimismo, solicitamos al Minem coordinar con las organizaciones indígenas la identificación de puntos de interés o preocupaciones de la población indígena respecto del próximo contrato en el Lote 192, para garantizar el respeto de sus derechos.

Ante ello, la Defensoría del Pueblo se reunió con líderes indígenas de las comunidades aledañas al Lote 192, quienes expusieron su preocupación por la contaminación ocasionada por la actividad petrolera durante más de cuatro décadas. El Defensor advirtió que algunos conflictos sociales se suscitan por el incumplimiento por parte del Estado de actas firmadas y acuerdos suscritos con las comunidades.

La población indígena requiere que el Estado atienda efectivamente sus necesidades de agua y alimentación segura, que gocen de los servicios de educación y salud adecuados a sus necesidades, realizándose además la remediación ambiental y protección de sus tierras (Nota de Prensa N° 303/OCII/DP/2017 del 31 de octubre del 2017).

A su vez, el 7 de setiembre del 2017 se presentó la publicación “Buenas prácticas de las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú en procesos de consulta previa”, documento que sistematiza las actividades efectuadas para promover el efectivo cumplimiento del derecho a la consulta previa.

Paralelamente se realizó una reunión de trabajo con los representantes de dichas entidades, para validar la versión final del documento “Estándares regionales de actuación defensorial en procesos de consulta previa de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú”, presentado el 14 de diciembre del 2017.<sup>8</sup> El documento plantea criterios y pautas que guiarán la labor de las defensorías en la supervisión de procesos de consulta previa, a partir de la identificación de garantías mínimas que deben ser observadas durante la implementación de este derecho fundamental.

#### Derecho a la tierra

Las brechas de reconocimiento y titulación de tierras de comunidades campesinas y nativas, así como los riesgos asociados a la inseguridad jurídica sobre sus territorios, han propiciado diversas intervenciones de la institución. Por ello, continuamos supervisando las acciones del Estado para garantizar este derecho, central en la vida de los pueblos indígenas.

Se solicitó información a 23 gobiernos regionales y al Ministerio de Agricultura y Riego (Minagri) sobre el avance en el proceso de reconocimiento y titulación de comunidades y las medidas para modernizar la tecnología y la calidad del servicio de catastro. A la fecha, estamos procesando la información remitida por los gobiernos regionales. Respecto de la información del Minagri, esta incide en los avances advertidos previamente por la institución; sin embargo, las brechas de titulación se mantienen.

Al 2017, el Estado ha reconocido a 6220 comunidades campesinas y ha titulado las tierras de 5172 comunidades. En el caso de las comunidades nativas, ha reconocido a 2090 comunidades y titulado la propiedad comunal de 1477.

NUESTRA INSTITUCIÓN PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO “ESTÁNDARES REGIONALES DE ACTUACIÓN DEFENSORIAL EN PROCESOS DE CONSULTA PREVIA DE BOLIVIA, COLOMBIA, ECUADOR Y PERÚ”, QUE CONSOLIDA LA INTERVENCIÓN DE LAS DEFENSORÍAS DE LA REGIÓN EN CONSULTA PREVIA A LOS PUEBLOS INDÍGENAS.

2017	Comunidades campesinas	Comunidades nativas
Reconocidas	6220	2090
Tituladas	5172	1477
Pendientes de titulación	1048 (16,84%)	613 (29,33%)

Fuente: Minagri / Elaboración: Defensoría del Pueblo – Programa de Pueblos Indígenas

[8] Disponible en: <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/documentos/Estandares-regionales-en-Consulta-Previa-2017.pdf>. La publicación recoge, además, los aportes de instituciones invitadas de Argentina, Brasil y Guatemala, cuya edición fue posible gracias al apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Aecid) y de la Cooperación Alemana (GIZ).

Con relación al 2016, en el caso de las comunidades campesinas la brecha de titulación se ha reducido del 17,20% al 16,84%; tratándose de comunidades nativas, se ha reducido de 29,57% a 29,33%. En ambos casos, el avance porcentual es bajo.

Pendientes de titulación	2016	2017
Comunidades campesinas	1065 (17,20%)	1048 (16,84%)
Comunidades nativas	570 (29,57%)	613 (29,33%)

Fuente: Minagri / Elaboración: Defensoría del Pueblo - Programa de Pueblos Indígenas

También hemos solicitado información a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp) sobre su colaboración con la protección de los derechos de las comunidades campesinas y nativas, al publicitar el reconocimiento jurídico que se les brinda respecto de sus límites territoriales, así como aquellos actos relacionados con el nombramiento de sus órganos de gobierno y administración o con la disposición de sus tierras comunales (Oficio N° 067-2017-DP/AMASPPI-PPI del 12 de diciembre del 2017).

Asimismo, ante el pedido de la Asociación Interétnica de Desarrollo de la Selva Peruana (Aidesep) sobre las fuentes de financiamiento de las acciones de titulación, hemos requerido información del proyecto "Catastro, Titulación y Registro de Tierras Rurales en el Perú-tercera etapa" (PTRT3). Advertimos avances, como el establecimiento de espacios de participación para que las organizaciones indígenas realicen el seguimiento de la implementación del proyecto, o la suscripción de convenios con los gobiernos regionales. Sin embargo, aún no se iniciaron las labores de titulación de comunidades.

También recordamos al Congreso de la República que la aprobación del Decreto Legislativo N° 1333, Decreto Legislativo para la simplificación del acceso a predios para proyectos de inversión priorizados, al no haber pasado por un proceso de consulta previa, no podría modificar la situación jurídica del derecho a la propiedad de la tierra de los pueblos indígenas. Por este motivo, no podría ser utilizado para intervenir en tierras que usan u ocupan estos pueblos (Oficio N° 0122-2017-DP/AMASPPI del 29 de marzo del 2017). Nuestra recomendación fue adoptada, siendo que el Congreso aprobó la derogación del mencionado decreto.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo intervino frente al Proyecto de Ley N° 1718-2017/PE, que regula la obtención de inmuebles requeridos para la ejecución de obras de infraestructura priorizadas, presentado por el Poder Ejecutivo, saludando que se haya excluido de su ámbito de aplicación las tierras y territorios de propiedad y/o posesión de pueblos indígenas o reservas indígenas de poblaciones en aislamiento voluntario y/o contacto inicial. Sin embargo, el dictamen aprobado por la Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera del Congreso incorporó al proyecto, sin consulta previa, excepciones a la exclusión prevista en su texto original, que podría suponer una modificación a la situación jurídica de los pueblos indígenas, al contemplar nuevas reglas para el saneamiento físico legal y en materia de expropiación (Oficio N° 398-2017-DP/AMASPPI del 3 de noviembre del 2017). Desde noviembre, la propuesta cuenta con un dictamen favorable emitido por la mencionada comisión, pero no ha sido debatida ni aprobada en el pleno del Congreso.

### **Pueblos indígenas en aislamiento y contacto inicial**

Para la protección de los pueblos indígenas en situación de aislamiento, se ha establecido un régimen de intangibilidad entre 1990 y el 2002, y se crearon cinco reservas territoriales indígenas, conforme a lo dispuesto por la Ley N° 28736, Ley para la protección de pueblos indígenas u originarios en situación de aislamiento y en situación de contacto inicial. Tres de ellas se han adecuado a la nueva categoría, encontrándose pendiente de categorizar dos reservas: Kugapakori, Nahua, Nanti y otros, y Madre de Dios.

Un primer problema abordado durante el 2017 fue el proceso de elaboración y aprobación de la propuesta de Política Nacional para Pueblos Indígenas en situación de Aislamiento y Contacto Inicial (Piaci), a

cargo del Ministerio de Cultura, específicamente por la forma como estaba siendo socializado con las organizaciones indígenas. Atendiendo el pedido de la Asociación Interétnica de Desarrollo de la Selva Peruana (Aidesepe), solicitamos al Ministerio de Cultura nos informe de las acciones adoptadas para garantizar el derecho a la participación y consulta previa en el marco de la formulación y aprobación de la mencionada política (Oficio N° 048-2017-DP/AMASPPI del 5 de julio del 2017). El Ministerio de Cultura nos indicó que se han realizado talleres macrorregionales para socializar la propuesta preliminar, a fin de construir participativamente la propuesta final de la política (Oficio N° 000410-2017-DGPI/VMI/MC del 24 de julio del 2017). Ante ello, se adoptaron medidas para garantizar la participación indígena en la formulación y aprobación de la política.

Otro tema abordado fueron las iniciativas legislativas que proponían la declaración de interés o necesidad pública para el desarrollo de infraestructura vial, sin tomar en consideración la protección de los derechos de los pueblos indígenas en situación de aislamiento y contacto inicial.

Así, el Proyecto de Ley N° 0075/2016-CR, Ley que declara de necesidad pública y de preferente interés nacional el desarrollo sostenible de la provincia de Purús, priorizando la conectividad terrestre, impulsa la conectividad entre los centros poblados Puerto Esperanza (Ucayali) e Iñapari (Madre de Dios), lo que podría afectar el Parque Nacional Alto Purús, la Reserva Indígena Mashco Piro y las reservas territoriales Madre de Dios y Murunahua. En este caso, consideramos que la propuesta resulta incompatible con el régimen de intangibilidad previsto por la Ley de Áreas Naturales Protegidas y la Ley para la protección de pueblos indígenas u originarios en situación de aislamiento y en situación de contacto inicial (Oficio N° 130-2017-DP/AMASPPI del 3 de abril del 2017). Ante tal recomendación, el Congreso modificó la fórmula legal del proyecto, priorizando formas de conexión multimodal y precisando que no podrá vulnerar dichas áreas ni los derechos de los pueblos indígenas, texto recogido en la redacción de la Ley N° 30754.

Frente al Proyecto de Ley N° 1123/2016-CR, Ley que declara de prioridad e interés nacional la construcción de carreteras en zonas de frontera y el mantenimiento de trochas carrozables en la región de Ucayali, reiteramos que la construcción de una carretera o la habilitación de carreteras construidas ilegalmente puede vulnerar el régimen de intangibilidad previsto para las reservas indígenas y los parques nacionales que se ubican en la zona de frontera de la mencionada región (Oficio N° 347-2017-DP/AMASPPI del 13 de setiembre del 2017). La fórmula legal fue aprobada por el Congreso en primera y segunda votación sin incluir nuestras recomendaciones, pese a que —de forma expresa— le solicitamos excluir la aplicación de los alcances de la propuesta normativa sobre áreas naturales protegidas, reservas territoriales y reservas indígenas, así como de sus zonas de influencia (Oficio N° 468-2017-DP/AMASPPI del 6 de diciembre del 2017). Dado que la autógrafa no fue observada por el Poder Ejecutivo, fue promulgada como Ley N° 30723 por el Congreso de la República.

La Ley mencionada colisiona con el Proyecto de Ley N° 1344/2016-CR, Ley para la protección de los pueblos indígenas en situación de aislamiento y contacto inicial y de áreas naturales protegidas, en el proceso de evaluación, diseño, desarrollo e implementación de proyectos de infraestructura, el mismo que nuestra institución apoya, ya que propone restringir la implementación de proyectos de infraestructura terrestre o vial en las reservas indígenas y territoriales donde se encuentren pueblos en aislamiento y contacto inicial.

Por último, recomendamos al Ministerio de Cultura garantizar la plena protección del pueblo indígena mashco piro, en el marco de la propuesta de categorización de la reserva territorial Madre de Dios, que a la vez se encontraría superpuesta a 14 concesiones forestales, lo que resulta incompatible (Oficio N° 065-2017-DP/AMASPPI-PPI del 5 de diciembre del 2017).

LA INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA PERMITIÓ MODIFICAR LA PROPUESTA DE CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA VIAL QUE PODRÍA AFECTAR EL PARQUE NACIONAL ALTO PURÚS, LA RESERVA INDÍGENA MASHCO PIRO Y LAS RESERVAS TERRITORIALES MADRE DE DIOS Y MURUNAHUA, PRIORIZANDO FORMAS DE CONEXIÓN MULTIMODAL.

## DERECHO A LA SALUD INTERCULTURAL

Tras la aprobación de la Norma Técnica de Salud para la Prevención y el Control de la Infección por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana en Pueblos Indígenas Amazónicos con pertinencia intercultural (Resolución Ministerial N° 1012-2016), recomendamos el diseño de una estrategia integral de intervención en localidades de Sepahua (Ucayali), Puerto Inca (Huánuco) y el Bajo Urubamba (Cusco), donde se han reportado casos de VIH que no reciben una debida atención, principalmente porque los establecimientos de salud carecen de recursos y de personal capacitado para la atención y prevención.

En el mes de febrero, en el marco de la Norma Técnica Atención Integral de Salud a Poblaciones Excluidas y Dispersas (Aisped), se recomendó a la Diresa de Ucayali la atención de posibles casos de leishmaniasis (UTA) en las comunidades nativas de los pueblos amahuaca, ashaninka y yaminahua en la cuenca del río Inuya, provincia de Atalaya.

La Defensoría instó al Ministerio de Salud a que restituya la Dirección de Pueblos Indígenas creada en el año 2016. En atención a las propuestas formuladas por nuestra institución en el Informe Defensorial N° 134: "Las salud de las comunidades nativas: Un reto para el Estado", la recomendación fue acogida mediante el Decreto Supremo N° 011-2017/SA.

LA PROPUESTA DE LA DEFENSORÍA DE RESTITUIR LA DIRECCIÓN DE PUEBLOS INDÍGENAS FUE ACEPTADA POR EL MINSA, LO CUAL PERMITE PRIORIZAR LA ATENCIÓN A ESTOS PUEBLOS A TRAVÉS DEL ENFOQUE INTERCULTURAL.

Asimismo, se recomendó al Minsa la aprobación del Plan Sectorial de Salud Intercultural para el periodo 2017-2021, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 016-2016-SA, y se solicitó la adopción de medidas para proteger la salud de la población indígena en situación de contacto inicial que habita en las reservas territoriales Kugapakori, Nahua y Nanti, diagnosticada con altos niveles de mercurio (Oficio N° 088-2017-DP del 4 de mayo del 2017).

Finalmente, hemos supervisado 24 instituciones, entre establecimientos de salud y las microrredes y redes de salud que prestan servicios a niñas y adolescentes indígenas en comunidades rurales de las regiones de Amazonas, Huancavelica, Junín, Lima, Loreto y Puno. Como resultado de esta supervisión, elaboramos el Informe de Adjuntía N° 002-2017-DP/AMASPPI/PPI: "Condiciones para garantizar el derecho a la educación, la salud y una vida libre de violencia de las niñas y adolescentes indígenas", publicado en mayo.

En dicho documento, advertimos que el embarazo adolescente continúa siendo un grave problema social que tiene repercusiones nefastas en el ámbito de la salud y la educación, además de impactar en otras dimensiones del desarrollo de las madres adolescentes indígenas. En cuanto al acceso a información y métodos anticonceptivos, hemos constatado que muchos profesionales de la salud exigen a las y los adolescentes acudir acompañados de sus padres o tutores para acceder a estos.

Ante estos hallazgos, recomendamos al Minsa mejorar el Plan Multisectorial para la Prevención del Embarazo en Adolescentes, implementándolo a favor de las niñas y adolescentes indígenas. Además, señalamos que se debe reiniciar las acciones de la Comisión Multisectorial encargada del monitoreo del mencionado Plan y difundir sus avances (Oficio N° 178-2017-DP/AMASPPI del 16 de mayo del 2017).

A las Diresas de las regiones respectivas se les exigió garantizar la prestación del servicio de salud sexual y reproductiva a las niñas y adolescentes indígenas, capacitar al personal de salud sobre la importancia de brindar dicho servicio, que garantice una consejería culturalmente pertinente y libre de discriminación de género. Asimismo, propusimos implementar protocolos y estrategias de acción para mejorar el tratamiento de la salud sexual y reproductiva de las adolescentes indígenas e incrementar el presupuesto a los equipos de atención integral de salud a las poblaciones excluidas y dispersas.

## EDUCACIÓN INTERCULTURAL BILINGÜE

La prestación de servicios educativos a niñas y adolescentes indígenas, es analizada en el Informe de

Adjuntía N° 002-2017-DP/AMASPPI/PPI: “Condiciones para garantizar el derecho a la educación, la salud y una vida libre de violencia de las niñas y adolescentes indígenas”.

Un primer aspecto a tomarse en cuenta es que, de acuerdo con el INEI, en las zonas rurales solo dos de cada diez comunidades nativas y cuatro de cada diez comunidades campesinas cuentan con IE de nivel secundaria.

**2 DE CADA 10 COMUNIDADES NATIVAS Y 4 DE CADA 10 COMUNIDADES CAMPESINAS CUENTAN CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL SECUNDARIA EN ZONAS RURALES.**

Fuente: INEI. Censo Nacional Agrario 2012



Las amplias distancias geográficas que separan las comunidades de las instituciones educativas a las que concurren niñas y adolescentes indígenas es una de las principales dificultades para garantizar el acceso a la educación secundaria universal, incluyendo su permanencia y conclusión oportuna.

El embarazo adolescente es un grave problema social que tiene repercusiones negativas en el ámbito de la salud y educación de las alumnas. Se ha observado que las y los tutores docentes abordan la educación sexual integral con discrecionalidad, sin priorizar aspectos o áreas de interés de los y las alumnas. Hay ausencia o poca disponibilidad de docentes capacitados en dichas labores, y algunos ven limitado su desempeño por sus propias concepciones morales y diferencias generacionales.

Por otro lado, se ha detectado la práctica extendida de relaciones sexuales entre docentes y alumnas mayores de 14 años. Estos actos de violencia sexual contra las niñas y adolescentes amazónicas en el ámbito escolar y sus agresores en ocasiones son justificados a través de la ausencia de control, la complicidad de la comunidad educativa o la aceptación de los hechos a través de una conducta permisiva, propiciándose así la comisión de nuevos actos de hostigamientos y violación sexual.

Ante estos hallazgos, hemos recomendado al Congreso de la República aprobar una ley para garantizar un servicio educativo integral a favor de estudiantes del nivel secundario en zonas rurales con presencia de población dispersa, que contemple las residencias estudiantiles y la correspondiente alimentación durante el periodo educativo, así como la dotación de personal docente y administrativo que garantice su funcionamiento (Oficios N° 173-2017-DP/AMASPPI-PPI y N° 176-2017-DP/AMASPPI del 16 de mayo del 2017).

Asimismo, se recomendó al Midis impulsar mejoras normativas que permitan garantizar el servicio completo de alimentación a los estudiantes de las mencionadas residencias (Oficio N° 180-2017-DP/AMASPPI-PPI del 16 de mayo del 2017).

Al Ministerio de Educación se le recomendó implementar el enfoque de género e interculturalidad en la política educativa de manera integral: mejorar el servicio de rutas fluviales en el marco del programa “Rutas Solidarias”; dotar de infraestructura a los centros rurales de formación en alternancia y las residencias estudiantiles en el marco del “Plan Selva”; elaborar estadísticas sobre los niños, niñas y adolescentes que no tienen acceso a centros educativos y sobre los casos de violencia sexual en el ámbito escolar con variables como la residencia, edad, género, lengua materna y etnicidad; y mejorar la implementación del Plan Multisectorial para la Prevención del Embarazo en Adolescentes (Oficio N° 172-2017-DP/AMASPPI-PPI y 175-2017-DP/AMASPPI del 16 de mayo del 2017).

**EN LA ZONA AMAZÓNICA SE HA DETECTADO UNA PRÁCTICA EXTENDIDA DE RELACIONES SEXUALES ENTRE DOCENTES Y ALUMNAS MAYORES DE 14 AÑOS, CASOS QUE MUCHAS VECES SON JUSTIFICADOS POR LA AUSENCIA DE CONTROL O COMPLICIDAD DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.**

En cuanto a los casos de violencia sexual, recomendamos al Minedu implementar medidas contra la impunidad de estos hechos y sensibilizar a la comunidad educativa sobre sus consecuencias psicológicas y sociales; mejorar el marco normativo para los casos de hostigamiento y violencia cometidos por el personal docente o autoridades educativas con enfoque de interculturalidad y género; mejorar la elaboración y difusión de estadísticas sobre esta clase de hechos; y promover y facilitar su denuncia.

Consideramos que la implementación de estas medidas no sería posible sin la intervención del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, por lo cual le recomendamos articular entre los sectores de Educación, Salud, Interior y Justicia, así como con los gobiernos regionales, la lucha contra la impunidad de hechos de violencia sexual contra niñas y adolescentes indígenas; incentivar la denuncia de estos hechos; intensificar acciones de prevención en zonas donde existen actividades extractivas, especialmente la región Madre de Dios; y fortalecer e incrementar los Centros de Emergencia Mujer, atendiendo con enfoque intercultural (Oficio N° 182-2017-DP/AMASPPI-PPI del 16 de mayo del 2017).

También recomendamos al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos implementar estrategias para favorecer el acceso a la justicia a niñas, adolescentes y mujeres indígenas víctimas de violencia sexual (Oficio N° 184-2017-DP/AMASPPI-PPI del 16 de mayo del 2017).

Al Poder Judicial, a través de la Oficina Nacional de Justicia de Paz y Justicia Indígena, se le recomendó realizar campañas de difusión sobre mecanismos de articulación de los sistemas de justicia, considerando el enfoque de género e interculturalidad (Oficio N° 170-2017-DP/AMASPPI-PPI del 16 de mayo del 2017).

Finalmente, en el marco del proceso de descentralización, muchas de las medidas propuestas requieren de la intervención de los gobiernos regionales. Les hemos recomendado, a través de las direcciones, implementar el enfoque de género e interculturalidad en la política educativa; supervisar y promover un trabajo articulado de los especialistas de educación y de salud para implementar módulos pedagógicos de educación sexual integral; y garantizar la reinserción y continuidad escolar de niñas y adolescentes madres o embarazadas con el apoyo de sus comunidades y organizaciones indígenas.

### **Implementación de la variable indígena en los censos nacionales**

Una preocupación permanente de la Defensoría del Pueblo en materia de pueblos indígenas, es la ausencia de información estadística que permita al Estado formular e implementar políticas públicas que respeten los derechos individuales y colectivos de estos pueblos, dado que el Perú es un país culturalmente diverso. En atención a la diversidad característica de nuestro país, formulamos recomendaciones en el 2015 y el 2016, que permitieron incorporar una pregunta de autoidentificación en el Censo de Población y Vivienda del 2017 (Defensoría del Pueblo. "Vigésimo Informe Anual" 2016, p. 67).

Para su implementación, recomendamos al INEI garantizar que la información dirigida a la población indígena sea proporcionada en las lenguas originarias predominantes en cada ámbito geográfico, mediante metodologías culturalmente adecuadas. Del mismo modo, propusimos que los encuestadores se desplazasen hasta las comunidades que hablen los idiomas originarios, para garantizar una comunicación adecuada y el correcto recojo de los datos. Consideramos que las coordinaciones previas con las organizaciones indígenas y sus autoridades locales resultaban vitales para el éxito de esta iniciativa (Oficio N° 304-2017-DP/AMASPPI-PPI del 7 de agosto del 2017).

### **Derecho a la participación política**

La Defensoría del Pueblo sumó esfuerzos para contribuir a mejorar el marco legal que garantice el pleno ejercicio del derecho a la participación política de los pueblos indígenas. Las brechas geográficas, por ejemplo, constituyen obstáculos para el adecuado ejercicio del derecho al sufragio de los pueblos indígenas, motivo por el que emitimos opinión favorable respecto del Proyecto de Ley N° 822/2016-CR, que propone modificar el artículo 54° de la Ley Orgánica de Elecciones, con la finalidad de garantizar la instalación de mesas de sufragio en centros poblados, comunidades campesinas, comunidades nativas y otros, recomendando ade-

más requerir los aportes de las organizaciones nacionales representativas de los pueblos indígenas (Oficio N° 164-2017-DP/AMASPPI del 8 de mayo del 2017).

También intervinimos para mejorar el mecanismo de cuota electoral indígena y lograr una efectiva representación indígena en las elecciones regionales, emitiendo opinión sobre el Proyecto de Ley N° 268/2016-CR, Ley que garantiza la participación política indígena en las elecciones regionales, el mismo que propone modificar el artículo 8° de la Ley N° 27683, Ley de Elecciones Regionales. Propusimos que la iniciativa debe contar, en su formulación y debate, con los aportes de los pueblos indígenas, pues de lo contrario su derecho a la participación política se vería afectado (Oficio N° 268-2017-DP/AMASPPI del 14 de julio del 2017).

Lamentablemente, estas importantes iniciativas no cuentan con dictámenes de sus respectivas comisiones, por lo que no serán aplicables en el proceso electoral del 2018.

### **Justicia especial indígena**

La institución ha reiterado su preocupación respecto a la necesidad de regular legalmente la coordinación entre la jurisdicción ordinaria y la jurisdicción especial indígena, conforme al artículo 149° de la Constitución Política y al Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Por tal razón, emitimos opinión sobre el Proyecto de Ley N° 773/2016-CR, Ley de desarrollo del artículo 149° de la Constitución Política del Perú, que regula la coordinación intercultural de la justicia. En el Informe N° 002-2017-DP/AMASPPI/PPI recordamos que el ejercicio del derecho a la jurisdicción especial debe partir de la adecuada identificación del titular del derecho, los pueblos indígenas, y formulamos sugerencias sobre el ámbito territorial, personal y material de la jurisdicción especial, a fin de garantizar la implementación del derecho a la jurisdicción especial, de manera armónica e integral con otras garantías reconocidas y frente a la problemática de la violencia sexual contra las mujeres, adolescentes y niñas indígenas.

Por otro lado, hemos emitido opinión técnica sobre el Proyecto de Ley N° 797/2016-CR, Ley de reforma del artículo 149° de la Constitución Política para reconocer funciones jurisdiccionales a las rondas campesinas autónomas dentro de sus territorios, recordando que el derecho a la jurisdicción especial es expresión del reconocimiento que realiza el Estado a la pluralidad étnica y cultural, y recomendando la incorporación mecanismos que permitan resolver un conflicto cuando no se arribe a ningún consenso entre las jurisdicciones ordinaria e indígena (Oficio N° 162-2017-DP/AMASPPI del 8 de mayo del 2017).

La Defensoría del Pueblo ha considerado que el artículo 149° de la Constitución solo debe referirse al ejercicio del derecho de los pueblos indígenas y al de las rondas campesinas. Dicha opinión ha sido manifestada a propósito de los proyectos de ley N° 925/2016-CR, Ley de reforma constitucional que reconoce a los comités de autodefensa como organizaciones de apoyo de las comunidades campesinas y nativas para el ejercicio de la justicia consuetudinaria, y N° 885/2016-CR, Ley de reforma constitucional que reconoce facultades jurisdiccionales a las rondas campesinas (Oficio N° 267-2017-DP/AMASPPI del 14 de julio del 2017).

### **CASOS ILUSTRATIVOS**

#### **▣ Caso de la Comunidad Nativa Meantari (distrito de San Martín de Pangoa, provincia de Satipo-departamento de Junín)**

Ante la denuncia de la organización Central Ashaninka del río Ene (CARE) por el ingreso de personas fuertemente armadas a las tierras de la comunidad nativa de Meantari, el 3 de febrero del 2017, recomendamos al Ministerio del Interior coordinar con las autoridades policiales respectivas garantizar la seguridad e integridad de las autoridades e integrantes de la mencionada comunidad, dadas las presuntas amenazas recibidas, así como generar canales de coordinación entre las autoridades policiales y el Ministerio Público, con el fin de investigar y esclarecer los hechos denunciados.<sup>9</sup>

[9] Oficio N° 087-2017-DP/AMASPPI del 8 de febrero del 2017.

Por otro lado, en atención a nuestra intervención,<sup>10</sup> el Gobierno Regional de Huánuco aprobó la resolución que reconoce la personería jurídica de la comunidad nativa de Meantari.<sup>11</sup> Aún se encuentra pendiente la titulación de sus tierras comunales.

#### ▣ Caso de la comunidad nativa Tres Islas (distrito y provincia de Tambopata-departamento de Madre de Dios)

La comunidad nativa de Tres Islas solicitó a las autoridades judiciales la ejecución de la sentencia dictada por el Tribunal Constitucional en el año 2012, para que se implementen medidas que garanticen su integridad territorial, la interdicción de actividades mineras ilegales y la adopción de medidas que atiendan los problemas de salud que produce la contaminación por dichas actividades.

Retardar la implementación de estas medidas impide a los integrantes de la comunidad gozar plenamente de su territorio comunal y medio ambiente, poniendo en riesgo a sus integrantes; por ello, el 7 de marzo del 2017 exhortamos al Poder Judicial a adoptar medidas para cumplir todos los extremos de dicha sentencia.

Del mismo modo, invocamos al Ministerio Público a que, con el apoyo de efectivos policiales, reinicie las acciones de interdicción en dicha localidad. Finalmente, solicitamos al Ministerio de Salud y al Gobierno Regional atender los problemas de salud ocasionados por la contaminación derivada de la minería ilegal.<sup>12</sup>

#### ▣ Caso de la Comunidad Nativa Santa Clara de Uchunya (distrito de Nueva Requena, provincia de Coronel Portillo-departamento de Ucayali)

La comunidad nativa Santa Clara de Uchunya, del pueblo indígena shipibo-konibo (Ucayali), viene denunciando desde el 2015 la deforestación de su territorio comunal y el retardo en la ampliación de la titulación de sus tierras, situación que ha motivado la reiterada intervención de nuestra institución.

A pesar de estos esfuerzos, los miembros de la comunidad aún no han logrado plena seguridad de sus tierras comunales y continúan denunciando actos de hostigamiento por parte de terceros. Por ello, el 3 de abril del 2017, recomendamos al Gobierno Regional de Ucayali garantizar la propiedad de las tierras de la comunidad nativa Santa Clara de Uchunya y suspender la emisión de certificados de posesión al interior del área que está solicitando para ampliar sus tierras comunales.<sup>13</sup>

En el mes de junio, en el marco del Informe de Adjuntía N° 001-2017-DP/AMASPPI.MA: "Deforestación por cultivos agroindustriales de palma aceitera y cacao. Entre la ilegalidad y la ineficacia del Estado", recomendamos al Gobierno Regional de Ucayali atender las solicitudes de ampliación de titulación de los territorios indígenas dentro del plazo legal establecido, como es el caso de la comunidad Santa Clara de Uchunya.<sup>14</sup>

Posteriormente, el 9 de octubre del 2017, el comunero Huber Flores Rodríguez nos manifestó haber sido amenazado, al igual que su familia y los miembros de la comunidad Santa Clara de Uchunya. Ante ello, se recomendó al Ministerio del Interior adoptar medidas oportunas para garantizar la vida e integridad de la población de la comunidad.<sup>15</sup>

Es importante resaltar que nuestra intervención ha suspendido el otorgamiento de certificados de posesión en la zona solicitada por la comunidad para ampliar la titulación de su territorio comunal. Asimismo, ha permitido alertar a las autoridades sobre las amenazas contra la vida y seguridad de los miembros de dicha comunidad.

[10] Oficio N° 014-2017-DP/AMASPPI-PPI del 1 de marzo del 2017.

[11] Oficio N° 020-2017-GRJ-DRA/DTCR-ASFL11CCNNSJ del 23 de marzo del 2017.

[12] Nota de Prensa N° 066/OCII/DP/2017 del 7 de marzo del 2017.

[13] Oficio N° 018-2017-DP/AMASPPI-PPI del 3 de abril del 2017.

[14] Oficio N° 216-2017-DP/AMASPPI del 27 de junio del 2017.

[15] Oficio N° 379-2017-DP/AMASPPI del 9 de octubre del 2017.

**▣ Caso de integrantes del pueblo indígena nahua en situación de contacto inicial de la localidad de Serjali, reserva territorial Kugapakori, Nahua, Nanti y otros (distrito de Sepahua, provincia de Atalaya-departamento de Ucayali)**

Durante el 2014 y el 2015, diversos estudios, coordinados por los ministerios de Salud, Ambiente y Cultura, evidenciaron afectaciones a la salud de la población indígena en contacto inicial de Santa Rosa de Serjali, dado que el 79% de la población evaluada presentaba concentración de mercurio inorgánico por encima de los valores máximos permitidos.<sup>16</sup> Asimismo, por la presencia de altos valores de concentración de este elemento en los peces de mayor consumo local,<sup>17</sup> y porque el agua que consumían no cumplía con estándares de calidad adecuados.

Conocida esta situación, desde el 2015 hemos solicitado la adopción de medidas que permitan mitigar los daños a la salud de esta población.<sup>18</sup> A partir de nuestra intervención, se declaró la emergencia sanitaria y la implementación de un plan de acción,<sup>19</sup> así como la conformación de un Grupo de Trabajo encargado de desarrollar actividades y acciones para la protección de la integridad y vida de los miembros del pueblo nahua de la reserva Kugapakori, Nahua, Nanti y otros,<sup>20</sup> diagnosticados con alto nivel de mercurio. Hemos solicitado un informe para conocer el nivel de avance de lo dispuesto.<sup>21</sup>

Asimismo, recomendamos al Ministerio de Salud<sup>22</sup> adoptar medidas que permitan proteger la salud de los pueblos indígenas en situación de contacto inicial, como la población nahua que habita en la reserva territorial Kugapakori, Nahua, Nanti y otros, por su vulnerabilidad inmunológica y demográfica. Sin embargo, aún consideramos que todo lo dispuesto es insuficiente, porque no se ha determinado la fuente de contaminación por mercurio, por lo que continuará la intervención defensorial.

### **2.1.9. POBLACIÓN AFROPERUANA**

Con el propósito de evaluar el Plan Nacional de Desarrollo para Población Afroperuana 2016-2020 (Plandepa), nuestra institución solicitó información relevante al Ministerio de Cultura. La Dirección de Políticas para Población Afroperuana del mencionado sector, indicó, entre otros aspectos, haber diseñado una estrategia de implementación en los tres niveles de gobierno, priorizando su labor con las regiones de Piura, Lambayeque, Lima, Callao e Ica, y en el caso del Poder Ejecutivo, con los ministerios de Educación, Salud, Justicia y Derechos Humanos, y Trabajo y Promoción del Empleo.

La Defensoría llevó a cabo una reunión de trabajo para analizar los avances y obstáculos en este proceso, en donde participaron el representante regional para América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, así como funcionarios de los ministerios mencionados y del INEI. Posteriormente, se replicó esta actividad con miembros de la sociedad civil afroperuana, a fin de conocer su percepción sobre la respuesta y actuación del Estado.

Como resultado de estas actividades, se evidenció la necesidad de fortalecer la institucionalidad pública en materia afrodescendiente, promover la transversalización del enfoque intercultural, así como acciones afirmativas en el ámbito educativo y laboral sobre la base de la experiencia comparada de otros países.

Por otra parte, en el marco del mes de la cultura afroperuana, la Defensoría del Pueblo, las Naciones Unidas y el Ministerio de Cultura, organizaron el conversatorio “Yo me identifico con orgullo. La relevancia de los censos para las políticas públicas de la población afroperuana”.

[16] Oficio N° 0365-2015-DVM-SP/MINSA del 25 de agosto del 2015.

[17] Informe N° 0041-2016-MINAM/VMGA/DGCA del 20 de enero del 2016.

[18] Oficio N° 055-2015-DP/AMASPPI-PPI del 1 de setiembre del 2015, y Oficio N° 032-2016-DP/AMASPPI-PPI del 21 de marzo del 2016.

[19] Dispuesto mediante Decreto Supremo N° 017-2016-SA del 7 de abril del 2016.

[20] Conforme a la Resolución Ministerial N° 180-2016-MC del 8 de mayo del 2016.

[21] Oficio N° 024-2017-DP/AMASPPI-PPI del 17 de abril del 2017.

[22] Oficio N° 024-2017-DP/AMASPPI-PPI del 17 de abril del 2017.

LAS REUNIONES ENTRE EL ESTADO Y LA SOCIEDAD CIVIL AFROPERUANA, PROMOVIDAS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, PUSIERON EN EVIDENCIA LA NECESIDAD DE PROMOVER LA INSTITUCIONALIDAD PÚBLICA EN TODOS LOS TEMAS QUE ATAÑEN A LA COMUNIDAD AFRODESCENDIENTE, ASÍ COMO ACCIONES AFIRMATIVAS EN EL ÁMBITO EDUCATIVO Y LABORAL.

Asimismo, en reiteradas oportunidades se recomendó al INEI contar con una campaña comunicacional orientada a difundir la operación censal —similar recomendación se formuló al Ministerio de Cultura—, promover la participación de los afrodescendientes, y capacitar a los trabajadores censales sobre esta temática, considerando que el Censo Nacional de Población y Vivienda incluiría la pregunta de autoidentificación étnico-racial, que fue aprobada por el Comité Técnico Interinstitucional sobre Estadísticas de Etnicidad (CTIEE).

### 2.1.10. TRATA DE PERSONAS

Con el propósito de aportar en la disminución de este grave delito, la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia ha participado en las reuniones de la Comisión Multisectorial de Naturaleza Permanente contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes; en adición, ha colaborado con ponencias en jornadas de capacitación organizadas por instituciones de la sociedad civil con el apoyo de las OD de Junín y Cajamarca.

Por otra parte, las oficinas defensoriales de Apurímac, Ayacucho, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Madre de Dios, Pasco, Ucayali y el Módulo de Atención Defensorial de Juliaca han participado activamente en mesas de trabajo, redes, comisiones multisectoriales regionales, actividades de difusión y capacitación, movilizaciones, ferias temáticas, entre otras actividades.

Las oficinas defensoriales de Huánuco y Arequipa han impulsado la elaboración de planes regionales contra la trata de personas; mientras que las oficinas de Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Madre de Dios, Puno y Tacna participaron en el IV Encuentro Macrorregional Sur “Hacia la Libertad Plena, Reintegrando a las Víctimas de Trata de Personas”, organizado por la ONG CHS Alternativo. Dicho evento permitió el intercambio de experiencias y casos, y fomentó la iniciativa de realizar charlas informativas en instituciones educativas de educación básica regular, universidades y organizaciones sociales; difundir la problemática de la trata por redes institucionales; impulsar una mayor gestión y compromiso de las entidades involucradas; crear un enlace interinstitucional del Estado; y sensibilizar a los candidatos de las próximas elecciones, entre otros temas.

Finalmente, en diciembre del 2017, en la sede central de la Defensoría del Pueblo se presentó el V Informe Alternativo: “La situación de la Trata de Personas en el Perú 2016-2017”, elaborado por CHS Alternativo con apoyo de esta institución.

1144

DENUNCIAS POR DELITO DE TRATA DE PERSONAS DENUNCIADAS AL MINISTERIO PÚBLICO.

Fuente: INEI. “Perú. Sistema Integrado de Estadísticas de Criminalidad y Seguridad Ciudadana”. INEI. (marzo, 2017). “Perú. Documento sobre Estadísticas de Trata de Personas”.



3911

VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS ATENDIDAS ENTRE LOS AÑOS 2009 Y 2014.

56,5%

(2208) DE LAS VÍCTIMAS FUERON NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.

### Trata de mujeres adultas

En noviembre del 2017 se presentó el informe de Adjuntía N° 041-2017-DP/ADM: “Trata de personas con fines de explotación sexual en agravio de mujeres adultas. Estudio de casos en las regiones de Lima, Madre de Dios, Piura, Pasco, Lambayeque, Huánuco y Cusco”. Esta investigación tuvo como objetivo identificar las dificultades en la aplicación del tipo penal de trata y evaluar la calidad de los servicios que brinda el sistema de justicia (Policía Nacional del Perú, Ministerio Público y Poder Judicial). Para ello se recolectó ocho expedientes judiciales y ocho carpetas fiscales entre los años 2009 y 2015, priorizando los departamentos con mayor incidencia de denuncias por este delito.

En esa línea, recomendamos a la PNP incorporar en las escuelas de formación policial seminarios y cursos de especialización sobre violencia contra las mujeres, con especial énfasis en el delito de trata; al Ministerio Público, implementar las medidas necesarias para garantizar que las víctimas adultas de trata accedan a la declaración única en cámaras Gesell y/o salas de entrevista única, a fin de no someterlas a múltiples interrogatorios (en cumplimiento del artículo 19° de la Ley N°30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujeres y los integrantes del grupo familiar); a la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Minjus, adoptar las medidas necesarias que permitan garantizar la asistencia y defensa legal gratuita para las víctimas.

En el caso del Poder Judicial, se planteó promover un nuevo acuerdo plenario orientado a determinar la naturaleza del delito de trata y su bien jurídico protegido, el cual permita diferenciar este tipo penal de otros delitos conexos; a las regiones con mayor incidencia del delito de trata de personas se les propuso implementar servicios de alojamiento temporales para las víctimas de trata de personas, diferenciando su atención en niñas/os, adolescentes, adultas mujeres y varones.

En la misma línea, el 18 de mayo del 2017, la Defensoría del Pueblo y la Comisión de Justicia de Género del Poder Judicial unieron esfuerzos para presentar la obra teatral “Voces en el Silencio”, en la que se buscó un espacio de reflexión dirigido a representantes de la administración de justicia, autoridades políticas y locales, medios de comunicación y sociedad civil, a fin de abordar la grave problemática de la trata de personas con fines de explotación sexual contra mujeres y niñas.

Asimismo, el 8 de noviembre del 2017 la Defensoría participó en el “IV Encuentro Macrorregional Sur sobre trata de personas y movilidad humana”, evento realizado en la ciudad del Cusco y organizado por la ONG CHS Alternativo. En dicho encuentro se presentó los principales hallazgos y recomendaciones del Informe de Adjuntía N° 041-2017-DP/ADM; y estuvo dirigido a representantes de sectores responsables en la lucha contra la trata y sociedad civil de las regiones Ayacucho, Apurímac, Arequipa, Cusco, Madre de Dios, Puno y Tacna.

LA DEFENSORÍA PARTICIPÓ EN EL “IV ENCUENTRO MACRORREGIONAL SUR SOBRE TRATA DE PERSONAS Y MOVILIDAD HUMANA”, DONDE PRESENTÓ LOS ALCANCES DE SU INFORME SOBRE TRATA DE PERSONAS CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL, CON ESTUDIO DE CASOS EN LAS REGIONES CON MAYOR INCIDENCIA.

Entre los principales resultados del informe, destaca que:

- Del total de víctimas (12), solo tres culminaron la educación básica regular.
- Nueve de 14 procesados/as utilizó como mecanismo de captación para sus víctimas la falsa oferta de trabajo.
- Solo una víctima obtuvo defensa legal del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Únicamente tres víctimas recibieron alguna medida de protección a su favor por parte de la Fiscalía.
- Solo en un caso, la PNP registró los hechos como posible autor/a del delito de trata, mientras que el Ministerio Público calificó como trata de personas a cinco procesados/as.
- Solo un procesado/a fue sentenciado por el delito de trata de personas con fines de explotación sexual, mientras que cuatro procesados/as por este mismo delito fueron absueltos/as.
- Dos procesados fueron sentenciados en segunda instancia por el delito de trata de personas agravada.

**EL PERÚ ES EL TERCER PAÍS EN AMÉRICA CON MAYOR TASA DE VÍCTIMAS DE ESCLAVITUD MODERNA.** LAS MUJERES REPRESENTAN EL MAYOR PORCENTAJE DE VÍCTIMAS DE ESTE DELITO.

Fuente: ONG Walk Free Foundation. Índice Global de Esclavitud 2016 <sup>23</sup>

**8888**  
VÍCTIMAS DE TRATA EN PERÚ DEL 2007 A JUNIO DEL 2017



**93%**  
(8296) ERAN MUJERES Y LA FINALIDAD MÁS FRECUENTE FUE LA EXPLOTACIÓN (39%).

Fuente: Sistema de Estadística de la Criminalidad y Seguridad Ciudadana del INEI

### 2.1.11. PERSONAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA EN EL PERIODO 1980-2000

Con el objetivo de hacer cumplir el Plan Integral de Reparaciones, la Defensoría estableció como estrategia identificar el nivel de avance de tres programas de reparaciones (educación, vivienda y económica individual). Para ello, la institución estableció un cronograma de reuniones con la Comisión Multisectorial de Alto Nivel (CMAN)<sup>24</sup> y los sectores involucrados, así como con las asociaciones de víctimas, con el propósito de informar los avances en cada programa y escuchar sus quejas y sugerencias.

#### Programa de reparación en educación (PRED)

En el mes de agosto del 2017, en una reunión entre el Pronabec, la Defensoría del Pueblo y los dirigentes de las asociaciones de víctimas de la violencia se aprobó la creación de la “Beca Integral Repared”, exclusivo para las víctimas, que entrará en ejecución en el 2018. De esta manera, se cumplía con el objetivo de independizar la reparación en educación del Programa Social “Beca 18”.

#### NIVEL DE AVANCE EN REPARACIÓN EN EDUCACIÓN



#### Programa de reparación en vivienda (PRAH)

No obstante que el alcance del Programa de reparación en vivienda se restringió a las personas que como consecuencia del conflicto abandonaron sus hogares y se desplazaron a otro lugar, sin considerar a quienes habiendo perdido su vivienda permanecieron en su lugar de residencia, el avance en la ejecución es mínimo.

Al respecto, mediante Oficio N° 067-2017-DP/ADHPD se recordó al Viceministerio de Vivienda y Urbanismo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) la obligación de elaborar el Plan Multianual de Reparaciones en cumplimiento del artículo 55° del Reglamento del PIR, a fin de que se comprometa el presupuesto del sector para financiar la reparación.

[23] Informe realizado por la Organización No Gubernamental australiana Walk Free Foundation. Investigación que presenta el estudio y análisis de 167 países, en base a 25 encuestas con Gallup Inc., donde por medio de su Encuesta Mundial se han entrevistado a más de 42.000 personas en 53 idiomas diferentes. Las estimaciones de prevalencia en el índice se basan en datos de dichas encuestas, cuyos resultados se han extrapolado a países con un perfil de riesgo equivalente. Recuperado de: <https://www.globallslaveryindex.org/findings/> (consultado el 12 de enero del 2018).

[24] Creada por el Decreto Supremo N° 011-2004-PCM. Conforman Comisión Multisectorial de Alto Nivel encargada de las acciones y políticas del Estado en los ámbitos de la paz, la reparación colectiva y la reconciliación nacional.

## NIVEL DE AVANCE EN REPARACIÓN EN VIVIENDA



En atención a ello, se sostuvo una reunión con representantes del MVCS, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, que contó con la participación de integrantes de las asociaciones de víctimas, donde se acordó la creación de una Comisión Multisectorial para elaborar, en el plazo de 180 días, un Plan Multianual para la atención de los/as beneficiarios/as del Programa de Promoción y Facilitación al Acceso Habitacional al 2021, con su correspondiente cronograma de trabajo y las responsabilidades de cada sector en su implementación.

### Personas desaparecidas

En el 2017 se creó la Dirección General de Búsqueda de Personas Desaparecidas en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cumpliendo de esta manera con la recomendación dada por la Defensoría de crear un órgano de línea que ejecute lo establecido en la Ley N° 30470, Ley de Búsqueda de Personas Desaparecidas durante el periodo de violencia 1980-2000.

EL MINJUS CREÓ LA DIRECCIÓN GENERAL DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DESAPARECIDAS SIGUIENDO UNA PROPUESTA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

### Desplazados

En el 2017, mediante Oficio N° 084-2017-DP/ADHPD, la Defensoría del Pueblo presentó sus observaciones al documento denominado "Matriz de la Propuesta de la Estrategia para la Prevención, Protección y Atención Integral a las Personas Desplazadas Internas", elaborado por la Secretaría Técnica de la Comisión Multisectorial de naturaleza temporal encargada de elaborar la propuesta de Estrategia de Prevención, Protección y Atención Integral a las Personas Desplazadas Internas.

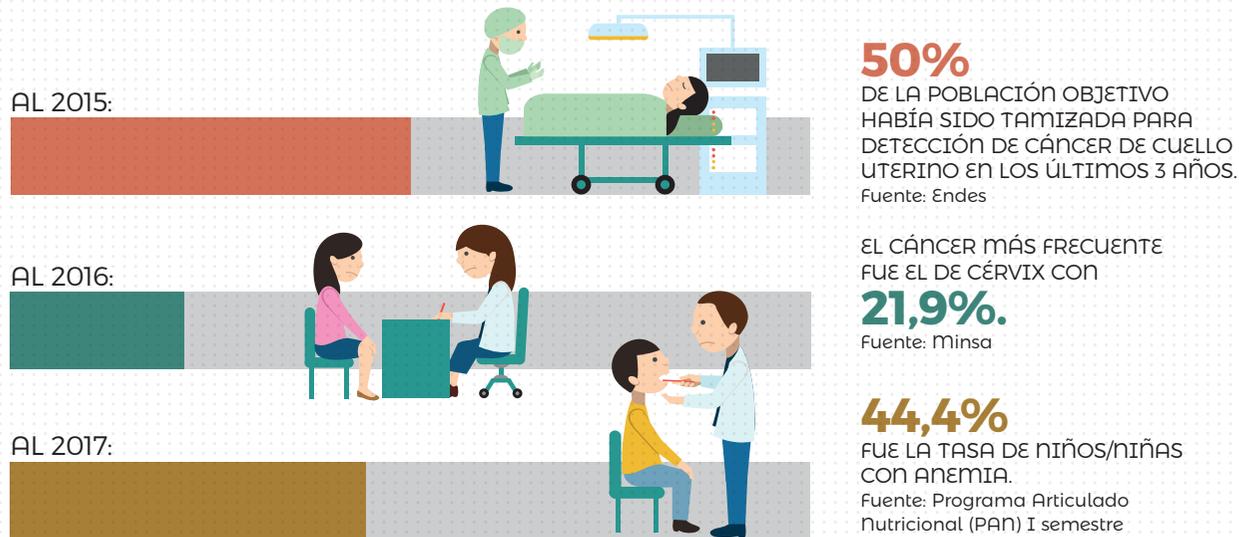
Estas observaciones se enmarcan en la atención y protección de población desplazada víctima de la violencia ocurrida en el periodo 1980-2000. Específicamente, se recomendó la elaboración de planes de reasentamiento y retorno con la participación de los sectores correspondientes, de los gobiernos regionales y locales; además de contemplar la capacitación a los actores mencionados en la realización de proyectos económicos y productivos a favor de la población desplazada. Al cierre de este informe, el documento se encuentra pendiente de aprobación.

## 2.2. SUPERVISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

La Defensoría del Pueblo ha canalizado sus recursos en la supervisión de servicios públicos como el acceso a la salud y la educación, con la finalidad de brindar respuestas y propuestas que permitan mejorar la oferta de los sistemas de servicios.

### 2.2.1. SALUD

Durante el 2017, la Defensoría del Pueblo registró 2302 casos vinculados a la afectación del derecho a la salud, 783 referidos a una inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios de salud (referencias y contrarreferencias; otorgamiento de citas; programación de cirugías, etc.); 284 por falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud; 191 por desabastecimiento o escasez de medicamentos; 148 por desabastecimiento o escasez de insumos médicos; 172 por prácticas médicas alejadas de lo razonable; 147 por insuficiente o inadecuada infraestructura en los establecimientos de salud; entre otros.



### Supervisión nacional a establecimientos estratégicos

En el año 2012, el Ministerio de Salud identificó 748 establecimientos de salud estratégicos que los gobiernos regionales debían fortalecer y modernizar en infraestructura, equipamiento y gestión de servicios, a fin de mejorar las atenciones de salud más frecuentes, especialmente las referidas a enfermedades metabólicas y crónicas, detección precoz de cáncer y atención en salud mental. Esta medida permitiría alcanzar una cobertura de por lo menos el 80% de la población a través de la oferta fija, contribuyendo a solucionar el embalse y déficit de camas en los hospitales regionales.

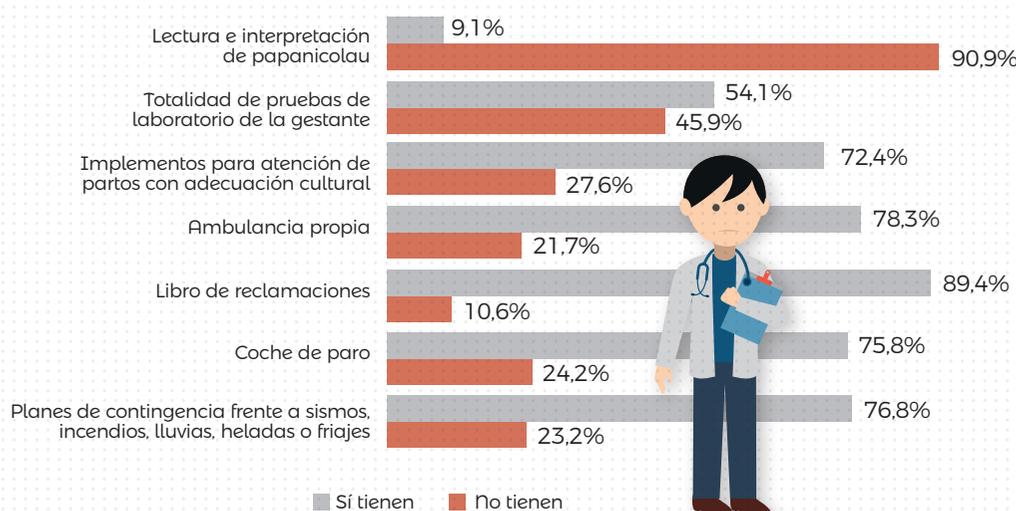
En este contexto, se realizó la supervisión de 198 de estos establecimientos estratégicos, y posteriormente se elaboró el Informe de Adjuntía N° 034-2017-DP/AAE: "Análisis de los resultados de la supervisión nacional a los establecimientos de salud estratégicos".

Dentro de los principales resultados tenemos que: el 91% de establecimientos estratégicos no puede realizar la lectura de citología de papanicolau para detección temprana de cáncer de cuello uterino; el 63% no toma radiografías; el 26,7% no realiza ecografías; el 21,7% no cuenta con ambulancia propia operativa; y, finalmente, solo el 57,6% cuenta con un laboratorio que puede realizar todo tipo de pruebas (hematológicas, bioquímicas, inmunológicas, parasitológicas y microbiológicas).

Cabe señalar que ningún establecimiento de las regiones Callao, Madre de Dios, Moquegua y Tumbes (de un total de nueve supervisados) está preparado para la atención de partos con adecuación cultural, situación que nuestra institución considera inadmisibles.

Las gravísimas circunstancias descritas llevaron a exigir a los gobiernos regionales involucrados en la modernización de los establecimientos estratégicos, el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 632-2012/MINSA, que contiene el Plan Nacional de Fortalecimiento de Establecimientos de Salud Estratégicos.

#### DEFICIENCIAS EN ESTABLECIMIENTOS ESTRATÉGICOS (A NIVEL NACIONAL)



**97,9%**

(194) DE LOS ESTABLECIMIENTOS SUPERVISADOS ATIENDEN CASOS DE ANEMIA EN NIÑOS/AS MENORES DE TRES AÑOS.

**4,5%**

(9) DE LOS ESTABLECIMIENTOS SUPERVISADOS, SIN EMBARGO, NO CONTABA CON SULFATO FERROSO PARA TRATAMIENTO DE ANEMIA EN NIÑOS/AS MENORES DE TRES AÑOS.

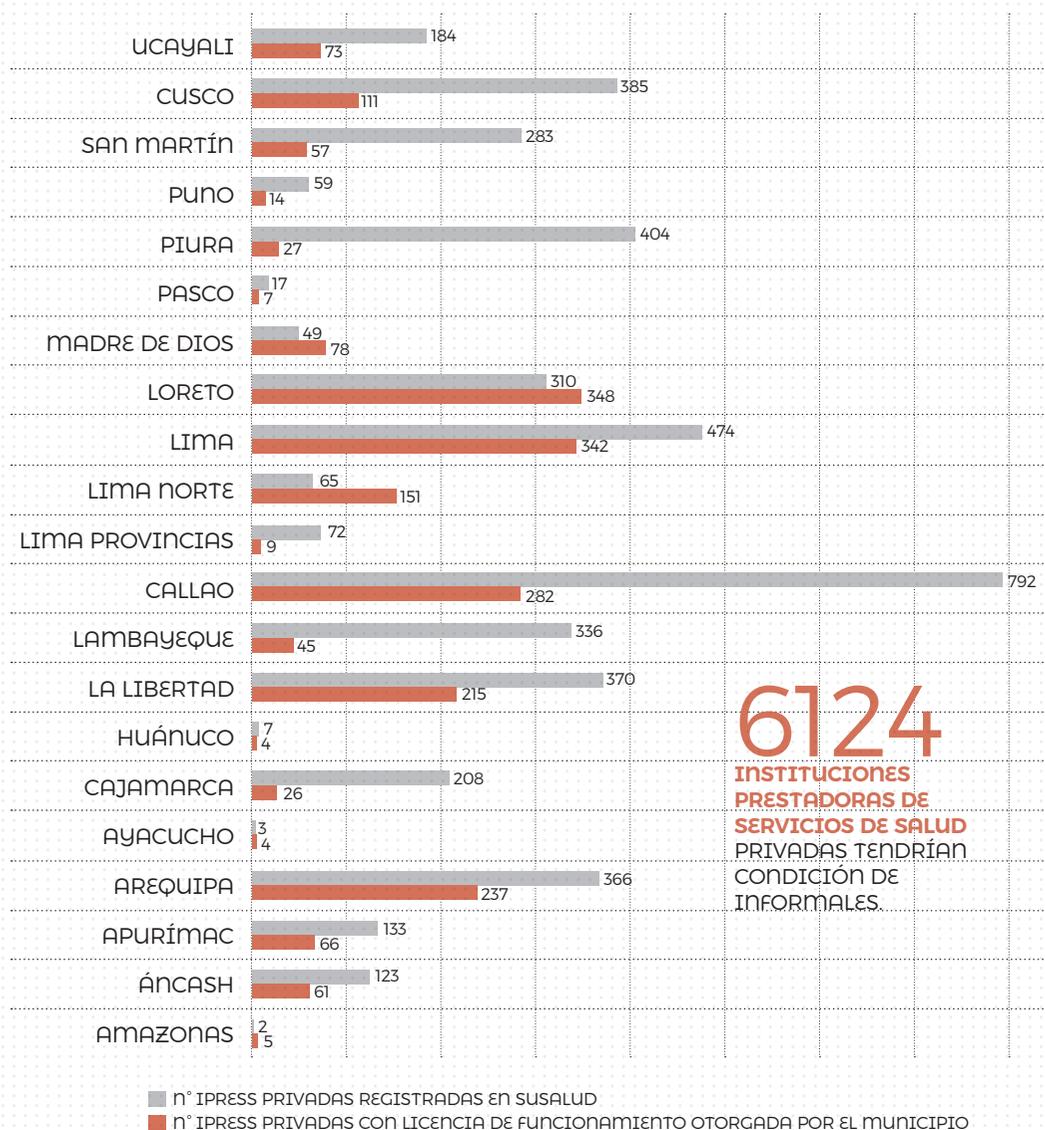
#### Supervisión a Ipress privadas

Las deficiencias en la prestación de los servicios de salud por el sector público ha propiciado la aparición de instituciones prestadoras de servicios de salud (Ipress) privadas, que no necesariamente cuentan con las condiciones para la prestación de un servicio de calidad a la población. Algunos de los requisitos esenciales para la prestación de los servicios de salud por privados son la obtención de las autorizaciones y registros administrativos correspondientes.

En el 2017, la Defensoría del Pueblo analizó la información de 19 regiones (Ucayali, Cusco, San Martín, Puno, Piura, Pasco, Madre de Dios, Loreto, Lima, Callao, Lambayeque, La Libertad, Huánuco, Cajamarca, Ayacucho, Arequipa, Apurímac, Áncash y Amazonas), advirtiendo la incongruencia de la información consignada por la Superintendencia Nacional de Salud (SuSalud), entidad encargada de administrar el Registro Nacional de Ipress (Renipress) y la de los gobiernos locales. En SuSalud constaban 46.421 Ipress activas, mientras los gobiernos locales afirmaron que únicamente se encontraban vigentes 2162 licencias de funcionamiento.

Cruzando información, advertimos que solo 680 establecimientos acreditaban estar registrados ante ambas entidades; es decir, que contaban tanto con licencia municipal como con el registro ante SuSalud. Así, 6124 Ipress tendrían la condición de informales.

### IPRESS CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO MUNICIPAL VS REGISTRADAS EN SUSALUD-AGOSTO 2017 (POR REGIÓN)



#### Supervisión de los servicios de emergencia

En noviembre del 2017 se efectuó una nueva supervisión a los servicios de emergencia de los 90 hospitales supervisados en noviembre del 2016 –que en su momento dio origen al Informe de Adjuntía N° 015-2016-DP/AÆ: “El derecho a la salud: Los servicios de emergencia en los establecimientos de salud públicos y el acceso a medicamentos esenciales”. En esta última supervisión, se verificó que el 70,7% de los hospitales realizaron mejoras en el abastecimiento de insumos para poder aplicar pruebas de laboratorio; el 76,5% mejoró el abastecimiento de unidades de sangre en los bancos de sangre; el 69,2% estableció el funcionamiento ininterrumpido de los servicios de rayos x, y el 56,5%, de ecografía.

#### Determinantes de la salud: la alimentación y el medio ambiente

La salud de las personas depende de distintos factores y circunstancias que influyen de manera conjunta, conocidos como determinantes de la salud, los que se agrupan en factores biológicos, ambientales, relacio-

nados al estilo de vida y los concernientes a los servicios de salud. El estilo de vida que llevamos y el ambiente en que vivimos determinan casi la mitad de las enfermedades que padecemos. Entre las enfermedades crónicas no transmisibles asociadas a los hábitos alimenticios se encuentran la diabetes, la hipertensión arterial, la obesidad y el cáncer.

La Ley N° 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para niños, niñas y adolescentes, dada en mayo del 2013, tiene por objeto la promoción y protección efectiva del derecho a la salud pública, al crecimiento y desarrollo adecuado de las personas con la finalidad de reducir y eliminar las enfermedades vinculadas con el sobrepeso, la obesidad y las enfermedades crónicas no transmisibles.

De modo concreto, la Ley N° 30021 dispone la inclusión de advertencias publicitarias en los alimentos procesados y bebidas no alcohólicas con nutrientes críticos como: azúcar, sodio, grasas saturadas y/o grasa trans. Mediante Decreto Supremo N° 7-2015-SA se establecieron reglamentariamente los parámetros técnicos de los nutrientes críticos que determinan los casos en los cuales deben efectuarse advertencias publicitarias en el etiquetado de los alimentos.

Sin embargo, a la fecha no se ha aprobado el Manual de Advertencias Publicitarias elaborado por el Ministerio de Salud, que siguiendo los criterios propuestos por Unicef y por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), propone la utilización de un sistema octogonal de advertencia, similar al adoptado en Chile.

Nuestra institución tuvo una especial preocupación en esta temática, participando en espacios de discusión como la “Mesa de Trabajo de Seguimiento al Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para niños, niñas y adolescentes”, instalada el 6 de setiembre del 2017 por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso. El objetivo de este espacio de diálogo fue recibir opiniones de diversas instituciones públicas y privadas sobre las diversas propuestas normativas vinculadas a la alimentación saludable, incluidas propuestas de modificaciones a la Ley N° 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para niños, niñas y adolescentes, y su reglamento.

En este contexto, la Defensoría del Pueblo elaboró el Informe N° 7-2017-P/AMASPPISP, en el cual se plantea que tanto el Estado como la sociedad –incluyendo las empresas– tienen la obligación de respetar y proteger el derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes, lo que implica garantizarles una alimentación saludable.

En relación a las iniciativas legislativas que plantean mecanismos de advertencia publicitaria distintos al propuesto por el Ministerio de Salud, la Defensoría del Pueblo opina que debe implementarse el sistema octogonal de advertencias por ser idóneo, oportuno, suficiente, veraz, accesible y de fácil comprensión para el consumidor peruano, en especial para los niños, niñas y adolescentes. Este sistema permite acceder a información sin realizar operaciones matemáticas complejas, proporcionando alertas y datos de manera directa.

Por tanto, mediante Oficio N° 0632-2017/DP se instó al Ministerio de Salud a aprobar el Manual de Advertencias Publicitarias, reconociendo el sistema octogonal de advertencias para el etiquetado de alimentos procesados y bebidas no alcohólicas, así como establecer su entrada en vigencia en el más breve plazo. Finalmente, se recomendó evaluar periódicamente el impacto de la implementación de la política de alimentación saludable de la Ley N° 30021

Por otra parte, mediante Oficio N° 0455-2017/DP se ha instado al Poder Legislativo a reconocer la idoneidad del sistema octogonal en las advertencias publicitarias, y archivar los proyectos de ley que presentan mecanismos de etiquetado distintos. Para ello se exigió evitar la modificación de la Ley N° 30021 y una eventual postergación de la entrada en vigencia de los mecanismos de protección de los consumidores establecidos en ella, los cuales se encuentran en pleno proceso de reglamentación por el Ministerio de Salud.

LA MAYORÍA DE HOSPITALES ACOGIERON LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA, COMO SE CONSTATÓ EN LA SUPERVISIÓN NACIONAL REALIZADA UN AÑO DESPUÉS.

# 86%

SE HA INCREMENTADO LA CANTIDAD DE NIÑOS/AS PERUANOS CON DIABETES ENTRE EL 2013 Y EL 2016.

Fuente: Minsa



**8,6%** DE LA POBLACIÓN DE 15 Y MÁS AÑOS DE EDAD FUE DIAGNOSTICADA CON **HIPERTENSIÓN ARTERIAL**.

**2,9%** DE LA POBLACIÓN DE 15 Y MÁS AÑOS DE EDAD FUE DIAGNOSTICADA CON **DIABETES MELLITUS**, SIENDO LA POBLACIÓN FEMENINA LA MÁS AFECTADA (3,2%) RESPECTO A LA MASCULINA (2,7%).

**35,5%** DE LAS PERSONAS DE 15 Y MÁS AÑOS DE EDAD PRESENTAN **SOBREPESO**.

**18,3%** DE LAS PERSONAS DE 15 Y MÁS AÑOS **SUFREN DE OBESIDAD**. **22,5%** DE PERSONAS OBESAS SON MUJERES Y **14%** SON HOMBRES.

Fuente: INEI (2016)

De otro lado, los cambios ambientales generados por el fenómeno de El Niño Costero favorecieron la propagación de enfermedades infecciosas en las regiones del norte del país como leptospirosis, dengue, zika y chikungunya, por lo que las OD de Tumbes y Piura recomendaron la adopción de las acciones sanitarias pertinentes por parte de las autoridades de salud de la región y a nivel nacional.

#### EN EL 2017 SE HAN PRESENTADO EN EL PAÍS:

**76.093**  
CASOS DE DENGUE

**93**  
DEFUNCIONES POR DENGUE

**85,57%**  
DE LOS CASOS DE DENGUE SE CONCENTRAN EN PIURA, TUMBES, LA LIBERTAD E ICA, GRAN PARTE POR INFLUENCIA DIRECTA DEL FENÓMENO DE EL NIÑO COSTERO.

**4874**  
CASOS DE LEPTOSPIROSIS

**16**  
DEFUNCIONES POR LEPTOSPIROSIS

**79,17%**  
DE LOS CASOS DE LEPTOSPIROSIS SE REPORTARON EN TUMBES, LORETO, MADRE DE DIOS, UCAYALI Y PIURA.

#### Aplicación de periodos de espera a mujeres embarazadas

Ante los reiterados casos de mujeres gestantes que concibieron a sus hijos antes de su afiliación a EsSalud, y por ende eran excluidas de las prestaciones por maternidad en este seguro, la Defensoría del Pueblo interpuso demandas de amparo con la finalidad de garantizar judicialmente su atención, alcanzando resultados favorables.

Teniendo en cuenta la sentencia expedida por el Tercer Juzgado Civil de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca, la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud, mediante Carta Circular N° 16-GCSPE-ESSALUD-2017, ha dispuesto a nivel nacional que ya no será exigible para las atenciones médicas por maternidad la condición de que el titular del seguro se encuentre afiliado al tiempo de la concepción.

#### CASOS ILUSTRATIVOS

##### ▣ Inadecuada organización administrativa que impide la prestación de salud en el SIS de Trujillo

La ciudadana M.A.R, adulta mayor de 89 años, se encontraba muy delicada de salud, requiriendo atención médica urgente, cuando se enteró que por cuarta vez se le había retirado del SIS porque aparecería como asegurada de la Compañía de Seguros Pacífico. Esto sucedió a pesar de que previamente se había

detectado su homonimia con una adolescente de 17 años asegurada en dicha compañía (Expediente N° 1481-2017-La Libertad).

Tras gestiones realizadas con la jefatura de operaciones de servicios comerciales de Pacífico Seguros Generales, se solicitó la depuración de la ciudadana del sistema de la compañía de seguros, ya que aparece como activa. Posteriormente, se requirió al Área de Atención al Usuario de SuSalud que informe sobre el resultado de la depuración del sistema a la señora M.A.R. Tras ello, se verificó que aparece como anulado. Finalmente, se procedió con las coordinaciones con el jefe de la Unidad Desconcentrada Regional (UDR) SIS Arequipa para la afiliación de la adulta mayor.

### **▣ Falta de continuidad de atención para pacientes oncológicos por demora en firma de convenio del Hospital de Enfermedades Neoplásicas de Huancayo**

La ciudadana Y.M.L.T, con SIS semisub subsidiado, actualmente con diagnóstico de cáncer y que viene recibiendo tratamiento de quimioterapia en el Hospital de Enfermedades Neoplásicas de Huancayo, solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo, ya que fue referida a una clínica particular para recibir tratamiento de radioterapia. Sin embargo, la clínica en mención, aduciendo que el convenio suscrito con la Dirección Regional de Salud de Junín había vencido, le manifestó que debía pagar 180 soles por cada sesión de tratamiento. (Expediente N° 4530-2016-JUNIN).

Personal de la Defensoría se entrevistó con la Jefa de la Unidad de Seguros del nosocomio, quien precisó que efectivamente se encontraba pendiente la suscripción del convenio con una clínica particular, a fin de que se brinde los servicios de radioterapias y braquiterapias. Se recomendó entonces al Director de la Diresa que priorice las gestiones pertinentes, a fin que se agilice la firma del convenio y se brinde los servicios de radioterapias y braquiterapias.

En respuesta a nuestra intervención, se nos informó que el 9 de marzo del 2017 se emitieron las órdenes para la contratación de los servicios de radioterapia y servicio de braquiterapia para el departamento de oncología, con lo cual se podrá atender la necesidad de tratamiento de todos los pacientes con cáncer que así lo requieran.

LA INTERVENCIÓN DEL PERSONAL DE NUESTRA INSTITUCIÓN PERMITIÓ QUE SE ACELERE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE RADIOTERAPIA Y BRAQUITERAPIA CON UNA CLÍNICA PARTICULAR DE HUANCAYO, LO QUE PERMITIRÁ QUE SE ATIENDA A LOS PACIENTES DEL SIS CON CÁNCER.

### **▣ Cobros indebidos en los establecimientos de salud en Tarapoto**

Mediante Carta s/n del 22 de setiembre del 2017, la Defensa Pública nos informó que el Hospital II-2 Tarapoto no estaría cumpliendo con lo prescrito en el inciso c del art. 10° de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, que prescribe: "La promoción, prevención, atención y recuperación integral de la salud física y mental de las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar es gratuita en cualquier establecimiento de salud del Estado e incluye la atención médica, exámenes de ayuda diagnóstica, hospitalización, medicamentos, tratamiento psicológico y psiquiátrico; y cualquier otra actividad necesaria o requerida para el establecimiento de salud". A pesar de la normativa, el 25 de agosto del 2017 se realizó un cobro por la atención psicológica brindada a la ciudadana M. E. P. S., quién fuera víctima de violencia (Expediente N° 789-2017 TARAPOTO).

El 26 de setiembre del 2017, personal de la Defensoría acompañó a la afectada al Hospital II-2 Tarapoto para su nueva cita, en la que se evidenció que efectivamente el personal del hospital desconocía la norma y no contaba con un procedimiento de atención en casos de violencia. Se realizaron coordinaciones con el Director del hospital y procedieron a atender gratuitamente a la ciudadana.

Luego se realizó una reunión con el Director y personal de atención al usuario, a fin de hacer de conocimiento la Ley N° 30364, haciendo énfasis en el inciso c del art. 10°, con el objetivo de publicitar este

derecho en el hospital y así evitar que se repitan situaciones como esta. La entidad ha implementado las recomendaciones, según las comunicaciones mantenidas con la recurrente y el Director del Hospital II-2 Tarapoto.

### ▣ **Suspensión de servicio de hemodiálisis para pacientes con insuficiencia renal crónica afiliados al SIS de Trujillo**

El 5 de abril del 2017 intervinimos de oficio al Seguro Integral de Salud (SIS) en la ciudad de Trujillo, a través de la Oficina Defensorial de La Libertad, con la finalidad de garantizar la atención de los pacientes con insuficiencia renal crónica que requerían del servicio tercerizado de hemodiálisis. El mismo es brindado por las clínicas Centro Nefrológico Santa Lucía y Centro de Salud Renal Primavera S.A.C, instituciones que anunciaron la suspensión de dicho servicio por deudas del SIS (Expediente 921-2017-La Libertad).

Las empresas señalaron que se encontraban en una situación crítica y sin presupuesto para brindar el servicio. Del mismo modo, indicaron que remitieron cartas al jefe del Fondo Intangible Solidario de Salud (Fissal), comunicándole que los expedientes de los pacientes atendidos no venían siendo auditados por personal de la UDR SIS La Libertad desde agosto del 2016, lo que venía generando que no se autorice el pago por los servicios que brindan.

Frente a ello, se recomendó a la UDR disponer una estrategia de trabajo con sus médicos auditores para que en el menor plazo posible evaluaran la mayor cantidad de expedientes, así como solicitar el presu-

puesto correspondiente a nivel central para la contratación de más médicos auditores. Asimismo, por intermedio de la Adjuntía para la Administración Estatal de la Defensoría del Pueblo, se recomendó al Fissal que se adopten las medidas necesarias para garantizar el tratamiento de hemodiálisis de los pacientes afiliados al SIS en las referidas clínicas. Adicionalmente, previa coordinación de la Oficina Defensorial de La Libertad, se logró que el Gobierno Regional de La Libertad disponga el pago de la deuda.

LA INTERVENCIÓN Y COORDINACIÓN DE LA OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD Y DE LA ADJUNTÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL PERMITIERON QUE SE NORMALICE EL SERVICIO DE HEMODIÁLISIS EN TRUJILLO, QUE BENEFICIA A 310 USUARIOS DEL SIS.

A partir de la realización de estas acciones, se normalizó el servicio tercerizado de hemodiálisis por parte de las referidas clínicas para las 310 personas afiliadas al SIS que padecen de insuficiencia renal crónica en la ciudad de Trujillo.

Asimismo, la UDR incorporó, vía contrato de terceros, a dos médicos auditores para sumarse a los otros dos médicos que venían laborando a efectos de avanzar con la evaluación de los expedientes sobre atenciones ambulatorias de hemodiálisis brindadas por las clínicas, con el objetivo de pagar la deuda pendiente con dichas instituciones. También se informó que la Alta Dirección del SIS aprobó llevar a cabo el concurso público de tres plazas de médicos auditores bajo la modalidad CAS.

### **2.2.2. EDUCACIÓN**

La función educación representó al Estado peruano un presupuesto de 29'546'384.534 soles en el 2017, es decir, un incremento del 8,9% respecto al presupuesto del año 2016 (S/27'130'595.364). Sin embargo, aún nos encontramos lejos de la meta de 6% del PBI, establecida en el Acuerdo Nacional.

Durante el 2017, la Defensoría del Pueblo ha atendido 2191 quejas vinculadas a la vulneración al derecho a la educación: 302 por obstaculizar la continuidad en el sistema educativo; 282 por condicionamientos para el acceso al sistema educativo; 268 por irregularidades vinculadas a la asistencia de personal en el sector educación; 211 por la insuficiente e inadecuada infraestructura en las instituciones educativas; 203 por maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio educativo; 191 por afectación del derecho a la gratuidad de la educación; entre otras.



**BRECHA ENTRE LOGROS DE APRENDIZAJE EN ZONAS URBANA Y RURAL**

Zona	Comprensión lectora	Razonamiento matemático
Rural	16,5% satisfactorio	17,3% satisfactorio
Urbana	50,9% satisfactorio	36,6% satisfactorio

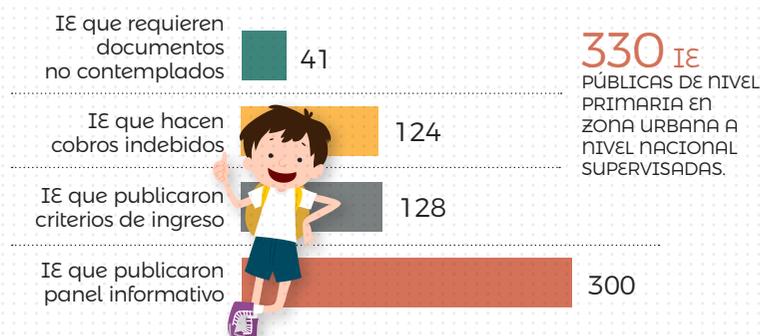
Fuente: Resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes ECE 2016- Minedu

**Supervisión nacional de matrícula e infraestructura**

Durante el mes de febrero se llevó a cabo una supervisión nacional a 330 instituciones educativas públicas (IE), lo que dio lugar a la emisión del Informe de Adjuntía N° 001-2017-DP/AÆ: “El derecho a la educación. Supervisión nacional del proceso de matrícula e infraestructura escolar en las instituciones educativas públicas de nivel primaria”.

La supervisión evidenció que si bien las 300 IE cumplieron el deber de publicar información sobre el proceso de matrícula, solo 128 informaron los criterios de ingreso al colegio, premisa fundamental para que los padres y madres de familia conozcan si sus hijos e hijas pueden acceder a una vacante. Además, se constató que en 124 IE aún persiste el problema de los cobros indebidos a los padres y madres de familia, situación que afecta el derecho a la gratuidad de la educación pública básica. Por otra parte, hubo 41 IE que requirieron documentos no obligatorios en la matrícula, tales como recibos de servicios públicos, informes psicopedagógicos, informes de vacunación, constancia del SIS o EsSalud.

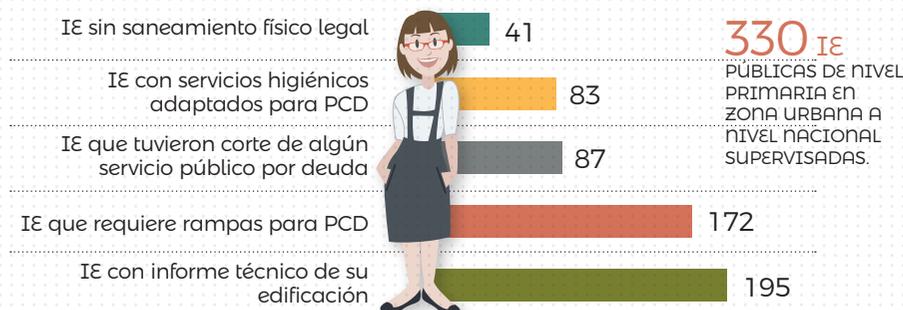
**RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN DE LA MATRÍCULA ESCOLAR 2017**



Con relación a la infraestructura de los locales escolares, solo 195 IE tienen un informe técnico de seguridad de edificaciones, aspecto importante en el marco de la gestión del riesgo de desastres; sin embargo, 135 IE no tienen dicho informe técnico, lo que pone en peligro la integridad de estudiantes y docentes de dichos colegios. Además, se halló que 172 IE no tienen locales accesibles para personas con discapacidad, y que 247 IE no tienen servicios higiénicos adaptados para dicha población vulnerable.

Por otra parte, 87 IE sufrieron el corte de algún servicio público (agua y electricidad) por deuda, lo que complica la prestación del servicio educativo y la gestión educativa, además de afectar los derechos de niñas y niños. Asimismo, se halló que 41 IE no tienen saneamiento físico legal, lo que impide que, a corto o mediano plazo, pueda ejecutarse algún proyecto de inversión en dichas IE.

## RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA ESCOLAR 2017



En atención a dichos hallazgos, se cursaron las respectivas recomendaciones al Minedu, las Direcciones Regionales de Educación (DRE) y las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), de acuerdo al marco de sus competencias, a fin de solucionar cada uno de los problemas o incumplimientos evidenciados en la supervisión.

### Supervisión nacional de recuperación de horas de clase

El 15 de junio del 2017 se inició una huelga regional docente en Cusco exigiendo un aumento remunerativo inmediato. Posteriormente, otras regiones se sumaron a dicha medida, hasta que obtuvo alcance nacional, finalizando el 2 de setiembre.

La Defensoría del Pueblo supervisó 25 DRE, 67 UGEL y 756 IÉ públicas de nivel de educación secundaria y se entrevistó a 2606 padres y madres de familia, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, a fin de supervisar el cumplimiento del proceso de recuperación de clases determinado por el Minedu a través del Decreto de Urgencia N° 012-2017 y la Resolución Ministerial N° 485-2017-Minedu.

Se advirtieron inconsistencias en la información referida al número de horas de clases por recuperar, proporcionada por las DRE y las UGEL correspondientes a su circunscripción, así como entre la información de las DRE y el Minedu; es el caso de Cusco, Huancavelica, Pasco y Tumbes.

A pesar de que 13 DRE informaron que cumplieron con brindar asistencia técnica a todas sus UGEL sobre implementación del Plan de recuperación de horas efectivas de clases, estas últimas indicaron no haber recibido la orientación mencionada.



Además de la incongruencia de información, también se evidenció la omisión de funciones y deberes a cargo de las autoridades educativas. Las IÉ pertenecientes a 29 UGEL manifestaron necesitar la contratación de docentes para cumplir con la recuperación de clases, sin embargo, los directores de dichas IÉ no informaron ello a la respectiva UGEL, pues solo seis UGEL indicaron que sus IÉ solicitaron la contratación de docentes.

Es necesario señalar que en el caso de 174 IE se informó que en algún momento se interrumpió el plan de recuperación de clases debido a la ausencia de docentes.

Finalmente, la supervisión arroja como dato relevante que 2166 padres y madres entrevistadas manifestaron haber sido convocados por la IE a una reunión sobre elaboración e implementación del plan de recuperación de clases, sin embargo, solo 1170 participaron efectivamente en la elaboración del citado plan.

### Educación rural

En el año 2016 se publicó el Informe de Adjuntía N° 016-2016-DP/AE: “Una aproximación a la gestión de la escuela primaria multigrado de ámbitos rurales. Recomendaciones para su fortalecimiento”, elaborado en atención a la supervisión efectuada por la Defensoría del Pueblo el año 2015. La supervisión involucró a 566 instituciones educativas de primaria, de tipo polidocente multigrado —caracterizadas porque uno o más docentes se encargan de más de un grado de estudio y uno de ellos ejerce, a su vez, el cargo directivo.

Durante el año 2017 se realizó una labor de seguimiento a la implementación de las recomendaciones formuladas. Así, se tiene que mediante la Resolución Ministerial N° 300-2017-MINEDU, se creó una Comisión sectorial de naturaleza temporal, a la cual se encargó formular la Política de Atención Educativa para la población de ámbito rural.

Asimismo, el Minedu informó a la Defensoría del Pueblo que se encuentra elaborando diversos instrumentos pedagógicos para mejorar la atención de estudiantes de escuelas de nivel de educación primaria multigrado y de ámbitos rurales. Entre esos instrumentos destacan: una norma que implementa los lineamientos para mejorar el servicio multigrado en el ámbito rural; un plan de implementación del currículo nacional en las IE primaria multigrado de ámbito rural 2018-2021; una estrategia y propuesta pedagógica para atender el desarrollo de las habilidades básicas de estudiantes en los primeros tres años de estudios en el ámbito rural que en su mayoría no accedieron a la educación de nivel inicial (Oficio N° 687-2017-MINEDU/VMGP-DIGESE-DEBE).

EL INFORME SOBRE ESCUELAS RURALES MULTIGRADO DE LA DEFENSORÍA FOMENTÓ QUE SE FORMULE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN EDUCATIVA PARA LA POBLACIÓN DE ÁMBITO RURAL Y DIVERSOS INSTRUMENTOS PEDAGÓGICOS.

### CASOS ILUSTRATIVOS

#### ❖ Cobros indebidos en la Institución Educativa Matilde del Águila Velásquez en San Martín

La Institución Educativa Matilde del Águila Velásquez, ubicada en la ciudad de Rioja, departamento de San Martín, cobraba a los padres y madres de familia el monto de 50 soles por concepto de reserva de vacante, vulnerando el derecho constitucional a la gratuidad de la educación pública (Expediente N° 0928-2017-001751).

La Oficina Defensorial de San Martín solicitó información al director de la citada IE; a su vez, puso en conocimiento de la UGEL Rioja este hecho, a fin de que adopte las acciones conforme a sus funciones de supervisión y orientación a las IEs.

Por otra parte, se sostuvo una reunión con el director de la IE, en la cual se le indicó que el cobro efectuado a los padres y madres de familia, además de ser ilegal por no estar contemplado en ninguna norma, vulnera el derecho a la educación gratuita brindada por el Estado. En tal sentido, se recomendó el cese del cobro y que se identifique a las personas que lo pagaron para que se devuelva el dinero. A su vez, en reunión sostenida con representantes de la UGEL, se recomendó que adopte las acciones para evitar cobros indebidos en los colegios de su jurisdicción; y que investigue el hecho denunciado, a fin de que se inicie el respectivo procedimiento administrativo disciplinario contra las o los responsables.

Como resultado de la intervención, la UGEL Rioja inició una investigación del hecho denunciado, así como supervisiones a las instituciones educativas para evitar cobros indebidos. Además, la IE eliminó el cobro efectuado y devolvió lo cobrado indebidamente a los padres y madres de familia.

### ❖ Reapertura de institución educativa pública en Ayacucho

En el mes de agosto, el Director de la Institución Educativa N° 38091/Px-U de Santa Rosa de Pihúan, en el distrito de Santiago de Pischa en Huamanga, Ayacucho, puso en conocimiento de la Defensoría del Pueblo que el director de la UGEL Huamanga, mediante la Resolución Directoral N° 01694 del 10 de marzo del 2017, decidió el cierre temporal del citado colegio. El director manifestó también que en dicha comunidad hay niños y niñas de seis años que necesitan educación, motivo por el cual solicitó formalmente a la citada UGEL la reapertura del colegio, sin obtener una respuesta positiva (Expediente N° 4047-2017-AYACUCHO).

Frente a ello, el 3 de agosto, representantes de la Oficina Defensorial de Ayacucho se reunieron con la Directora de Gestión Institucional de la UGEL Huamanga, a quien se le recomendó que, previa verificación de las condiciones del colegio y de la necesidad y demanda de servicio educativo en la comunidad, se abra la Institución Educativa Santa Rosa de Pihúan. Al respecto, se argumentó que el colegio debe continuar atendiendo a las niñas y niños que asistían a clases, porque en la zona no existe otro colegio que pueda brindarles educación y el plantel más cercano se ubica a más de una hora de camino.

En atención a las actuaciones desplegadas, la Directora de Gestión Institucional de la UGEL Huamanga efectuó la verificación solicitada por la Defensoría. Posterior a dicha gestión y en mérito al resultado, mediante Resolución Directoral N° 05303 del 11 de setiembre, la UGEL Huamanga decidió autorizar la reapertura y funcionamiento de la IE N° 38091/Px-U de Santa Rosa de Pihúan.

LA INMEDIATA INTERVENCIÓN DE LA OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS PERMITIÓ QUE TRES INSTITUCIONES EDUCATIVAS CON INFRAESTRUCTURA DEFICIENTE, ACELEREN LAS OBRAS E INICIEN EL AÑO ESCOLAR A TIEMPO.

### Infraestructura educativa inadecuada en colegios de Madre de Dios

La Oficina Defensorial de Madre Dios, a través de la supervisión del proceso de matrícula e inicio del año escolar, tomó conocimiento de la demora en la ejecución de la obra de ampliación y mejoramiento del servicio educativo de la Institución Educativa N° 52166 Nuestra Señora de Fátima, pese a estar próximo el inicio del año escolar. En la visita a la IE, se evidenció que la infraestructura del local escolar se encontraba en pésimas condiciones, dificultando el servicio educativo; además, el Director del plantel informó que, debido al crecimiento de la demanda educativa, se requería tres aulas más. La misma situación de infraestructura en mal estado se halló en las IE Dos de mayo, Alipio Ponce Vásquez y Rompeolas (Exp. 163-2017-MADRE DE DIOS).

A través de una acción inmediata, el 6 de febrero nos reunimos con el Gerente General del Gobierno Regional de Madre Dios, a fin de requerir información de las acciones que adoptará para garantizar que las y los estudiantes reciban el servicio educativo en locales seguros y salubres. En la misma reunión, el citado funcionario dispuso que la Gerencia de Infraestructura mejore las aulas de contingencia de la IE N° 52166 Nuestra Señora de Fátima; y con relación a las IE Dos de mayo, Alipio Ponce Vásquez y Rompeolas, dispuso coordinar con la DRE de Madre de Dios para ejecutar el mantenimiento de locales escolares.

Además de esa acción, el 1 de marzo se recomendó formalmente al director de la UGEL de Tambopata que adopte acciones concretas e inmediatas para garantizar que el servicio educativo se brinde en condiciones dignas y seguras en los referidos colegios.

Como resultado de la recomendación, las instituciones educativas afectadas fueron reparadas y se pudo garantizar el buen inicio del año escolar; a su vez, se verificó la refacción de las aulas prefabricadas para la atención de estudiantes de las IE Virgen de Fátima y Rompeolas. Asimismo, el 28 de setiembre se inició la ejecución de una obra en la IE N° 52023 Dos de mayo, en el distrito y provincia de Tambopata, cuya ejecución está a cargo del Programa Nacional de Infraestructura Educativa (Pronied), por un monto superior a los 27 millones de soles.

### 2.2.3. SEGURIDAD SOCIAL

De acuerdo al Informe Mundial sobre la Protección Social 2017-2019: “La protección social universal para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la OIT”, en el Perú solamente el 19,3% de las personas adultas mayores perciben una pensión, pese a haber suscrito el Convenio 102 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Convenio relativo a la norma mínima de la seguridad social

De acuerdo a las cifras brindadas por la Asociación de Administradores de Fondos de Pensiones (AFP), entre mayo del 2016 y junio del 2017, el 95% de afiliados al Sistema Privado de Pensiones (SPP) que decidieron jubilarse, optaron por retirar el 95,5% de su cuenta individual de capitalización, a raíz de la Ley N° 30425, lo que impedirá conocer —al menos en parte— el estado de la seguridad social en el país, así como la forma en que estos ciudadanos afrontarán la vejez.

[ SOLO EL 16,8% DE LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA  
APORTA A UN SISTEMA DE PENSIONES. ]

#### La necesidad de una reforma integral de la seguridad social

En el Congreso de la República existen numerosas iniciativas legislativas en materia de pensiones, de los más variados regímenes. Algunas buscan aumentar los montos de las pensiones, otras disminuir los requisitos para el acceso a los beneficios o incluso crear nuevos regímenes pensionarios. La mayoría de estas propuestas no contienen un adecuado análisis costo-beneficio, el cual debería contar con un estudio actuarial que garantice su sostenibilidad en materia de seguridad social.

Mediante el Informe de Adjuntía N° 026-2017-DP/AÆ, la Defensoría del Pueblo emitió su “opinión sobre diversos proyectos de ley presentados en el año 2017 en materia de seguridad social y pensiones y la necesidad de una reforma integral”, donde se propone la modificación estructural de los subsistemas, articulándolos, lo que permitiría superar las actuales inequidades.

#### Reajuste de las pensiones más bajas

La Defensoría recibe constantemente quejas referidas al bajo monto de las pensiones que se perciben en diferentes regímenes previsionales, como los referidos al Sistema Nacional de Pensiones, el ex Seguro de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, la Caja de Beneficios y Seguridad Social del Pescador, entre otros.

Mediante el Informe de Adjuntía N° 033-2017-DP/AÆ, se emitió “Opinión sobre la necesidad de regular el reajuste de las pensiones y los alcances del Proyecto de Ley N° 1625/2016-PE, Ley que otorga una bonificación extraordinaria a favor de los pensionistas por viudez del Régimen del Decreto Ley N° 19990”, que recuerda al Congreso de la República que la propia teoría económica considera que los sistemas de pensiones deben prever en su diseño legal una fórmula de revalorización (reajuste) de las pensiones que se pagan mes a mes, que le permita preservar su poder adquisitivo frente a fenómenos recurrentes como la inflación. Esto se debe a que la propia naturaleza de estos sistemas es brindar seguridad (social) frente a contingencias que priven a las personas de ingresos. Es así que la Defensoría del Pueblo recomienda al Congreso de la República la adopción de un sistema reglado de reajuste de las pensiones como el existente en España y otros países de Europa, y no uno enteramente discrecional como el actualmente vigente.

#### Hacia un sistema de certificación de la incapacidad para el trabajo

La ausencia de un sistema —o siquiera de normas claras— para la obtención de la certificación médica de la incapacidad necesaria para acreditar el derecho del asegurado a gozar de los distintos beneficios de la se-

DESDE EL 2001, EL MONTO DE LA PENSIÓN MÍNIMA APLICABLE AL SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES (S/ 415) NO HA VARIADO, Y SI BIEN SE HA INCREMENTADO EL MONTO DE LAS PENSIONES DE ALGUNOS SECTORES DE ASEGURADOS, DICHS AUMENTOS NO BENEFICIAN A TODOS.

guridad social –como el pago de una pensión por invalidez–, ha generado múltiples quejas que la Defensoría del Pueblo ha atendido durante el 2017.

Se evidenció que tanto EsSalud como algunos hospitales de los gobiernos regionales –bajo la rectoría del Ministerio de Salud– se negaban abiertamente a otorgar la certificación de la incapacidad aduciendo supuestas lagunas de la normatividad vigente. Por otro lado, estas mismas entidades también se negaban a expedir la certificación médica necesaria para realizar trámites pensionarios bajo el régimen del ex Seguro de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (Satep), aduciendo que el régimen se encuentra derogado.

Una situación especialmente grave se presenta en la Red Asistencial de Junín de EsSalud, donde el incumplimiento de las autoridades y los médicos designados se ha extendido por años.

Mediante el Informe de Adjuntía N° 007-2017-DP/AAE, se efectuó un análisis del estado de la cuestión en materia de certificación de la incapacidad para el trabajo y la necesidad de creación de un sistema evaluador de la incapacidad, en la que se advierte la necesidad de una sola regulación clara al respecto y se recomienda la creación de un sistema de certificación aplicable a todos los sistemas pensionarios existentes. A la fecha, la PCM no se ha pronunciado sobre dicha recomendación.

En esa misma línea, como esta imperfección regulatoria alcanza incluso al régimen de pensiones militar y policial, emitimos el Informe de Adjuntía N° 004-2017-DP/AAE, que contiene nuestra opinión sobre los reglamentos que ordenan la realización de comprobaciones médicas periódicas de la incapacidad a pensionistas por invalidez permanente del régimen militar-policial para percibir el subsidio por invalidez.

#### 2.2.4. AGUA, SANEAMIENTO Y RECURSOS HÍDRICOS

Durante el 2017, la Defensoría del Pueblo atendió un total de 1020 quejas en materia de agua y saneamiento. La mayor cantidad de reclamos se presentaron por el deterioro de las redes de alcantarillado, que genera el desborde de aguas residuales en la vía pública y afectación a las viviendas y la salud de la población; el segundo lugar lo ocupan los casos por interrupción del servicio de agua potable y fallas en la prestación, abarcando problemas de cortes intempestivos del servicio y problemas de continuidad y presión; en tercer lugar se encuentran los reclamos por facturación del servicio, debido a inconformidad con los montos facturados o por facturaciones atípicas; y en cuarto lugar se registran los problemas por la calidad del agua y la falta de tratamiento. Entre las entidades prestadoras del servicio más quejadas se encuentran Sedapal S.A. (24%), Epsel S.A. (11%), Sedalib S.A. (7%), EPS Grau S.A. (6%), Aguas de Tumbes S.A. (3%), Sedachimbote S.A. (2%), Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (5%), otras empresas prestadoras (19%), gobiernos regionales y locales a cargo de la prestación (18%) y otras entidades (5%).

#### Intervenciones ante afectaciones producidas en la infraestructura de saneamiento por El Niño Costero

Respecto a este tema se inició el seguimiento al proceso de rehabilitación y reconstrucción de la infraestructura pública afectada por el fenómeno de El Niño Costero, solicitando al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento el reporte de la infraestructura de saneamiento afectada, el detalle de las acciones de emergencia financiadas con las transferencias<sup>25</sup> realizadas por el referido ministerio y la relación de intervenciones con los recursos del Fondo para Intervenciones ante la Ocurrencia de Desastres Naturales (Fondos).<sup>26</sup> El 15 de febrero del 2018, el ministerio brindó respuesta a lo solicitado,<sup>27</sup> estando pendiente el análisis correspondiente de los datos proporcionados.

[25] Transferencias realizadas mediante el Decreto de Urgencia N° 008-2017 del 22 de abril del 2017 y el Decreto Supremo N° 193-2017-EF del 28 de junio del 2017.

[26] Transferencias realizadas mediante el Decreto de Urgencia N° 008-2017 del 22 de abril del 2017 y el Decreto Supremo N° 193-2017-EF del 28 de junio del 2017.

[27] Transferencias realizadas mediante el Decreto de Urgencia N° 008-2017 del 22 de abril del 2017 y el Decreto Supremo N° 193-2017-EF del 28 de junio del 2017.



**88,5%** DE HOGARES A NIVEL NACIONAL ACCEDEN AL SERVICIO DE AGUA POR RED PÚBLICA (DENTRO Y FUERA DE LA VIVIENDA).

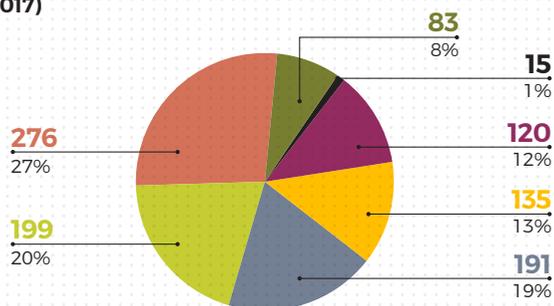
**78,2%** DE HOGARES ACCEDEN AL SERVICIO DE DESAGÜE POR RED PÚBLICA.

**0,2%** DE MEJORA EN LA COBERTURA EN AMBOS SERVICIOS EN COMPARACIÓN CON EL 2016.

Fuente: INEI al III trimestre del 2017

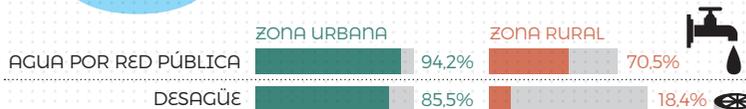
**PRINCIPALES RECLAMOS EN EL SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO (2017)**

**TOTAL DE QUEJAS: 1019**



- Deterioro de las redes de alcantarillado
- Interrupción y fallas del servicio de agua potable
- Problemas de facturación
- Calidad del agua y tratamiento
- Acceso e instalación del servicio
- Seguridad en la ejecución de obras
- Reclamos y otros

**LA ENORME BRECHA DE ACCESO ENTRE LOS ESPACIOS URBANO Y RURAL SE MANTIENE**



En Piura, atendiendo a la solicitud formulada por la EPS Grau S.A. se intervino ante el Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU),<sup>28</sup> a fin que atienda el financiamiento para la rehabilitación de colectores y subcolectores de la localidad de Catacaos, colapsados como consecuencia del desborde del río Piura durante el periodo del Fenómeno de El Niño Costero. La entidad no ha brindado respuesta a la fecha, incumpliendo el deber de cooperación para con la Defensoría del Pueblo.

En Cajamarca, se cursó una comunicación al Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci), ante el pedido de intervención de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A.-EPS Sedacaj S.A., para la reasignación de los recursos previstos en el Convenio de Seguimiento N° 036-2016-INDECI y viabilizar la ejecución del proyecto de emergencia "Instalación del servicio de protección ante probable inundación del sistema de agua potable de la ciudad de Cajamarca-Cajamarca-Cajamarca" (Código Unificado N° 2297044), por ser relevante para garantizar la provisión de agua a la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Milagro, la cual abastece al 70% de la población de Cajamarca.<sup>29</sup>

En respuesta, el Indeci señaló<sup>30</sup> que el referido convenio fue resuelto y que los fondos no ejecutados por la EPS Sedacaj S.A. fueron devueltos al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Preciso que la empresa debe iniciar un nuevo trámite y presentar ante el Gobierno Regional de Cajamarca un informe técnico en el que especifique las características del nuevo proyecto, para su evaluación.

[28] Oficio N° 330-2017-DP/AMASPPI.SP del 5 de setiembre del 2017, reiterado por el Oficio N° 441-2017-DP/AMASPPI del 20 de noviembre del 2017.

[29] Oficio N° 134-2017-DP/AMASPPI.SP del 5 de abril del 2017.

[30] Oficio No 2022-2017-INDECI-/5.0 del 26 de abril del 2017.

### Intervenciones en materia de calidad del agua para consumo humano

En Cerro de Pasco, el agua que abastece a la población no es apta para el consumo humano, debido a que la empresa Emapa Pasco S.A. carece de infraestructura y procesos adecuados para el tratamiento y desinfección de la misma. Ante ello, la Dirección Regional de Salud de Pasco declaró en emergencia sanitaria los sistemas de abastecimiento de agua de la ciudad de Cerro de Pasco, demandando al Gobierno Regional de Pasco continuar y acelerar el proyecto “Mejoramiento y ampliación de los servicios de saneamiento y fortalecimiento institucional integral de Emapa Pasco, provincia de Pasco-Pasco”, obra iniciada hace seis años y que a la fecha se encuentra inconclusa (Resolución Directoral N° 685-2017-GRP-GGR-GRDS-DRS).

Ante ello, se requirió información al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) sobre los resultados del monitoreo efectuado al mencionado proyecto (Oficio N° 313-2017-DP/AMASPPI del 22 de agosto del 2017 y reiterada por Oficio N° 452-2017-DP/AMASPPI del 29 de noviembre).

En respuesta, la entidad indicó que en virtud al Convenio N° 075-2013-VIVIENDA/MVCS/PNSU, transfirió al Gobierno Regional de Pasco S/ 144'501.211 para la ejecución del proyecto, que inició en junio del 2012, pero que al mes de abril del 2017 se encontraba paralizado, habiéndose invertido el 77% del presupuesto asignado y alcanzado un avance físico de solo el 39%. Se precisó que las principales causas de demora eran la falta de saneamiento de los terrenos, la duplicidad de proyectos y los gastos no justificados.

Ante estas irregularidades en la gestión del Gobierno Regional de Pasco, sumado al hecho de que el MVCS ha otorgado nuevamente recursos para ejecutar de forma directa la obra en cuestión, incluso sin una evaluación previa de las capacidades técnicas y logísticas, se recomendó a la Contraloría General de la República que durante el 2018 efectúe el seguimiento al uso de los recursos para garantizar la culminación del proyecto.

En Loreto, con motivo de la falta de acciones para mitigar las consecuencias de la contaminación de las fuentes de agua para consumo de 12 comunidades de los distritos de Urarinas y Parinari, declaradas en estado de emergencia a causa de los derrames de crudo en el Tramo I del Oleoducto Norperuano ocurridos en agosto del año 2016, la Defensoría del Pueblo recomendó al Ministerio de Vivienda la implementación de sistemas no convencionales para la provisión de agua potable en estas zonas; así como impulsar la instalación, ampliación y mejoramiento de los sistemas de abastecimiento de agua y disposición de excretas en dichas comunidades, particularmente en Saramurillo, Nueva Alianza, Monterrico y San José (Oficio N° 081-2018-DP/AMASPPI.SP del 8 de febrero del 2017).

LA INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA CONTRIBUYÓ A UNA MAYOR COORDINACIÓN ENTRE LAS ENTIDADES INVOLUCRADAS EN LOS PROYECTOS DE SANEAMIENTO EN TUMBES, LOGRANDO LA SUSCRIPCIÓN DE ACTAS DE ACUERDO ENTRE ELLAS, Y QUE LA SUNASS SUPERVISE Y FISCALICE A LA EMPRESA CONCESIONARIA AGUAS DE TUMBES S.A.

la concesión de la EPS Aguas de Tumbes (Atusa), con el objeto de verificar su estado de ejecución y operación. Esta actividad se desarrolló con la participación de representantes del Ministerio de Vivienda, la Sunass, la empresa Atusa S.A., el Gobierno Regional de Tumbes y los gobiernos locales responsables de los proyectos.

Atendiendo a las recomendaciones de nuestra institución, el MVCS informó que en los meses de enero y febrero del 2017, personal del Programa Nacional de Saneamiento Rural visitó 52 comunidades de la región Loreto, entre ellas las comunidades de Santa Rosa, Santa Teresa, Urarinas, San Francisco, San Antonio, 6 de Mayo, Nueva Esperanza, Bello Horizonte y San Pedro, declaradas en Estado de Emergencia, y en las que se instalarán módulos de abastecimiento de agua y disposición de excreta de tipo familiar y comunal (Oficio N° 240-2017/VIVIENDA-MVCS del 6 de julio del 2017).

### Supervisión de ejecución de infraestructura de saneamiento en el ámbito de la concesión Aguas de Tumbes S.A.

En setiembre del 2017, la Defensoría del Pueblo supervisó en la región Tumbes la ejecución de ocho proyectos de saneamiento en los distritos de Casitas, Zorritos, Papayal, Aguas Verdes, Zarumilla, Pampas de Hospital y San Jacinto, obras que en su mayoría se encuentran dentro del ámbito de la

Entre los principales hallazgos resaltan la paralización de tres proyectos que registran un avance físico promedio del 48%; la existencia de cuatro proyectos concluidos pero que no han sido transferidos a la empresa Atusa S.A. para su operación y mantenimiento; y el incumplimiento de las unidades ejecutoras en la obtención de licencias de uso de agua y autorizaciones de vertimiento de aguas residuales. Asimismo, se constató que cuatro proyectos ejecutados por la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes y la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital actualmente son operados por Atusa S.A. sin haber asumido la administración formal y sin responsabilidades por los daños que se producen en la infraestructura.

Esta situación se produce por una débil coordinación entre entidades, pero, principalmente, por omisiones en el contrato de concesión suscrito en el año 2005, respecto a las obligaciones de la empresa en materia de ampliación de infraestructura de agua y alcantarillado. Es así que Atusa S.A., no obstante cobrar por los servicios que presta operando los sistemas no transferidos, no asume formalmente la responsabilidad por la operación y mantenimiento de las obras, aduciendo el retraso de las entidades ejecutoras en el levantamiento de observaciones y la falta de transferencia formal de la infraestructura.

Con la intervención realizada, la Defensoría del Pueblo contribuyó a una mayor coordinación entre las entidades, logrando la suscripción de actas de acuerdos entre las unidades ejecutoras y Atusa S.A., las cuales fueron levantadas por el MVCS para el seguimiento respectivo. También se consiguió que la Sunass desarrolle acciones de supervisión y fiscalización a la empresa. Se encuentra pendiente la revisión de los alcances del contrato de concesión, a fin de proponer mejoras que contribuyan a una adecuada gestión de los servicios de saneamiento en Tumbes.

### **Intervenciones vinculadas al financiamiento, ejecución y operación de infraestructura de agua y saneamiento**

Se supervisó la construcción y operación del proyecto “Instalación del sistema de agua potable, red de alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales del C.P. Yanacancha Baja, distrito de La Encañada-Cajamarca-Cajamarca”, ejecutado por la Municipalidad Distrital de La Encañada con recursos transferidos por el MVCS, encontrándose deficiencias de construcción en el reservorio, filtraciones en las válvulas de control, así como 16 familias y una institución educativa sin acceso al servicio de agua. La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS) del centro poblado informó que la empresa contratista no cumplió con realizar la capacitación, y que ninguna entidad se hace cargo de la administración y mantenimiento del sistema debido a retrasos en la transferencia.

El Ministerio de Vivienda informó que la empresa contratista, Consorcio Azul, cumplió con el expediente técnico y levantó las observaciones formuladas, y que la solución a los problemas detectados en la obra es responsabilidad de la municipalidad. En ese sentido, se exhortó a la Municipalidad Distrital de La Encañada a subsanar las irregularidades presentadas, a fin de garantizar su operatividad y proceder con la transferencia del sistema a la JASS del Centro Poblado de Yanacancha Baja para el mejoramiento del servicio de agua y saneamiento de dicha población (Oficio N° 164-2017-VIVIENDA/MVCS/PNSU/1.0 del 22 de febrero del 2017).

En otro caso, la Defensoría intervino por presuntas irregularidades el proyecto “Mejoramiento y ampliación del sistema de agua potable y alcantarillado Pucará, distrito de Pucará-Jaén-Cajamarca”, ejecutado por la Municipalidad Distrital de Pucará con financiamiento del sector Vivienda. Los problemas reportados fueron la falta de profesionales del Consorcio Pakamuro en la zona de ejecución, ausencia del supervisor de obra, pago de partidas por obras no ejecutadas, el colapso de tuberías por la presión del agua durante las pruebas hidráulicas, filtraciones en el sistema de agua y colapso del sistema de desagüe. Se solicitó a la Municipalidad información sobre el estado actual de la obra, los inconvenientes presentados durante su ejecución y las acciones realizadas para superarlos. Asimismo, se recomendó al sector Vivienda efectuar el seguimiento al uso de los recursos transferidos para la ejecución de este proyecto. A la fecha, ambas respuestas se encuentran pendientes (Oficio N° 477-2015-DP/AMASPPI.SP del 20 de diciembre).

También se requirió información al Gobierno Regional de Apurímac sobre las causas de paralización de los proyectos: “Mejoramiento y ampliación de los sistemas de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Abancay”, cuya ejecución inició el año 2010; y “Gestión integral de la microcuenca Mariño de la provincia de Abancay”, ambos reportados por la empresa Emusap Abancay S.A.C. en el marco del Decreto Supremo N° 089-2016-PCM (Norma que declara el Estado de Emergencia por peligro inminente por déficit hídrico en diversos departamentos del país, incluido Apurímac). Se trata de proyectos indispensables para ampliar la cobertura de los servicios de agua y alcantarillado y afrontar futuros escenarios de déficit hídrico.

El Gobierno Regional de Apurímac informó que el proyecto relacionado a los sistemas de agua y alcantarillado tiene un avance físico acumulado del 68,74%, y que debido a retrasos en el avance de obras, en enero del 2017 resolvió el contrato de ejecución de obra con el Consorcio Abancay, lo que produjo la paralización de la obra. Respecto al proyecto en la microcuenca Mariño, señaló que en el año 2015 la obra quedó sin recursos debido a la resolución del convenio de financiamiento suscrito entre la KfW y el Gobierno Regional de Apurímac, lo que derivó en la paralización de la obra.

### **Mecanismos para la transparencia en la ejecución y gasto público en la infraestructura de saneamiento**

Como parte del impulso al fortalecimiento de los mecanismos de difusión de los resultados del monitoreo a la ejecución de proyectos de saneamiento financiados por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento –iniciado desde la emisión del Informe Defensorial N° 170: “El derecho humano al agua y saneamiento: el control del gasto público en infraestructura de acceso”–, se formularon recomendaciones a la referida entidad para mejorar el aplicativo del Sistema de Seguimiento de Proyectos (SSP) que administra. Para ello, se recomendó habilitar en el menor plazo posible la opción que permita al público en general acceder al SSP, así como disponer por esta vía el acceso a información sobre la ejecución, financiamiento y resultado del monitoreo de las intervenciones financiadas por los diferentes programas del sector saneamiento, las intervenciones a cargo de las EPS, las que se desarrollan en la modalidad de núcleos ejecutores, asociaciones público privadas y mediante obras por impuestos.

El Ministerio informó que en noviembre del 2017 implementó el módulo de consultas públicas dentro del SSP, permitiendo acceder a información de los proyectos a través del código de proyecto, nombre de proyecto o código unificado (Oficio N° 4852-2017-VIVIENDA/SG del 24 de noviembre del 2017). No obstante, la aplicación ofrece datos generales de los proyectos, más no permite acceder al contenido de los informes de monitoreo sobre los avances y observaciones a la ejecución, por lo que se ha cursado una nueva recomendación para que esta información esté disponible.

A PARTIR DE LA SUPERVISIÓN DE LA DEFENSORÍA EN LORETO, LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA RECOMENDÓ A LOS GOBIERNOS LOCALES CUMPLIR CON LAS NORMAS AMBIENTALES Y SANITARIAS RESPECTO AL TRATAMIENTO Y VERTIMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.

### **Seguimiento al informe de supervisión de la ejecución, mantenimiento y operación de proyectos de infraestructura de agua y alcantarillado en Loreto**

Entre los casos supervisados en Loreto sobre este rubro, destacan los realizados en los nueve proyectos de los distritos de San Juan Bautista, Fernando Loes y Belén. Como resultado de las recomendaciones del Informe de Adjuntía N° 007-2016/DP-AMASPPISP: “Supervisión de la ejecución, mantenimiento y operación de proyectos de infraestructura de agua y alcantarillado en Loreto”, la Autoridad Nacional del Agua (ANA), a través de la Administración Local de Agua de Iquitos, informó que luego de la

supervisión de la Defensoría, recomendaron a los gobiernos locales ejecutores que se acojan a la adecuación progresiva para que cumplan con las normas ambientales y sanitarias vigentes respecto al tratamiento y vertimiento de aguas residuales, y que de lo contrario se iniciaría el procedimiento administrativo sancionador respectivo (Oficio N° 056-2017-ANA-ALA-IQUITOS del 7 de febrero del 2017).

### Gestión de las aguas residuales domésticas

Durante el 2017 se atendieron diversos casos relacionados a la gestión de las aguas residuales. En Piura se recibió el pedido de intervención del Alcalde del Centro Poblado Jibito del distrito de Miguel Checa (Sojo, provincia de Sullana), debido a los problemas sociales generados por la construcción de las lagunas de oxidación del proyecto “Ampliación y mejoramiento de los servicios de agua potable y alcantarillado sector oeste del distrito de Sullana, provincia de Sullana-Piura”, ubicadas en un terreno cercano a las viviendas del centro poblado, lugar que no corresponde al establecido en el expediente técnico de la obra.

Sobre este proyecto, ejecutado por la Municipalidad Provincial de Sullana, la Dirección General de Asuntos Ambientales (DGAA) y el Programa Nacional de Saneamiento Urbano del Ministerio de Vivienda informaron que presenta observaciones que requieren ser subsanadas por la Municipalidad Provincial de Sullana, entre las que se encuentra la discrepancia respecto a la ubicación en la que actualmente se ejecuta la planta de tratamiento de aguas residuales y la ubicación declarada en la certificación ambiental, hecho que no fue comunicado al sector Vivienda. Por ello, se recomendó a la Municipalidad Provincial de Sullana subsanar las observaciones presentadas, a fin de asegurar la adecuada ejecución del proyecto y garantizar el uso eficiente de los recursos públicos recibidos por parte del sector Vivienda. El 5 de febrero del 2018 la entidad brindó respuesta a la recomendación, información que será analizada para el seguimiento correspondiente (Oficio N° 0115-2018/MPS-SG).

En Cusco, se exhortó al MVCS a brindar respuesta a la Asociación de Productores Agropecuarios Ayarmaca, las Comunidades Campesinas de Pongobamba y de Tangabamba, y el Frente de Desarrollo Multicomunal Cono Sur del distrito de Chinchero en el Cusco, organizaciones que solicitaron reubicar la planta de tratamiento de aguas residuales a ejecutarse en la zona denominada “Huaypo”, como componente del proyecto “Mejoramiento, ampliación de los sistemas de agua potable y alcantarillado en la localidad de Chinchero, distrito de Chinchero-Urubamba-Cusco”. El 6 de febrero del 2018, el MVCS brindó información sobre lo solicitado (Oficio N° 096-2018/VIVIENDA/VMCS/PNSU/1.0), la cual será analizada.

Atendiendo a estos casos y otros relacionados al vertimiento no autorizado de aguas residuales domésticas, en el mes de julio se convocó a la reunión de trabajo interinstitucional “Avances en la formalización de vertimientos de aguas residuales en el sector saneamiento”, en la que participaron representantes del MVCS, la Autoridad Nacional del Agua, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (Otass). En dicho evento, la Defensoría informó que un problema frecuente detectado en sus intervenciones es la inexigibilidad de autorización de vertimiento/reúso de aguas residuales para la ejecución de proyectos de infraestructura de saneamiento. Al respecto, el representante del Ministerio de Vivienda informó que se viene implementando la ejecución de proyectos de saneamiento con autorizaciones de vertimientos de aguas residuales, y la formalización y adecuación progresiva de los vertimientos de aguas residuales del sector Saneamiento.

### Medidas administrativas a usuarios que se oponen a la instalación de medidores

El anexo 3 de la Resolución de Consejo Directivo N° 022-2015-SUNASS-CD faculta a las EPS a aplicar medidas especiales a aquellos usuarios que no acepten la instalación de medidores en sus respectivos suministros. La Defensoría del Pueblo verificó que existen hasta tres disposiciones destinadas a sancionar dicho supuesto, cada una de ellas con procedimientos diferentes.

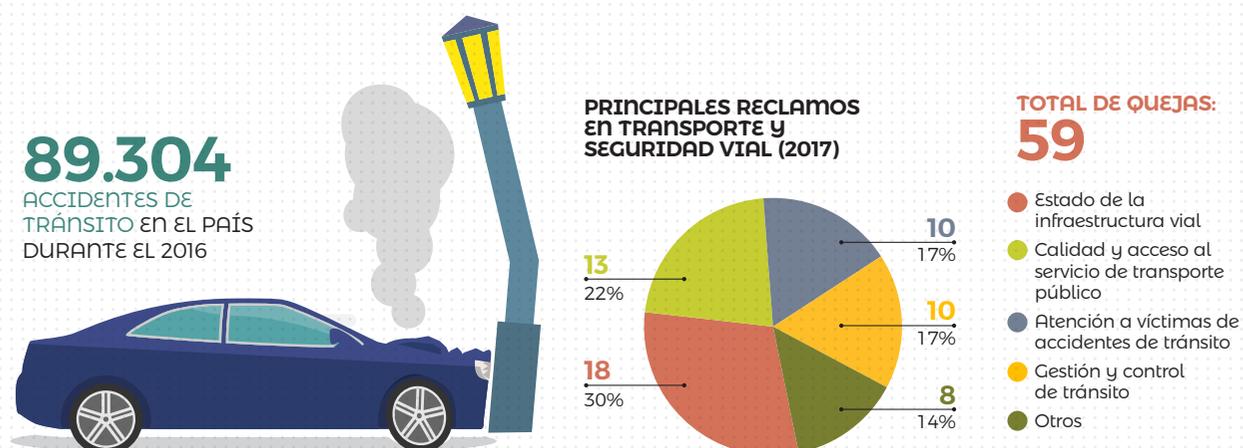
UNA PROPUESTA DE NUESTRA INSTITUCIÓN HA LLEVADO A QUE LA SUNASS REVISE EL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO, PARA DEFINIR CLARAMENTE EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR DURANTE LA INSTALACIÓN, CAMBIO Y REUBICACIÓN DE MEDIDORES.

En ese sentido, y considerando que la concurrencia de estas medidas afectan el principio de predictibilidad o de confianza legítima de los administrados respecto del procedimiento administrativo, se propuso a la Sunass que revise y ordene la norma que actualmente establece medidas a ser aplicadas a los usuarios que se oponen a la instalación, cambio o reubicación de medidores, de manera que exista claridad sobre los criterios de aplicación y el procedimiento a seguir por las empresas de saneamiento (Oficio N° 310-2017-DP/AMASPPPI del 22 de octubre del 17, reiterado mediante el Oficio N° 438-2017-DP/AMASPPPI del 20 de noviembre).

En respuesta, el organismo regulador informó que en el marco de la adecuación de sus disposiciones normativas al Decreto Legislativo N° 1280 y su reglamento, viene revisando y trabajando la modificatoria de diversos artículos del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, y que procederá a incluir las observaciones de nuestra institución (Oficio N° 472-2017-SUNASS-010 del 18 de diciembre del 2017).

### 2.2.5. TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL

Durante el 2017, la Defensoría del Pueblo atendió un total de 59 quejas en materia de transporte y seguridad vial. El mayor número de quejas están relacionadas al estado de la infraestructura vial, seguidas de las referidas a la calidad y acceso al servicio de transporte público, atención a víctimas de accidentes, gestión del tránsito, entre otros.



### PRINCIPALES CAUSAS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO EN EL PERÚ



Fuente: Anuarios estadísticos PNP 2007 al 2016



### Accidentes de tránsito y atención a las víctimas

La Defensoría del Pueblo planteó al Ministerio de Transportes y Comunicaciones aprobar un nuevo plan nacional de seguridad vial (Oficio N° 117-2017-DP/AMASSPI del 20 de marzo del 2017). Esta recomendación derivó en la elaboración y aprobación del Plan Estratégico Nacional de Seguridad Vial 2017-2021 (Decreto Supremo N° 019-2017-MTC), cuya implementación apunta a disminuir en 30% el número de fallecidos y lesionados en accidentes de tránsito hasta el 2021. Para ello, se están aplicando

cinco acciones estratégicas: i) mejorar la gobernanza del sistema de seguridad vial; ii) mejorar las condiciones de seguridad de la infraestructura vial; iii) mejorar las condiciones de seguridad de los vehículos; iv) fortalecer a la ciudadanía en seguridad vial; y v) mejorar la respuesta de atención de emergencia a víctimas de accidentes de tránsito.

Por otro lado, ante el accidente de tránsito ocasionado por un vehículo de transporte turístico en la vía de descenso del Mirador del Cerro San Cristóbal, en el distrito del Rímac, se recomendó a la Municipalidad Metropolitana de Lima restringir o prohibir la circulación de vehículos de grandes dimensiones hacia dicho lugar, establecer límites de velocidad y colocar la señalización de tránsito correspondiente, determinar si la vía de acceso a la zona tiene la condición de vecinal o metropolitana, puntualizar las responsabilidades en el mantenimiento y acondicionamiento, y coordinar con la Municipalidad Distrital del Rímac la aprobación de un cronograma de trabajo para la instalación de elementos de seguridad en las vías del Cerro San Cristóbal (Oficio N° 281-2017-DP/AMASPPI del 18 de julio del 2017).

Al respecto, la Municipalidad Metropolitana de Lima reconoce la necesidad de limitar la velocidad máxima en la zona a 30 km/h para garantizar la estabilidad vehicular y restringir el paso de vehículos hasta la tipología microbús (categoría M2), medida provisional hasta que se realicen los estudios que determinen los parámetros de velocidad definitivos. No obstante, la comuna niega su competencia y responsabilidad en el mantenimiento y señalización de las vías del Cerro San Cristóbal.

De otra parte, mediante el Informe N° 006-2017-DP/AMASPPI.SP, remitido al Congreso de la República (Oficio N° 372-2017-DP/AMASPPI del 3 de octubre del 2017), se emitió una opinión de respaldo al Proyecto de Ley N° 1021/2016-SBS, Ley para el fortalecimiento de la supervisión que realiza la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones a las asociaciones de fondos regionales o provinciales contra accidentes de tránsito (Afocat) y los fondos de cobertura que administran. Nuestra institución considera que el proyecto fortalecerá las condiciones de administración y regulación de las Afocat y los mecanismos para su supervisión y fiscalización, asegurando una mejor cobertura a las víctimas de los accidentes de tránsito por las referidas asociaciones. El proyecto está pendiente de aprobación en el Congreso de la República.

Asimismo, mediante el Informe N° 008-2017-DP/AMASPPI.SP (enviado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos y a la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República), se opinó a favor del Proyecto de Ley N° 1754/2017-CR, Ley que modifica los artículos 30° de la Ley N° 27181 y 85° de la Ley N° 29571. La ley establece criterios para determinar el costo del SOAT y sugiere disposiciones para la generación de estructuras tarifarias diferenciadas según niveles de riesgo en las primas del SOAT y el CAT. Este proyecto también se encuentra pendiente de aprobación en el Congreso.

### **Administración de peajes y ejecución de infraestructura de transporte**

A inicios del 2017, la implementación de la nueva unidad de peaje Chillón en la Carretera Panamericana Norte, bajo el ámbito de concesión de Rutas de Lima S.A.C., llevó a la intervención de la Defensoría, debido a la potencial afectación económica para la población que habita en las zonas aledañas, por cuanto debía pagar por hacer uso de la vía, a pesar de ser la única que permitía el ingreso y salida de sus domicilios.

Ante esta situación, se advirtió a la Municipalidad Metropolitana de Lima que este condicionamiento que impone el peaje y el haber omitido habilitar vías alternas para la circulación exenta de pagos, vulnera el libre tránsito de las personas, por lo que se requirió información sobre la existencia de vías alternas y las repercusiones económicas para la comuna derivadas de la no implementación de lo establecido en el contrato. No obstante la estación de peaje en el sentido sur-norte no entró en operación, la autoridad edil no brindó información sobre las repercusiones de esta medida, incumpliendo el deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo.

LA PROPUESTA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO AL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DERIVÓ EN LA APROBACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL 2017-2021.

Metropolitana de Lima y al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), por las posibles vulneraciones a los derechos de los usuarios de las vías concesionadas.

En respuesta, el Fondo Metropolitano de Inversiones (Invermet) de la Municipalidad Metropolitana de Lima comunicó que impuso penalidades a Lamsac por incumplimiento de los índices de servicioabilidad, correspondiente a los tiempos de espera para efectuar el pago de los peajes; e Indecopi señaló que ha efectuado un requerimiento de información a la comuna limeña para determinar las competencias y acciones correspondientes.

Sobre la generación de la infraestructura vial en favor de la población del distrito de Simón Bolívar, en la región de Cerro de Pasco, el MTC se comprometió en junio del 2017 a coordinar con la Municipalidad Provincial de Pasco la aprobación del Plan Provincial Vial, como medida previa a la evaluación que realizará dicho Ministerio para el financiamiento de los proyectos que en él se incluyan. En razón de lo expuesto, se solicitó al sector información relevante sobre los criterios a aplicar para la selección de los proyectos viales a financiar o ejecutar y el nivel de su intervención.

### **Intervenciones ante afectaciones en la infraestructura vial producidas por el FEN Costero**

Durante los primeros meses del año 2017 se produjo en nuestro país el fenómeno de El Niño Costero, que afectó los servicios públicos de diversas regiones del Perú, entre ellos la infraestructura vial de las regiones de La Libertad, Áncash, Piura y Lambayeque, sobre la cual se realizó una supervisión para conocer su estado.

Durante la mencionada supervisión se constató la existencia de infraestructura afectada no incluida en el Plan Integral de Reconstrucción con Cambios, la duplicidad de proyectos de reconstrucción sobre una misma vía, omisiones de cobertura en el régimen de seguros de ciertas carreteras otorgadas en concesión por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y un escaso avance en la rehabilitación y reconstrucción. También se evidencia la falta de medidas de previsión para la protección de la infraestructura vial ante futuros eventos naturales.

Las recomendaciones sobre los hallazgos encontrados en las vías de La Libertad y Áncash han sido dirigidas al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y puestas en conocimiento del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte Público (Ositrán, la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios y la Contraloría General de la República), a fin de impulsar la reconstrucción y el desarrollo de acciones de prevención. Está pendiente la formulación de recomendaciones sobre la supervisión en vías de Piura y Lambayeque (Oficio N° 473-2017-MTC/DP-AMASPPI del 12 de diciembre del 2017).

### **Calidad en la prestación del servicio de transporte**

La Defensoría del Pueblo ha advertido que el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones no detalla los procedimientos para la autorización de fun-

[31] Incluye la Vía de Evitamiento (de Av. Javier Prado a Puente Huáscar), Vía Expresa nueva (del Puente Huáscar hasta la Av. Alfonso Ugarte), Intercambio de Derivación Norte y las obras complementarias al Trébol de Caquetá, Vía Expresa nueva y Av. Morales Duárez.

cionamiento de escuelas de conductores, centros de inspección técnica vehicular, talleres de conversión y entidades certificadoras de conversión a GNV/GLP, pese a que existen normas sustantivas que regulan los requisitos para la autorización y operación de dichas actividades.

Omitir estos procedimientos puede generar la suspensión de facultades del referido ministerio, como la exigencia del procedimiento, requisitos y pago del derecho de tramitación, además de la sanción por falta disciplinaria grave al funcionario responsable. El MTC, sin embargo, ha autorizado a escuelas de conductores, centros de inspección técnica vehicular, talleres de conversión GLP y GNV, así como a entidades certificadoras de conversión GLP y GNV, a pesar de tratarse de negocios con requisitos por subsanar. Por ello, se recomendó al Ministerio que incluya en el TUPA los procedimientos señalados (Oficio N° 095-2017-DP/AMASPPI del 16 de febrero del 2017).

Por otra parte, se emitió opinión contra la aprobación del Proyecto de Ley N° 1122/2016-CR, Ley que promueve la institucionalidad y calidad de las escuelas de conductores. Consideramos que es necesario reforzar la responsabilidad de la autoridad pública respecto de la evaluación teórica y práctica de los postulantes a una licencia de conducir, y no trasladar dicha responsabilidad a las escuelas de conductores, las cuáles deben limitarse a brindar una enseñanza de calidad. Asimismo, el proyecto propone obligar a los postulantes a acudir a una escuela de conductores, condición que no es recomendable por no beneficiar siempre al aspirante a una licencia (Informe N° 003-2017-DP/AMASPPI.SP y Oficio N° 198-2017-DP/AMASPPI del 1 de junio del 2017).

Respecto al Proyecto de Ley N° 682/2016-CR, Ley que otorga a las municipalidades provinciales competencias normativas exclusivas en materia de servicio público de transporte terrestre urbano, la Defensoría opinó que los gobiernos regionales y las municipalidades provinciales puedan dictar normas complementarias a los reglamentos nacionales, en concordancia con el orden jurídico nacional. Se recomendó que la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre establezca parámetros a seguir por el MTC en la reglamentación de normas nacionales en materia de transporte, que permitan y faciliten a los gobiernos locales la implementación de políticas de transporte según la realidad geográfica, demográfica y económica de cada localidad y las necesidades de la población (Informe N° 002-2017-DP/AMASPPI.SP, enviado al Congreso mediante el Oficio N° 185-2017-DP/AMASPPI del 16 de mayo del 2017).

Por otro lado, se intervino ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones por los problemas presentados en el servicio de transporte ferroviario de pasajeros prestado por Perú Rail S.A. en la ruta Ollantaytambo-Machupicchu-Ollantaytambo, en Cusco, tales como las averías constantes de las locomotoras, insuficiencia de vagones, falta de asientos en vagones operativos y horarios de atención. En atención a la recomendación de nuestra institución, la empresa implementó 11 coches destinados al servicio de tren local, amplió el horario de atención, incrementó la frecuencia semanal e implementó cuatro locomotoras nuevas para que operen (Oficio N° 690-2017-MTC/14 del 3 de noviembre del 2017).

Asimismo, la desaparición de la señora Flor Angélica López Echevarría, luego de haber sido transportada a la ciudad de Chimbote por la empresa Costeño Express SAC, llevó a la Defensoría a solicitar a la empresa dicho manifiesto, a fin de determinar si efectivamente había viajado en ese servicio de transporte. Dado que la empresa no proporcionó esta información, se requirió a la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutrán) supervisar a la empresa (Oficio N° 135-2017-DP/AMASPPI del 5 de abril del 2017). En respuesta a ello, la entidad señaló que el año 2017 impuso más de 900 actas de control a las empresas de transporte por incumplir con la obligación de contar con el manifiesto de pasajeros, y que inició un proceso sancionador contra la empresa Costeño Express SAC por no generar dicho documento.

POR UNA PROPUESTA DE LA DEFENSORÍA, LA EMPRESA PERÚ RAIL IMPLEMENTÓ 11 COCHES ADICIONALES PARA SATISFACER LA DEMANDA LOCAL DE TRANSPORTE EN LA RUTA OLLANTAYTAMBO-MACHUPICCHU.

### Registro y aplicación de infracciones de tránsito

Ante las diversas quejas derivadas de la imposición de infracciones de tránsito por inspectores de transporte, se solicitó al MTC precisar el sentido de los artículos 324° y 326° del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito-Código de Tránsito, modificados por el Decreto Supremo N° 003-2014-MTC. Específicamente se preguntó si el efectivo policial constituye la única autoridad competente para imponer las papeletas por infracciones de tránsito en la vía pública, así como a través de mecanismos tecnológicos, de conformidad con las normas vigentes.

Al respecto, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones señaló que la PNP es la institución competente para detectar las infracciones de tránsito en la vía pública; mientras que la detección por mecanismos electrónicos recae en la Sutrán, si se trata de la red vial nacional, y en las municipalidades provinciales para el caso de la red vial local. Sin embargo, no precisó las limitaciones que tendrían los inspectores de transporte para imponer infracciones.

EL MTC ACOGIÓ LA RECOMENDACIÓN DE LA DEFENSORÍA DE ACTUALIZAR Y CONSOLIDAR EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO NACIONAL DE TRÁNSITO Y DEL REGLAMENTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TRANSPORTE.

Debido a los cuestionamientos a la Municipalidad Provincial de Huarochirí por la imposición de fotopapeletas en ciertos tramos de la Carretera Central que atraviesan zonas urbanas, el citado gobierno local atendió al pedido de la Defensoría del Pueblo e indicó que se encuentra dentro de su competencia dirigir y gestionar el tránsito y sancionar las infracciones que se detecten en su jurisdicción, para cuyos efectos señala que emplea seis elementos de medición de velocidad que poseen los respectivos certificados de verificación periódica (Oficio N° 034-2017-SG-MPH-M del 2 de marzo del 2017).

No obstante, el MTC informó que el Consejo de Ministros otorgó autorización para la interposición de una demanda de inconstitucionalidad contra la Ordenanza Municipal N° 009-2012-MPA, de la Municipalidad Provincial de Ascope, y la Ordenanza N° 066-2012/CM-2012-MPH-M, de la Municipalidad Provincial de Huarochirí, referidas al control del tránsito terrestre.

Por otra parte, la Defensoría detectó que las municipalidades distritales de Ate y Pueblo Libre en Lima aplican infracciones por estacionamiento indebido de vehículos, cuando corresponde a las municipalidades provinciales fiscalizar esta materia de tránsito. Por ello, propusimos a los municipios señalados modificar la Ordenanza N° 416-MDA y la Ordenanza N° 327-MPL, para dejar sin efecto los procedimientos administrativos iniciados y coordinar acciones con la Municipalidad Metropolitana de Lima y la Policía Nacional del Perú para el control efectivo del tránsito dentro de sus respectivas jurisdicciones.

### Calidad regulatoria de las normas en materia de transporte y tránsito

Se recomendó al Ministerio de Transportes y Comunicaciones actualizar y consolidar el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito y del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, considerando las más de 50 modificaciones introducidas y las sentencias de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema, que han expulsado del ordenamiento legal dos disposiciones del reglamento de transporte (Oficio N° 142-2017-DP/AMASPPI del 6 de abril del 2017). Esta recomendación fue acogida por la Dirección General de Transporte Terrestre, manifestando el inicio del proceso de evaluación y revisión de los reglamentos nacionales de transporte y tránsito terrestre.

Finalmente, se requirió información al MTC en relación con el procedimiento para la revalidación y obtención de licencias de conducir profesionales de conductores mayores de 70 años, a raíz del caso del ciudadano Óscar Huamán Mancilla, de Ayacucho, de 72 años de edad. Al respecto, el MTC precisó el procedimiento aplicable en el marco del Decreto Supremo N° 026-2016-MTC, que modificó el artículo 20°, numeral 20.1, del Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, ampliando la edad máxima de habilitación de conducción profesional a los 80 años (Oficio N° 10879-2017-MTC/15.03 del 6 de diciembre del 2017).

## 2.2.6. TELECOMUNICACIONES

La Defensoría del Pueblo atendió un total de 262 quejas relacionadas al servicio de telecomunicaciones, siendo los principales problemas reportados la interrupción y calidad del servicio, seguido de los aspectos relacionados a la seguridad en las infraestructura de telecomunicaciones (ubicación y estado de cableado, antenas, postes, etc.), problemas en la facturación, demoras en atención de solicitudes de nuevas conexiones y reposición del servicio, y reclamos por incumplimiento en el procedimiento de reclamos.



### Compra o alquiler de decodificadores como condicionamiento indebido al acceso al servicio de televisión por cable

El 95,2% de las conexiones del servicio de televisión por cable se encuentran bajo el ámbito de prestación de las empresas del grupo Telefónica, América Móvil (Claro) y Directv, las cuales emplean decodificadores para la prestación del servicio a través de señales digitales, siendo un elemento esencial e indispensable para el acceso. No obstante, las empresas realizan prácticas comerciales que obligan a los usuarios a comprar o alquilar los decodificadores, exigencia que constituye un condicionamiento indebido que vulnera los derechos de los usuarios al acceso a los servicios.

Ante esta situación, la Defensoría del Pueblo recomendó al Osiptel emitir las normas correspondientes para que dichas empresas entreguen al usuario que contrata el servicio al menos un equipo decodificador bajo la modalidad de comodato. Además, se exhortó al regulador a definir las condiciones de comercialización de los equipos decodificadores adicionales y sancionar a las empresas que continúen aplicando condicionamientos indebidos. Estas recomendaciones se encuentran contenidas en el Informe de Adjuntía N° 004-2017-DP/AMASPPISP: "Derechos de los usuarios en la contratación y acceso al servicio de distribución de radiodifusión por cable y equipos decodificadores".

En atención a la recomendación formulada, en diciembre del 2017 el Osiptel emitió el Proyecto de Resolución N° 159-2017-CD/OSIPTEL, Sistema de tarifas del servicio de televisión de paga, cuyos principa-

les alcances son la determinación de los decodificadores como parte esencial del servicio, la prohibición a las operadoras de vender o alquilar decodificadores, el establecimiento de una "tarifa por punto de acceso adicional" que el usuario deberá pagar por cada decodificador adicional que solicite y la asignación de responsabilidad a la operadora respecto al mantenimiento y/o reposición de cualquier equipamiento de red que incluye a los decodificadores.

Complementariamente, la Defensoría del Pueblo ha sugerido al regulador incorporar en la norma las siguientes precisiones: que en los contratos de abonado se establezca el número de puntos de acceso adicionales que el usuario podrá contratar; la gratuidad para el usuario del cambio de equipamiento de red por modificaciones en los sistemas o acondicionamientos técnicos; y que se establezcan requisitos para

OSIPTEL, ACOGIENDO LA PROPUESTA DE LA DEFENSORÍA, IMPULSÓ LA NORMA QUE DISPONE QUE LAS EMPRESAS DE TELEVISIÓN POR CABLE ENTREGUEN GRATUITAMENTE AL USUARIO AL MENOS UN EQUIPO DECODIFICADOR Y QUE LAS CONDICIONES DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DECODIFICADORES ADICIONALES ESTÉN CLARAMENTE DEFINIDAS.

garantizar la calidad del equipamiento de red para una adecuada prestación del servicio (Oficio N° 009-2018-DP/AMASPP del 23 de enero del 2018).

#### **Supervisión del acceso a internet en IÉ en el marco del Plan Nacional para el desarrollo de la banda ancha**

El MTC, a través del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel), viene impulsando la ejecución de un conjunto de proyectos conforme al Plan Nacional para el desarrollo de la Banda Ancha en el Perú, los cuáles permitirán el acceso a internet a través de conexiones de alta velocidad y el acceso a información, comunicaciones y servicios para las entidades del Estado y la comunidad en general.

La Defensoría del Pueblo, en coordinación con el Fitel y las empresas operadoras, supervisó los proyectos que desde el año 2015

la empresa Telefónica del Perú S.A.A. y el Consorcio Redes Andinas de Comunicaciones ejecutan en las regiones de Lambayeque<sup>32</sup> y Tumbes,<sup>33</sup> respectivamente, priorizando la comprobación del acceso a internet en instituciones educativas, la operatividad del servicio, así como la instalación y entrega de los siguientes equipos: un equipo de acceso al cliente, un *access point*, un *switch* de comunicaciones, cinco computadoras, una impresora multifuncional y un pozo a tierra.

En Lambayeque, el proyecto tiene por finalidad brindar el servicio de acceso a internet e intranet de banda ancha en 355 localidades, así como el acceso a internet en 311 instituciones educativas, 115 establecimientos de salud y 19 comisarías. En atención a ello, se supervisaron 14 instituciones educativas de los distritos de Zaña, Chongoyape, Pítipa, Mórrope y Mochumí, en las cuáles se constató lo siguiente: falta de acceso al servicio de internet de banda ancha; subutilización de las impresoras multifuncionales entregadas, por lo oneroso que resulta para el centro educativo adquirir los cartuchos de tinta; deficiencias en la instalación y falta de señalización de los pozos a tierra; carencia de mobiliario para la ubicación de los equipos de cómputo; ausencia de un protocolo para el reporte y atención de fallas del servicio; falta de capacitación a directores y docentes sobre alcances del proyecto, uso de equipos y protección de garantías; entre otros.

De acuerdo a lo informado por los representantes de Telefónica del Perú S.A.A., el acceso al servicio de internet bajo la tecnología de banda ancha en las entidades beneficiarias de Lambayeque, debería producirse a inicios del 2018. Está pendiente de verificarse el acceso.

[32] El 27 de mayo del 2015, el Fitel y la empresa Telefónica del Perú S.A.A. suscribieron el contrato de financiamiento del Proyecto Regional "Conectividad Integral En Banda Ancha Para el Desarrollo Social de la Zona Norte del País-Región Lambayeque", para la implementación de una red de transporte, implementación, operación y mantenimiento de una red de acceso a internet. El proyecto debió culminar en julio del 2016.

[33] El 28 de diciembre del 2015, el Fitel y la empresa Redes Andinas de Comunicaciones SRL, suscribieron el contrato de financiamiento del Proyecto Regional "Instalación de banda ancha para la conectividad integral y desarrollo social de la Región Tumbes", para la implementación de una red de transporte, implementación, operación y mantenimiento de una red de acceso a internet. El proyecto debió culminar en marzo del 2017.

En Tumbes, la ejecución del proyecto está orientada a brindar servicio de acceso a internet e intranet de banda ancha en 56 localidades, y el acceso al servicio de internet en 50 instituciones educativas, 29 establecimientos de salud y ocho comisarías. Tras la supervisión de nueve instituciones educativas y tres Centros de Educación Técnico Productiva (Cetpros), distribuidos en 11 localidades, se advirtió que ninguna de las instituciones educativas tiene instalado los equipos de acceso a internet de banda ancha.

Al respecto, el Consorcio Redes Andinas de Comunicaciones señaló que el retraso en las instalaciones se produjo por contingencias en la adquisición de terrenos y la oposición de los pobladores a la instalación de la infraestructura requerida, así como los estragos causados por el Fenómeno de El Niño Costero. Esta situación motivó la suscripción de una adenda en octubre del 2017, la cual extiende el plazo del periodo de inversión hasta julio del 2018, fecha a partir de la cual tendría que empezar a operar el servicio de internet.

Los resultados de ambas supervisiones serán comunicados a las entidades vinculadas al sector para la adopción de las medidas correspondientes.

### **Retiro de teléfonos públicos rurales y afectación en el acceso al servicio de telecomunicaciones**

En mayo del 2016, la empresa Telefónica del Perú S.A.A. solicitó al Osiptel la autorización para el retiro de teléfonos públicos rurales en 231 centros poblados de las regiones de Amazonas, Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Moquegua, Piura, Puno y San Martín, en el marco de lo establecido en el contrato de concesión celebrado entre el Estado peruano y la referida empresa (antes Entel Perú S.A.).

Ante ello, la Defensoría comunicó al organismo regulador los resultados de la verificación de la cobertura de telefonía móvil y operadores que prestan el servicio de telefonía pública en dichas localidades –según la información disponible en el aplicativo Señal Osiptel–, evidenciando que en 51 centros poblados no existiría cobertura del servicio de telefonía móvil, siendo el único medio de comunicación en dichos lugares el servicio de telefonía pública prestado por Telefónica del Perú S.A.A. Asimismo, se encontraron contradicciones entre la información de la empresa y la contenida en el mencionado aplicativo (Oficio N° 028-2017-DP/AMASPPI del 13 de marzo del 2017).

Osiptel se encuentra evaluando el pedido formulado por la operadora e informó que la información contenida en Señal Osiptel no estaba actualizada. Se encuentra pendiente verificar si el regulador autorizó el retiro de la telefonía pública en las localidades mencionadas.

### **Ordenamiento en la instalación de infraestructura de telecomunicaciones e instalaciones eléctricas de media tensión y puestos de medición a la intemperie**

La Defensoría del Pueblo recomendó a la PCM emitir el reglamento de la Ley N° 30477, Norma que regula los procedimientos para la ejecución de obras en saneamiento, electricidad, telecomunicaciones, gas natural y demás servicios públicos locales (Oficio N° 144-2017-DP/AMASPPI del 12 de abril del 2017). Dicha ley asigna a los organismos reguladores la responsabilidad de coordinar con los gobiernos locales los plazos para el retiro de las redes de cableado aéreo existentes o el cambio de las instalaciones aéreas o subterráneas obsoletas, en desuso o en mal estado de los centros históricos, con la finalidad de mitigar el impacto negativo de estas instalaciones en las áreas de dominio público.

Asimismo, se requirió al Osiptel información sobre los avances de las empresas operadoras en el retiro del cableado aéreo de 67 zonas monumentales, las coordinaciones realizadas con los gobiernos locales para efectivizar el mencionado retiro y el plazo que otorgará a las empresas para el retiro del cableado aéreo o subterráneo que se encuentra en condición de obsoleto, en desuso o en mal estado.

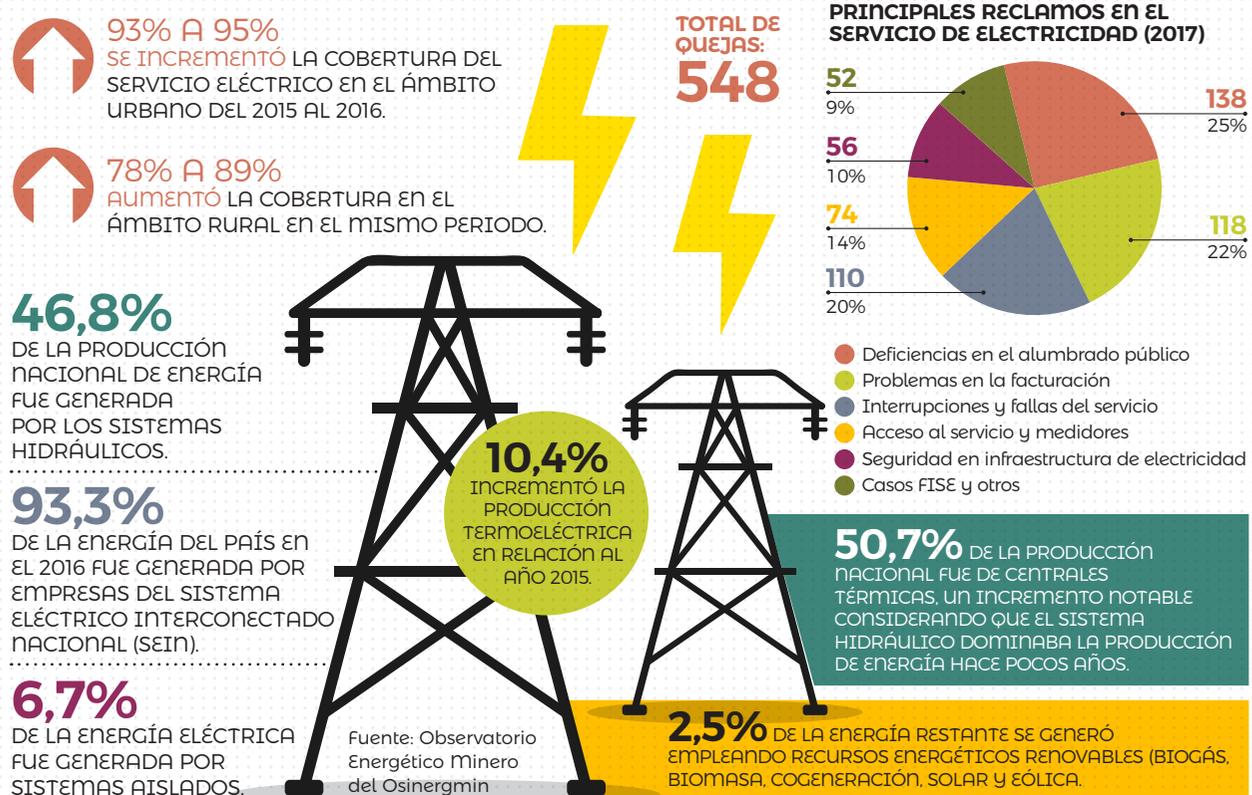
En atención a la solicitud, el regulador indicó que en tanto no se emitan las disposiciones reglamentarias de la Ley N° 30477, no es posible determinar un plazo para que se efectúe el retiro de la infraestructura, y que las municipalidades locales son responsables de ordenar a las empresas operadoras el retiro de cableado aéreo instalado en los centros históricos, supervisar e imponer sanciones en caso de incumplimiento.

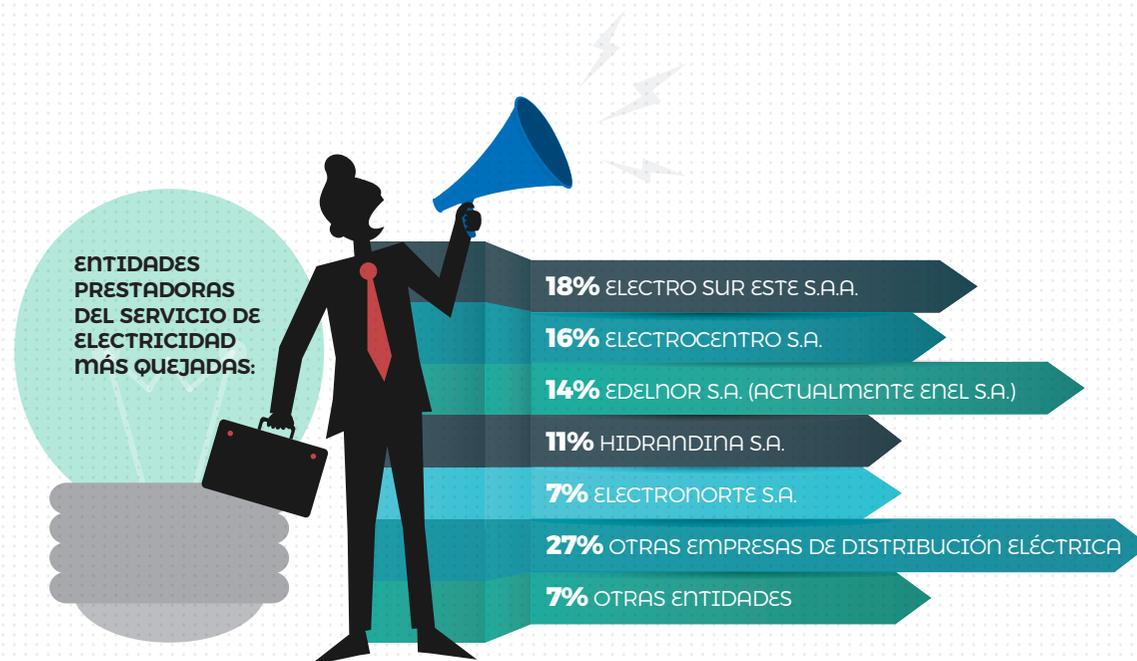
Adicionalmente, se requirió información al Observatorio Energético Minero del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin) sobre los avances en la determinación de los plazos para el retiro de la mencionada infraestructura, la relación de los centros históricos y zonas monumentales en las que procederá el retiro y la relación de instalaciones eléctricas en media tensión y puestos de medición a la intemperie que deberán ser ubicados en forma subterránea (Oficio N° 158-2017-DP/AMASPPI del 4 de mayo del 2017). En respuesta, el organismo regulador informó que las empresas de distribución eléctrica vienen retirando el cableado eléctrico de los centros históricos.

La ausencia de disposiciones y los retrasos en las acciones para el ordenamiento de la infraestructura de telecomunicaciones perjudica la seguridad de las personas y el ornato público. Sobre el particular, la Defensoría del Pueblo advirtió en Ayacucho y Áncash que la inapropiada instalación de postes y otros en mal estado obstaculizan el libre tránsito en determinadas calles y avenidas; mientras que en Cusco y en Junín, la instalación inadecuada genera problemas para realizar modificaciones y edificación de nuevas viviendas. En cada uno de los casos presentados se coordinó con la empresa operadora respectiva para concretar el retiro o reubicación de la infraestructura.

### 2.2.7. ELECTRICIDAD

Aunque es cierto que los porcentajes de cobertura del servicio eléctrico muestran un incremento sostenido, el servicio público de electricidad presenta diversos problemas. Durante el año 2017, la Defensoría del Pueblo atendió en total 548 quejas, siendo las principales materias de queja las deficiencias en el alumbrado público (25%), problemas en la facturación (22%), interrupciones y fallas del servicio (20%), acceso al servicio y medidores (14%), seguridad en la infraestructura de electricidad (10%), entre otros (9%).





### Calidad en la prestación del servicio y responsabilidades por daños a artefactos eléctricos

En relación a los problemas de calidad del servicio de electricidad, los integrantes de la Asociación Distrital de Uchiza Usuarios de Electro Tocache en Defensa del Consumidor (Aduedeco), solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo ante Electro Tocache S.A. (Etosa) por cobros excesivos e interrupciones injustificadas del servicio en las localidades de Uchiza, Tocache, Pólvara y Santa Lucía. Asimismo, reportaron daños ocasionados a sus artefactos eléctricos, como consecuencia de las constantes interrupciones del servicio.

En atención a ello, se reportó el problema a Osinergmin (Oficio N° 206-2017-DP/AMASPPI del 12 de junio del 2017), entidad que informó que Etosa atendió 26 denuncias por quema de artefactos electrodomésticos, conciliando con los usuarios en todos los casos; y que ha cumplido con subsanar 67 de las 162 deficiencias vinculadas con interrupciones continuas del servicio, identificadas en los procesos de supervisión especial de los años 2016 y 2017 (Informe Técnico 70-2017-OS/OR SAN MARTÍN, adjunto al Oficio N° 3962-2017-OS/DSR del 25 de setiembre).

Respecto a los problemas de calidad del servicio y el daño en artefactos eléctricos, en el 2014 la Defensoría del Pueblo recomendó al Ministerio de Energía y Minas (Minem) modificar el Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, a fin de establecer como obligación de las empresas distribuidoras de electricidad el resarcimiento de los daños que se produzcan en la vivienda y/o artefactos del usuario, ocasionado por deficiencias o fallas del servicio eléctrico (Oficio N° 0113-2014-DP/AMASPPI del 12 de marzo del 2014).

Un primer paso en la implementación de la recomendación se produjo en el 2016 con la aprobación del Decreto Supremo N° 018-2016-EM el 24 de julio, que incorporó el artículo 64-B al Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, asignando a las empresas de distribución eléctrica la responsabilidad por los daños que generen las sobretensiones en el servicio. Complementariamente, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS-CD del 1 de junio del 2017, Osinergmin aprobó el Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la prestación del servicio público de electricidad, que establece los mecanismos de atención de denuncias por deterioro de artefactos eléctricos.

En materia de seguridad de la infraestructura del servicio eléctrico, se intervino a solicitud de la Asociación de Propietarios Residentes de la Urbanización Mariscal Cáceres, en el distrito de San Juan de Lurigancho, por la falta de adopción de medidas de seguridad, exposición de personas al peligro y uso de un espacio público en la ejecución del proyecto "Subestación Mariátegui 60/20/10 kV y Líneas Asociadas 60 kV", a cargo de Enel Distribución S.A.A.

Como parte de las acciones realizadas, se exigió al Osinergmin supervisar el cumplimiento de las distancias mínimas de seguridad de la ejecución del proyecto, conforme a lo establecido en el Código Nacional

de Electricidad (Oficio N° 326-2017-DP/AMASPPI del 10 de marzo del 2017); y se recomendó a la empresa Enel la inclusión en el Plan de Relacionamiento Vecinal de propuestas orientadas a la implementación de medidas en favor de los vecinos (Oficio N° 348-2017-DP/AMASPPI del 13 de setiembre).

### **Producción y acceso al servicio de electricidad**

A solicitud de los representantes de la Asociación Observatorio del Medio Ambiente Peruano, la Cámara Peruana de Energías Renovables y el Instituto Andino Amazónico de Derecho Ambiental, se solicitó al Osinergmin información sobre los avances en la elaboración del Plan Nacional de Energías Renovables y el Reglamento del Desarrollo de la Generación Distribuida, que conforme a lo dispuesto en los decretos legislativos N° 1002 y 1221 debieron aprobarse en los años 2009 y 2016, respectivamente. Asimismo, se requirió información del porcentaje objetivo del consumo nacional de electricidad generada a partir de recursos energéticos renovables desde la vigencia del Decreto Legislativo N° 1002. A la fecha, el regulador no ha brindado información (Oficio N° 488-2017-DP/AMASPPI del 18 de diciembre del 2017).

Por otro lado, en el Informe N° 010-2017-DP/AMASPPI.SP (enviado a la Comisión de Energía y Minas del Congreso de la República el 8 de enero del 2018) se opinó sobre los alcances del Proyecto de Ley N° 160/2016-CR, Ley que propone la creación de Electro Huánuco S.A., precisando que para sustentar su creación, en reemplazo del actual operador del servicio Electrocentro S.A., se requiere analizar previamente el desempeño en la administración y operación de la concesionaria, a partir de los flujos de ingresos y egresos de la empresa, los activos adquiridos a partir de la ejecución de proyectos financiados por la Dirección General de Electrificación Rural, la recaudación tarifaria por la prestación del servicio en Huánuco y las inversiones actuales de la empresa en el mantenimiento, rehabilitación y generación de nueva infraestructura.

También se recomendó que en la discusión del proyecto de ley se evalúe impulsar la ampliación del ámbito de administración a las zonas rurales, en las que se requiere la adecuación técnica de los sistemas y su mantenimiento para garantizar la sostenibilidad y calidad del servicio de electricidad en favor de la población.

### **Intervenciones ante afectaciones producidas en el sector eléctrico por el Fenómeno de El Niño Costero (FEN)**

Se realizó un requerimiento de información a Osinergmin sobre las acciones realizadas durante el periodo 2016-2017 con relación a la supervisión y fiscalización de los planes de contingencia operativos (PCO's) de las empresas distribuidoras, transmisoras y generadoras del sector eléctrico.<sup>34</sup>

En respuesta a este requerimiento, el organismo regulador informó que en atención a los Decretos de Emergencia N° 045-2015-PCM y 058-2015-PCM, evaluó 184 Planes de Contingencia Operativos y supervisó la prestación del servicio en 11 regiones, priorizando la zona norte del país, en la cual se evidenció una gestión reactiva de las empresas distribuidoras ante las afectaciones producidas por las intensas precipitaciones pluviales generadas por el mencionado evento natural.<sup>35</sup>

Por otro lado, durante las visitas a las zonas afectadas, se advirtieron graves daños en los sistemas de abastecimiento de electricidad en el Centro Poblado Cascajal y Anexos, distrito de Chimbote, provincia del Santa, en Áncash. En ese sentido, se recomendó al Ministerio de Energía y Minas<sup>36</sup> invertir en la reconstrucción y/o rehabilitación de los proyectos de electrificación rural afectados; y coordinar con el Gobierno Regional de Áncash la transferencia formal de cinco (05) proyectos de electrificación rural a la empresa distribuidora Hidrandina S.A., a fin de asegurar la operación y el mantenimiento del sistema eléctrico. A la fecha, el Ministerio de Energía y Minas no ha brindado respuesta, incumpliendo el deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo.

[34] Oficio N° 473-2017-MTC/DP-AMASPPI del 12 de diciembre del 2017.

[35] Oficio N° 473-2017-MTC/DP-AMASPPI del 16 de marzo del 2017.

[36] Oficio N° 387-2017-DP/AMASPPI del 17 de octubre del 2017.

## 2.3.

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SUPERVISIÓN DEL BUEN GOBIERNO EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Como una expresión del compromiso de la Defensoría del Pueblo en la lucha contra la corrupción, en el año 2017 se creó la Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado. Informes y reportes de la institución sobre este flagelo se han incrementado en este periodo.

#### 2.3.1. ÉTICA PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

##### La corrupción y la vulneración de derechos fundamentales

Durante el año 2017 se develaron casos de gran corrupción en los que han estado implicados los funcionarios de más alto nivel en nuestro país: ex presidentes, ex ministros, gobernadores regionales, entre otros. Este hecho motivó una grave crisis política, solo comparable con aquella originada por la difusión en los medios de comunicación de los vladivideos, que revelaron la magnitud de la corrupción durante el gobierno del presidente Alberto Fujimori.

La corrupción continúa siendo uno de los problemas más graves que enfrenta nuestro país, debido a que socava la confianza en la institucionalidad democrática, aumenta las brechas de desigualdad e imposibilita que el Estado cumpla con su obligación de garantizar el buen funcionamiento de la Administración Pública y el pleno disfrute de los derechos fundamentales. En consecuencia, la corrupción vulnera los derechos de las personas porque desvía recursos y esfuerzos públicos en detrimento de la capacidad y responsabilidad del Estado de hacer efectivo el cumplimiento de derechos como la salud, educación, justicia, entre otros.



### **Informe Defensorial N° 176: “Planes sectoriales anticorrupción: Recomendaciones para mejorar su formulación”**

Con la finalidad de contribuir en la política pública anticorrupción, la Defensoría del Pueblo publicó en marzo del 2017 el Informe Defensorial N° 176: “Planes Sectoriales Anticorrupción: Recomendaciones para mejorar su formulación”. En este documento se presenta un diagnóstico del proceso de elaboración, y de seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes anticorrupción de 16 ministerios del Poder Ejecutivo, con la finalidad de generar un cambio positivo y concreto en la forma de planificar la lucha contra la corrupción, planteando estrategias eficientes que respondan a las problemáticas de cada sector.

A partir de la investigación, se realizaron importantes hallazgos: i) la mayoría de diagnósticos no describía la problemática de corrupción del sector, tampoco identificaba las áreas de mayor riesgo ni sus factores causales; ii) en la mayoría de sectores, el proceso de elaboración del plan anticorrupción no fue participativo; iii) ningún ministerio desarrolló de forma completa todos los componentes de la estructura básica dispuesta en los lineamientos diseñados por la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción (CAN Anticorrupción); iv) los indicadores establecidos no permitieron evaluar el resultado de las acciones ni de la implementación de los planes sectoriales; v) a juicio de los entrevistados, la asistencia que recibieron los sectores por parte de la CAN Anticorrupción fue poco planificada y estaba más orientada a la metodología que a aspectos técnicos anticorrupción; vi) la mayoría de reportes de seguimiento y monitoreo presenta debilidades en la presentación de información sobre el cumplimiento de metas y el avance de objetivos; vii) ningún sector consignó todas sus actividades en el Plan Operativo Institucional (POI); y viii) los sectores implementarían, en promedio, solo el 45% de las acciones que programan.

Entre las recomendaciones que se formularon en el Informe, destacan las siguientes:

#### **A la Coordinación General de la CAN Anticorrupción:**

- i. Conformar un equipo técnico integrado por especialistas que asistan a los sectores durante la elaboración de sus planes sectoriales anticorrupción.
- ii. Diseñar un plan de trabajo coordinado con los sectores, para capacitarlos y monitorear la implementación de sus planes anticorrupción.
- iii. Diseñar una línea base de indicadores que permitan evaluar los resultados, objetivos y estrategias principales de la Política Nacional de Lucha contra la Corrupción.

#### **A los Ministerios del Poder Ejecutivo:**

- iv. Implementar oficinas anticorrupción que se encarguen de diseñar y coordinar las políticas de lucha contra la corrupción en el sector.
- v. Conformar comisiones especiales que dirijan el proceso de formulación de los planes sectoriales anticorrupción.
- vi. Consignar todas las actividades del plan anticorrupción en el POI, a fin de asegurar el presupuesto y el adecuado seguimiento y monitoreo de las mismas.

#### **Creación de la Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado**

En la Defensoría del Pueblo, los temas anticorrupción, transparencia y eficiencia del Estado se han abordado desde diferentes unidades orgánicas. No obstante, debido a la magnitud que ha alcanzado el fenómeno de la corrupción en el país, es necesario que exista una unidad que centralice estos temas y aborde la problemática con la autonomía y los mayores recursos propios de una adjuntía, razón por la que en abril del

2017 se modificó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Defensoría del Pueblo, y se creó la Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado (Resolución Defensorial N° 007-2017/DP).

En materia de generación de información, se inició la publicación del Reporte “La Corrupción en el Perú”, publicación periódica que da cuenta de los casos de corrupción que se encuentran en el sistema de justicia considerados como riesgosos por el sistema de control o investigados por alguna comisión investigadora del Congreso, además de información estadística, el mapa de la corrupción, las actuaciones defensoriales, entre otros.

Con la creación de la Adjuntía también se proyecta el funcionamiento de un centro de información especializado en materia anticorrupción, transparencia y buen gobierno, no solo para contribuir en la formulación de estudios y la formación de especialistas en la materia, sino también para el análisis de los posibles espacios de corrupción en la Administración Pública. Asimismo, se trabajará en la creación de redes escolares y universitarias para la promoción de valores éticos y prácticas de integridad; y para los funcionarios y servidores públicos se continuará realizando actividades de capacitación (charlas, cursos, talleres) en materia anticorrupción y promoción de la ética aplicada a la función pública.

El primer reporte se publicó con la finalidad de contribuir al fortalecimiento de la institucionalidad democrática mediante la generación de información y la creación de aprendizajes que hagan posible el diseño, la ejecución y el seguimiento de las políticas públicas. Presenta una explicación del rol de la Defensoría del Pueblo en la lucha contra la corrupción, que se sustenta en su mandato constitucional y en la premisa de que la corrupción afecta derechos fundamentales e implica el incumplimiento de los deberes públicos (entre ellos, la prestación de los servicios públicos).

El documento también contiene el mapa de la corrupción (presentado en la siguiente página), que muestra los cerca de 33.000 casos que se encuentran en investigación en el Ministerio Público y el Poder Judicial. Debido a que se presenta la corrupción en cifras, es una herramienta útil que permite identificar las regiones donde se debe poner mayor atención y en las que las instituciones públicas deben reforzar las actividades de prevención. Se muestra también algunos casos recurrentes de corrupción en cada región.

Además, contiene las propuestas presentadas por la institución en materia anticorrupción, entre las que destacan el Proyecto de Ley N° 947, que promueve la transparencia en los proyectos de inversión y en las decisiones públicas, y las alcanzadas al Poder Ejecutivo a través de la Comisión Presidencial de Integridad, relacionadas a la creación de una unidad especializada para la identificación de patrones de corrupción, a la gestión de intereses en la Administración Pública y a la transparencia en los gastos de defensa.

El segundo reporte, titulado “El Sistema Anticorrupción Peruano: diagnóstico y desafíos”, ofrece un panorama general del Sistema Anticorrupción peruano, identificando sus particularidades pero sobre todo sus debilidades y desafíos para los próximos años. Así, se describe cómo está organizado el Sistema y cuál es su composición y objetivos centrales. Posteriormente, se presenta un análisis de sus principales debilidades, las cuales están relacionadas con: i) la poca institucionalidad de los mecanismos de articulación y coordinación; ii) la concentración en normas sin considerar métodos de evaluación; y iii) el escaso desarrollo, en la práctica, de un enfoque preventivo.

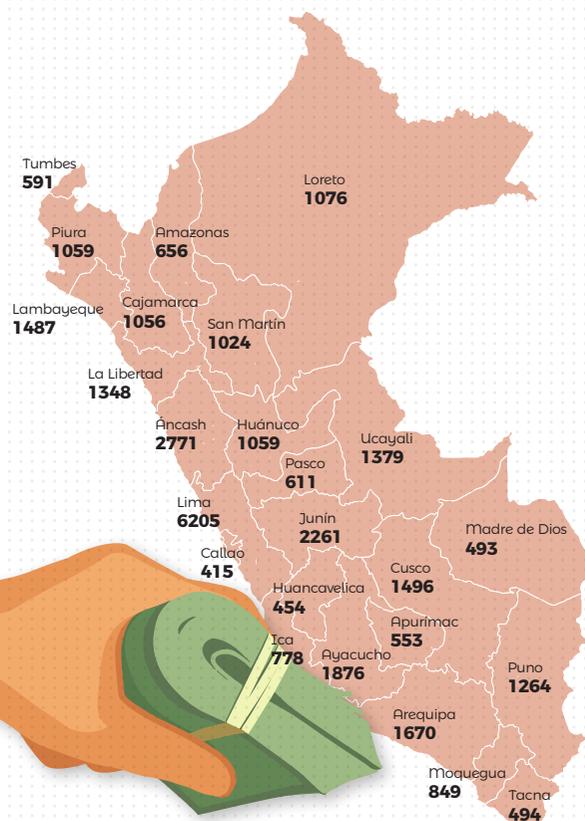
De otro lado, se muestra información sobre la población penal por delitos de corrupción. Llama la atención que, pese a los crecientes casos de corrupción registrados en el país, menos del 1% esté compuesto por la población penitenciaria procesada o condenada por delitos de corrupción. Del total de personas recluidas, solo un 47% tiene sentencia condenatoria. Los delitos que se presentan con mayor frecuencia son los de cohecho, colusión y peculado. Lima, Ica y Áncash son las regiones que registran mayor población por delitos contra la Administración Pública.

LA DEFENSORÍA  
PRESENTÓ EL  
PROYECTO DE  
LEY N° 947, QUE  
PROMUEVE LA  
TRANSPARENCIA  
EN LOS PROYECTOS  
DE INVERSIÓN Y EN  
LAS DECISIONES  
PÚBLICAS.

### CASOS DE CORRUPCIÓN EN TRÁMITE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 (POR REGIÓN)

# 32.925 CASOS

Total: Código de procedimientos Penales y Nuevo Código Procesal Penal  
Fuente: Procuraduría Especializada de Delitos de Corrupción



Mapa de la corrupción: El presente mapa muestra los casos de corrupción que se encuentran en trámite en la Procuraduría Especializada en Delitos de Corrupción, al 31 de diciembre del 2016. Se trata de casos que están en investigación en el Ministerio Público y el Poder Judicial.

Un mapa de la corrupción es una herramienta útil que permite identificar las regiones en las que el sistema anticorrupción debe poner mayor atención y en las que las instituciones públicas deben reforzar las actividades de prevención. En los siguientes reportes, el mapa se irá nutriendo de información relacionada a delitos, tipos de sentencias, monto del daño patrimonial al Estado, entre otros.

### Capacitación sobre corrupción y ética pública

A nivel nacional, la Defensoría del Pueblo ha realizado un total de 66 actividades de capacitación sobre corrupción y ética pública, entre charlas, conversatorios y cursos-talleres. Se logró capacitar a un total 4582 personas, entre funcionarios y servidores públicos, sociedad civil y jóvenes universitarios y escolares.

#### CAPACITACIONES ANTICORRUPCIÓN REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA

	40 charlas y conversatorios	26 talleres	Total
Funcionarios	921	802	1723
Sociedad civil	972	308	1280
Jóvenes	1200	379	1579
Total	3093	1489	4582

Además, la Defensoría del Pueblo ha participado en 13 ferias anticorrupción en Apurímac, Huánuco, Ica, Moquegua, Madre de Dios, Huancavelica, La Libertad, Loreto, Satipo y Chimbote, contando con la participación de 2471 ciudadanos a quienes se les brindó información sobre cómo la corrupción afecta derechos en los sectores Salud, Educación, Justicia, programas sociales y en la ejecución de obras públicas.

Asimismo, se realizaron tres carpas informativas en Áncash, Jaén y Lima Sur para difundir los mecanismos de denuncia anticorrupción, en las que participaron 118 ciudadanos.

### Participación en comisiones regionales anticorrupción

Con la finalidad de descentralizar la lucha contra la corrupción, en el numeral 1 del artículo 9° de la Ley N° 29976, Ley que crea la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción (CAR), se estableció que los gobiernos regio-

nales implementen comisiones regionales anticorrupción.<sup>37</sup> Un representante de la Defensoría del Pueblo en cada región es miembro en las comisiones regionales anticorrupción (CAR) que se instalaron en las 25 regiones de nuestro país.

Durante el año 2017, solo 13 CAR se encontraron activas y desarrollaron actividades en cumplimiento de las funciones encomendadas. En ese sentido, por medio de sus representantes locales, la Defensoría del Pueblo ha participado en la elaboración, revisión y aprobación del Plan Regional de Lucha contra la Corrupción, así como del Reglamento de la Comisión Regional Anticorrupción. Además, ha asistido a las reuniones convocadas para diseñar y planificar acciones y/o medidas anticorrupción, y ha organizado talleres o conferencias sobre corrupción, con el fin de sensibilizar a funcionarios públicos y sociedad civil sobre esta problemática.

Por otro lado, en 12 regiones del país, las CAR se encontraron inactivas durante el año 2017 debido a que no lograron ejecutar ninguna actividad durante el año y/o no lograron convocar una reunión entre todos los miembros, por la falta de voluntad de las autoridades que presiden la Comisión. Cabe alertar que las comisiones de las regiones del Callao, Apurímac y Tacna se encuentran inactivas desde su creación.

#### COMISIONES REGIONALES ANTICORRUPCIÓN

Participación activa	Desactivadas
Piura	Tacna
Tumbes	Arequipa
Moquegua	Apurímac
Puno	Madre de Dios
Cusco	Amazonas
La Libertad	Pasco
Lambayeque	San Martín
Huánuco	Callao
Ucayali	Cajamarca
Loreto	Ayacucho
Áncash	Junín
Ica	Lima
Huancavelica	

#### CASOS ILUSTRATIVOS

##### ❖ Caso Hospital Antonio Lorena del Cusco

La Defensoría del Pueblo, ante los retrasos injustificados e irregularidades en la ejecución del proyecto "Mejoramiento de la Capacidad Resolutiva de los Servicios de Salud del Hospital Antonio Lorena Nivel III-1 Cusco", que comprende la demolición y reconstrucción del Hospital Antonio Lorena y, en paralelo, la construcción de un hospital de contingencia, valorizados en S/ 204,7 millones, intervino inmediatamente en el caso (Expediente N° 87-2017-CUSCO).

[37] Las CAR tienen como principales funciones: proponer políticas y lineamientos para la prevención y lucha contra la corrupción a nivel regional; elaborar el Plan Regional de Lucha Contra la Corrupción; fomentar y propiciar una cultura de valores en la sociedad y la ética en la función pública. Además, se encuentran conformadas por los representantes locales de las principales instituciones del sector público, sector empresarial y de la sociedad civil que están involucradas en la lucha contra la corrupción.

Identificó cinco carpetas fiscales por los delitos de colusión, peculado, malversación de fondos y negociación incompatible contra ex funcionarios del Gobierno Regional para favorecer al Consorcio Salud Lorena, conformado por la empresa brasileña OAS Ltda y las empresas peruanas Motlima Consultores y Dextre-Morimoto Arquitectos S.A.C.

En una visita de supervisión, la Defensoría del Pueblo constató graves problemas de infraestructura en la construcción del Hospital Antonio Lorena. Además, el Hospital de contingencia también presentaba una serie de problemas que le impedían prestar un servicio de calidad y en condiciones adecuadas, como el colapso de desagües en la sala de operaciones o el mal funcionamiento de las instalaciones eléctricas y del sistema de evacuación de aguas pluviales. Además, ha superado el tiempo de dos años de vida útil para la que fue habilitada.

Se formuló las siguientes recomendaciones:

- A la Ministra de Salud, evaluar la posibilidad de declarar la emergencia sanitaria del Hospital de Contingencia Antonio Lorena, y ejecutar las acciones necesarias para que el hospital opere en condiciones adecuadas, tomando como referencia lo reportado por el Director del hospital.
- Al Jefe del SIS, evaluar la posibilidad de transferir presupuesto adicional para atender la compra de medicamentos e insumos, con la finalidad de mejorar la capacidad operativa del hospital de contingencia.
- Al Fiscal de la Nación, disponer las medidas necesarias para asegurar el correcto desarrollo de las investigaciones que viene realizando la Fiscalía respecto a los presuntos delitos cometidos en la ejecución del proyecto.

La Defensoría ha sostenido reuniones con el Ministerio Público, con el fin de que se aceleren las investigaciones y se asignen más fiscales al caso. Actualmente, la institución se encuentra haciendo seguimiento a la labor fiscal.

#### ❖ Irregularidades en la entrega de bienes a las instituciones educativas afectadas por el fenómeno de El Niño Costero

En la supervisión iniciada de oficio en las instituciones educativas y UGEL de las provincias de Tumbes, Zaramilla y Contralmirante Villar de Tumbes que fueron afectadas por el Fenómeno de El Niño, evidenciamos irregularidades en la ejecución del presupuesto adicional destinado a atender la emergencia, como el incumplimiento de las especificaciones técnicas de los bienes entregados.

LA DEFENSORÍA, CONJUNTAMENTE CON EL AUDITOR DE LA CONTRALORÍA, CONSTATÓ IRREGULARIDADES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS QUE ORIGINARON LA APERTURA DE LA CARPETA FISCAL N° 324-2017.

La Defensoría del Pueblo, conjuntamente con el Auditor de la Contraloría General de la República, constató que los materiales adquiridos para la mitigación del daño producido a la infraestructura de las instituciones educativas no cumplían con las especificaciones técnicas que se consignaron en los pedidos de comprobantes de salida (Pecosa), puesto que se verificó que los materiales entregados eran de menor medida o capacidad que los solicitados. Asimismo, se detectó la sobrevalorización de costos, puesto que se confirmó la compra de sombreros de dril por el monto de 100 soles.

Por ello, la Defensoría del Pueblo remitió el resultado de las actuaciones defensoriales desplegadas a la Contraloría General de la República en Tumbes y a la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en el distrito de Tumbes, respectivamente, para que procedan conforme a sus atribuciones (oficios n° 509-2017-DP/OD y n° 507-2017-DP/OD-TUMBES del 29 de diciembre del 2017). El caso originó la apertura de la Carpeta Fiscal N° 324-2017 que actualmente se encuentra en la etapa de investigación.

### 2.3.2. TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Las quejas presentadas a la Defensoría del Pueblo revelan que entre los principales hechos vulneratorios se mantiene la falta de respuesta dentro del plazo legal, la negativa injustificada para entregar la información, la entrega de información incompleta, la incorrecta interpretación de las excepciones, la exigencia de requisitos ilegales y la imposición de cobros ilegales o desproporcionados.

De otro lado, se han intensificado las capacitaciones a los funcionarios responsables en atender las solicitudes de acceso a la información pública, así como a la ciudadanía en general, debido a la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1353, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública e introduce cambios significativos al procedimiento de acceso a la información.

#### Supervisión a entidades públicas sobre el cumplimiento de la Ley de transparencia

La Defensoría del Pueblo, a través de sus oficinas a nivel nacional, ha realizado diversas supervisiones para evaluar el nivel de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En setiembre y octubre, la OD de Pasco fiscalizó a 30 entidades públicas en las ciudades de Cerro de Pasco (28 entidades) y Oxapampa (2). La OD advirtió que de las entidades públicas, seis no han cumplido con designar a un funcionario responsable del acceso a la información pública y 29 de ellas no tienen publicada la resolución de designación en un lugar visible, tal como lo establece la norma.

De igual forma, se conoció que las entidades exigen requisitos indebidos para acceder a la información, como copia del DNI, copia del poder en caso se trate de persona jurídica, Formulario Único de Trámite, justificación del pedido, entre otros. Con relación a los costos de reproducción, de las entidades supervisadas, cinco han establecido un monto mayor a S/ 0,10 por la entrega de información en copias simples, lo que se traduce en cobros excesivos.

Por su parte, la Oficina Defensorial de Ucayali supervisó a las municipalidades distritales y provinciales de su región y de Loreto sobre el procedimiento de acceso a la información, la designación del FRAI y las regulaciones para las audiencias de rendición de cuentas. Del mismo modo, supervisó la atención a los pedidos de información pública tramitados ante el gobierno regional y la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (Omaped) de las municipalidades de Manantay y Coronel Portillo.

Asimismo, la OD de Cusco supervisó el nombramiento del FRAI, los requisitos para la tramitación de solicitudes, los pagos por algún derecho, los costos de reproducción por copias simples o fedateadas y los plazos de atención en 15 municipios.

Finalmente, la Oficina de Apurímac dispuso la supervisión de 52 gobiernos distritales y provinciales, recibiendo luego de ello la respuesta de diferentes municipalidades, como la de Cotabambas, Aymaraes, Mara, Turpay, Chacoche, Curahuasi y Curpahuasi, que manifestaron haber cumplido con designar al FRAI y ejecutar los cambios en el TUPA respecto a los costos y el trámite.

#### Lineamientos sobre el deber de colaboración del Ministerio Público con la Defensoría del Pueblo

Las instituciones públicas tienen la obligación de colaborar con la Defensoría del Pueblo para la realización de su deber constitucional, vinculado con la defensa de los derechos fundamentales de la ciudadanía y la supervisión a la Administración Pública, conforme lo prevén los artículos 161° y 162° de la Constitución Política.

Sin embargo, en el periodo se dieron dificultades en el cumplimiento del precitado mandato constitucional. El carácter secreto y reservado de ciertas investigaciones motivó un documento denominado "Linea-

EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LA FISCALÍA CON LA DEFENSORÍA SOLO PUEDE RESTRINGIRSE EN CUESTIONES RELATIVAS A SEGURIDAD, DEFENSA NACIONAL, RELACIONES INTERNACIONALES O EN CASO DE RIESGO PARA EL ÉXITO DE UNA INVESTIGACIÓN, PERO INCLUSO EN ESTOS CASOS LA RESERVA NO PUEDE SER POR TIEMPO INDETERMINADO.

mientos sobre el deber de colaboración del Ministerio Público con la Defensoría del Pueblo”, que estableció pautas para requerir información a dicho órgano y tener acceso u obtener copias de los documentos fiscales.

En tal sentido, se sostuvo que las atribuciones y competencias asignadas a los fiscales se ejercen con sujeción a la Constitución, razón por la cual recae sobre ellos también el deber constitucional de colaboración hacia la Defensoría. De este modo, ni la reserva o el secreto de las investigaciones puede ser interpretada bajo un sentido absoluto o por tiempo indeterminado. Solo excepcionalmente puede restringirse la entrega de la información por cuestiones relativas a la seguridad, defensa nacional o relaciones internacionales, así como en caso exista un serio riesgo para el éxito de la investigación.

Estos criterios de intervención no solo coadyuvaron a una defensa más óptima de los derechos fundamentales de las personas en el marco de las investigaciones fiscales a nivel nacional, sino también a supervisar el cumplimiento de los deberes legales a cargo del Ministerio Público.

### **La creación de la Autoridad de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

La Defensoría del Pueblo emitió opinión legal sobre el Proyecto de Ley N° 0995/2016-CR, que propone otorgar mayores facultades a la Autoridad Nacional de Transparencia,<sup>38</sup> así como al Tribunal a través de la modificatoria de algunos artículos del DL N° 1353 (Informe de Adjuntía N° 009-2017/DP-AAC). Puntualmente se ha señalado que la Autoridad de Transparencia presenta una serie de deficiencias que no favorecen la lucha contra la corrupción, pues carece de autonomía para cumplir con sus funciones, no puede acceder a la información clasificada ni verificar la legalidad o ilegalidad de la clasificación de información realizada por la entidad de la Administración Pública.

Asimismo, se puso en relieve que el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública no sanciona directamente los incumplimientos de las normas de transparencia, y que en cuanto a la modificatoria de la Ley N° 27806, se dispuso aumentar el plazo para entregar la información sin sustento técnico y se omitió fijar un plazo máximo para la prórroga en la atención de las solicitudes.

Por otro lado, debido a la entrada en vigencia de las modificaciones a la Ley de Transparencia, la Defensoría del Pueblo adecuó su TUPA mediante la Resolución Defensorial N° 018-2017/DP del 29 de diciembre del 2017.

### **Capacitaciones en materia de transparencia y acceso a la información pública**

En el año 2017 se realizaron capacitaciones a funcionarios y funcionarias de diversas entidades públicas, como el Ministerio de Relaciones de Exteriores, el Ministerio del Ambiente, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, el Banco de la Nación, la Municipalidad de Jesús María, Petroperú, del Servicio Forestal y de Áreas Silvestres (Serfor), entre otros, sobre los alcances del mencionado derecho constitucional, la Ley de protección de datos personales, la Autoridad Nacional de Transparencia y las recientes modificatorias a la Ley de Transparencia.

# 14

**CAPACITACIONES**

FUERON REALIZADAS POR LA ADJUNTÍA EN ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y EL PROGRAMA DE DESCENTRALIZACIÓN Y BUEN GOBIERNO EN MATERIA DE DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.



# 490

**FUNCIONARIOS,  
FUNCIONARIAS  
Y CIUDADANOS  
SE CAPACITARON  
APROXIMADAMENTE.**

[38] En enero del 2017 se publicó en el diario oficial *El Peruano* el Decreto Legislativo N° 1353, el cual creó a la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública y modificó algunas normas procedimentales de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806.

A nivel local, las oficinas defensoriales de Ucayali, Ayacucho, Tumbes, Cusco, Arequipa, Moquegua, Lima Sur, Madre de Dios, Tacna y Andahuaylas, así como los módulos de atención ubicados en Jaén y La Merced, realizaron diversas capacitaciones, charlas y talleres para la difusión del derecho de acceso a la información pública ante diferentes autoridades de su jurisdicción, juntas vecinales, estudiantes universitarios y sociedad civil en general. A su vez, la Adjuntía en Asuntos Constitucionales y el Programa de Descentralización y Buen Gobierno realizaron 14 capacitaciones sobre acceso a la información pública.

## CASOS ILUSTRATIVOS

### ❖ **Negativa injustificada a brindar información pública en Huamanga**

El 26 de octubre del 2017, un ciudadano solicitó nuestra intervención, ante la negativa del Proyecto Especial Sierra, Centro, Sur (PESCS) de brindarle información sobre la obra "Mejoramiento de canal de riego margen izquierdo Huatatas, Santa Elena, Yanamilla, distritos de Ayacucho-San Juan Bautista, provincia de Huamanga". Pedía información sobre su estado actual, el presupuesto total, el calendario de ejecución, el informe del impacto ambiental, copia del expediente técnico en formato digital, entre otros (Expediente N° 5227-2017-Ayacucho).

Ante esta situación, el 31 de octubre del 2017, un comisionado de la Defensoría del Pueblo se entrevistó con el Director Ejecutivo de PESCS, quien señaló que la omisión en atender la solicitud se debió a que el ciudadano venía empleando cierta información de forma tergiversada en menoscabo de su institución. No obstante, se les recordó al Director Ejecutivo y al asesor legal que su obligación era alcanzar la información requerida, el plazo, las excepciones y los principios conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La Defensoría del Pueblo constató que la institución pública PESCS remitió la información solicitada al recurrente.

### ❖ **Negativa a brindar información pública en el distrito de San Ramón (La Merced, Pasco)**

El 17 de abril del 2017, un ciudadano solicitó al Subprefecto del Distrito de San Ramón, en Pasco, copias certificadas de un expediente administrativo tramitado ante su despacho en mérito a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La información le fue negada porque el TUPA de la entidad no había establecido dicho trámite (Expediente N° 509-2017-La Merced).

Bajo ese contexto, acudió a la Defensoría del Pueblo para presentar su queja contra la referida autoridad, por lo que se recomendó al citado Subprefecto que disponga la entrega de las copias certificadas y/o autenticadas, previo pago de la liquidación del costo de reproducción (Oficio N° 0354-2017-DP/OD-JUNIN/M-LM del 8 de mayo del 2017).

En respuesta, el funcionario comunicó la imposibilidad de emitir copias certificadas, toda vez que, conforme al artículo 11° de la Ley N° 27806, solo tiene la posibilidad de emitir copias simples del referido expediente (Oficio N° 040-2017).

El 24 de junio se recomendó al Subprefecto de la Provincia de Chanchamayo, Javier Quintana López, adoptar las acciones administrativas correspondientes para brindar atención a nuestra última acción de persuasión e iniciar las investigaciones pertinentes que tengan por objeto determinar la responsabilidad y sanción del Subprefecto de San Ramón por la negativa a brindar información pública y el incumplimiento con su obligación de colaborar con la Defensoría del Pueblo (Oficio N° 0505-2017-DP/OD-JUNIN/M-LM, reiterado con Oficio N° 0607-2017-DP/OD-JUNIN/M-LM).

Finalmente, el Subprefecto provincial informó que había procedido a exhortar al Subprefecto Distrital de San Ramón para que vise las copias solicitadas por el ciudadano y efectúe inmediatamente la entrega de los documentos (Oficio N° 01841-2017-DGIN-JUN-CHA).

### ❖ **Inadecuada interpretación de las excepciones que restringen el acceso a la información pública en Trujillo**

El 11 de julio del 2017 se recibió la queja de un ciudadano contra la Municipalidad Provincial de Trujillo para que entregue la información pública –solicitada en cuatro oportunidades– consistente en la relación de inspectores autorizados para realizar inspecciones básicas y al detalle, debidamente acreditados ante el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (Cenepred), precisando su vínculo laboral con Defensa Civil, copias y/o acreditación de sus respectivos colegios profesionales, copia de los carnés o credenciales de cada uno ante el Cenepred, además de la copia de los títulos o certificados de estudios (Expediente N° 1732-2017-La Libertad).

En respuesta a su solicitud, la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad sostuvo que no era posible atenderlo, bajo la interpretación de que solo estaban obligados a proporcionar información generada por la propia Municipalidad y que se trataba de documentos personales de los inspectores.

En ese sentido, se puso en conocimiento a la Municipalidad Provincial de Trujillo que las entidades de la Administración Pública tienen la obligación de proveer la información que se encuentre en su posesión o bajo su control y que lo solicitado no se encuentra dentro del régimen de excepciones. Por el contrario, se relaciona con el carácter público de la función que desempeñan los inspectores.

Asimismo, se recomendó disponer la atención de la solicitud de información pública del ciudadano en los términos requeridos. Finalmente, la comuna provincial entregó la documentación solicitada.

### **2.3.3. GESTIÓN DESCENTRALIZADA Y TRANSPARENTE**

Como lo ha sostenido la Defensoría del Pueblo de manera reiterada, la descentralización es una de las principales reformas del Estado, que tiene por objetivo lograr, a partir de un trabajo coordinado y articulado entre los distintos niveles de gobierno, un Estado más próximo a la población que le permita atender mejor y oportunamente sus demandas y necesidades, así como impulsar el desarrollo integral y sostenido del país.

En ese sentido, la gestión pública moderna y descentralizada debe contribuir a mejorar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía y a la realización de los derechos de las personas, principalmente de aquellas que se encuentra en situación de mayor pobreza y vulnerabilidad.

La descentralización no ha sido una prioridad en la agenda nacional, encontrándose temas pendientes, como el proceso de regionalización, la descentralización fiscal, entre otros aspectos relevantes. El mayor avance se registra en la transferencia de funciones y competencias a los gobiernos regionales y locales, sin embargo, se observan debilidades tanto en el ejercicio de las mismas como en la coordinación intergubernamental para el diseño e implementación de las políticas públicas.

En este contexto, el reto de la Defensoría del Pueblo es supervisar que se impulse el proceso de descentralización, se fortalezcan las capacidades de gestión de los gobiernos subnacionales y se establezcan con claridad los canales de coordinación y articulación de las políticas, planes y estrategias públicas nacionales, regionales y locales.

Desde este enfoque, en el 2017 se priorizó la supervisión al proceso de reconstrucción con cambios, el funcionamiento del Programa de Alimentación y Nutrición para el Paciente con Tuberculosis y su Familia (PAN TB) a cargo de los gobiernos locales y la transparencia activa de los tres niveles de gobierno.

#### **Proceso de reconstrucción**

Los daños causados por el fenómeno de El Niño Costero, entre los meses de enero y marzo del año 2017, pusieron en evidencia las debilidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (Sinagerd),<sup>39</sup> tanto en su estructura como en su funcionamiento. Así, por ejemplo, se advirtió que la Ley de creación del

[39] Creado por la Ley N° 29664, Ley del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres.

Sinagerd establece las responsabilidades que deben asumir los gobiernos regionales y locales en la gestión del riesgo de desastres, sin embargo, no son considerados como integrantes del Consejo Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres (Conagerd), que es el órgano de máximo nivel de decisión política y planeamiento estratégico. Es decir, que forman parte del Sinagerd pero no son parte del proceso de toma de decisiones.

Asimismo, se evidenció la falta de coordinación y articulación intergubernamental e interinstitucional para la implementación de medidas de prevención y mitigación del riesgo, que pudieron haber aminorado los daños ocasionados por El Niño Costero 2017.

En consecuencia, mediante la Ley N° 30556, Ley que aprueba disposiciones de carácter extraordinario para las intervenciones del Gobierno Nacional frente a desastres y dispone la creación de la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios, se ordena la puesta en marcha de un plan integral de rehabilitación, reposición, reconstrucción y construcción de infraestructura de uso público, así como de reactivación económica de los sectores productivos.

En el contexto de la descentralización, tanto la elaboración como la implementación del Plan de Reconstrucción con Cambios debía ser el resultado de un trabajo coordinado y articulado entre los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local), que bajo el principio de subsidiariedad deben asumir responsabilidades de acuerdo a sus capacidades técnicas y presupuestales.

Por ello, mediante Oficio N° 324-2017-DP<sup>40</sup> se recomendó a la Autoridad para la Reconstrucción establecer los mecanismos para la efectiva coordinación con los ministerios y los gobiernos subnacionales, y entre estos, así como garantizar la participación de la población y la transparencia en el proceso de reconstrucción.

Mediante Decreto Supremo N° 91-2017-PCM<sup>41</sup> se aprobó el Plan Integral de Reconstrucción con Cambios, el cual comprende la relación de los proyectos de inversión pública a ser desarrollados, indicando el nivel de gobierno responsable de su ejecución, el presupuesto asignado y la modalidad de su ejecución, conforme al siguiente detalle:

Nivel de gobierno	Proyectos	Porcentaje	Presupuesto	Porcentaje
Gobierno Nacional	7065	71%	14'727'468.921	74%
Gobiernos Regionales	1239	12%	4'078'027.720	21%
Gobiernos Locales	1672	17%	953'715.455	5%
TOTAL	9976	100%	19'759'212.097	100%

Los proyectos comprendidos en el Plan responden a dos tipos de intervención:

- Proyectos que tienen como propósito rehabilitar y reemplazar la infraestructura pública impactada, dañada o destruida como consecuencia de los embates de El Niño Costero (carreteras, pistas, veredas, sistemas de agua y alcantarillado, establecimientos educativos y de salud, sistemas de riego y viviendas).
- Proyectos orientados a evitar la futura reincidencia de los daños experimentados como consecuencia de El Niño Costero (descolmatación de ríos y quebradas de las zonas afectadas, construcción de barreras ribereñas, preparación de estudios de cuencas, drenaje pluvial en las principales ciudades afectadas).

[40] Enviado el 15 de agosto del 2017.

[41] Publicado en el diario oficial *El Peruano* el 12 de setiembre del 2017.

Considerando los seis departamentos más afectados por el fenómeno de El Niño Costero (Áncash, La Libertad, Lambayeque, Lima, Piura y Tumbes), el Plan comprende:

Departamento	Total de PIPs	Total de presupuesto asignado
Áncash	1563	3'320'558.893
La Libertad	1266	3'643'311.002
Lambayeque	1137	2'081'901.720
Lima	1611	1'848'038.707
Piura	2061	5'696'356.372
Tumbes	231	370'754.450

Si bien inicialmente se observó una tendencia hacia la centralización de la reconstrucción en el nivel de gobierno nacional, se ha ido modificando el Plan para cambiar las unidades ejecutoras respecto de algunos proyectos.

#### Supervisión del proceso de reconstrucción

En el mes de diciembre del 2017, la Defensoría del Pueblo inició una supervisión en los departamentos de Áncash, La Libertad, Lambayeque, Lima, Piura y Tumbes, con el objetivo de verificar el nivel de avance en la implementación del Plan de Reconstrucción con Cambios. En esta supervisión se advirtió que el proceso de reconstrucción registraba un mínimo avance y aún no concluían las acciones de rehabilitación, constatándose que aún se encontraban personas viviendo en albergues, establecimientos de salud que continuaban funcionando en locales adaptados e instituciones educativas con aulas prefabricadas.

También se advirtió la falta de coordinación entre la Autoridad Nacional, los sectores del Poder Ejecutivo y los gobiernos regionales y locales para las acciones de rehabilitación y la implementación del Plan de Reconstrucción con Cambios, que aun cuando concentre un número importante de proyectos a cargo del nivel de Gobierno Nacional, no puede dejar de llevarse a cabo bajo un enfoque territorial que, necesariamente, involucra a los gobiernos regionales y locales.

El informe con los resultados de la supervisión realizada y las principales recomendaciones, será publicado y difundido en los primeros meses del 2018.

#### Programa de Alimentación y Nutrición para el Paciente con Tuberculosis y su Familia (PAN TB)

El Programa de Alimentación y Nutrición para el Paciente con Tuberculosis y su Familia (PAN TBC), es una modalidad del Programa de Complementación Alimentaria (PCA), el cual —en el marco del proceso de descentralización— fue transferido a los gobiernos locales, por tratarse del nivel de gobierno más próximo a la población y, por lo tanto, con mayores posibilidades de brindar un mejor servicio a los usuarios/as de dicho programa social. En la actualidad se encuentra a cargo de las 196 municipalidades provinciales del país y de las 42 municipalidades distritales de Lima Metropolitana, y tiene por finalidad cubrir dicho aspecto.

De acuerdo a la Dirección General de Epidemiología del Ministerio de Salud,<sup>42</sup> durante el año 2014 se reportaron alrededor de 27.350 casos nuevos de tuberculosis – TB. La incidencia de TB, a nivel nacional, fue de 88,8 casos nuevos por cada mil habitantes.

[42] Ministerio de Salud-Dirección General de Epidemiología. Análisis de la situación epidemiológica de la tuberculosis en el Perú 2015. Lima, febrero del 2016. p. 36.

Entre los años 2013 y 2014, los departamentos con mayores índices de incidencia de tuberculosis fueron: Madre de Dios, Lima, Tacna, Ucayali, Loreto e Ica, representando el 72% de los casos nuevos reportados en el país en dicho periodo. El departamento de Lima concentró el 60% de población con tuberculosis, registrándose la mayor incidencia en Lima Metropolitana y en los distritos de San Juan de Lurigancho, Rímac, La Victoria, El Agustino, Ate, San Anita y Barranco.<sup>43</sup>

Como parte del tratamiento a los pacientes con tuberculosis, es necesario abordar el aspecto nutricional, ya que tiene implicancia directa en la recuperación del paciente. En ese sentido, el Programa de Alimentación y Nutrición para el Paciente con Tuberculosis y su Familia (PAN TBC) tiene por finalidad brindar un complemento alimentario, a través de la entrega de una canasta básica de alimentos.

Por ello, entre los meses de noviembre y diciembre del 2017, la Defensoría del Pueblo efectuó una supervisión nacional a 51 municipalidades provinciales, 15 municipalidades distritales y 67 establecimientos de salud, con la finalidad de verificar el nivel de coordinación entre el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, como ente rector de los programas sociales, las municipalidades provinciales y distritales responsables de la ejecución del PAN TBC, y los establecimientos de salud responsables del tratamiento a las personas con tuberculosis.

A nivel municipal, se supervisó la organización interna de los gobiernos locales para la gestión del PAN TBC, el ingreso de las personas con tuberculosis como usuarias/os del programa y los procesos de compra, almacenamiento y distribución de los alimentos que conforman la canasta del PAN TBC.

Asimismo, a nivel de los establecimientos de salud se verificó las condiciones para la captación, diagnóstico y tratamiento de los pacientes con tuberculosis.

El informe de adjuntía que comprenderá los resultados de la supervisión y las principales recomendaciones, se presentará en el primer trimestre del 2018.

### **Transparencia en la gestión pública de los distintos niveles de gobierno**

La transparencia en la gestión pública se sustenta en el principio de publicidad que rige en todo Estado democrático, conforme al cual toda la información que posee el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas en la normativa de la materia.

De acuerdo a nuestro ordenamiento legal vigente en materia de transparencia, los portales de transparencia estándar (PTE) son espacios virtuales situados dentro de las páginas Web de todas las entidades de la Administración Pública, incluidos los gobiernos regionales y locales, en los cuales se debe difundir la información mínima sobre la gestión pública, establecida en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su reglamento.

En el contexto de la descentralización, la Defensoría del Pueblo tiene como una línea de intervención prioritaria la promoción de la transparencia activa en los distintos niveles de gobierno, con la finalidad de generar mayor confianza de la ciudadanía en sus autoridades y consolidarlos como una herramienta efectiva para la vigilancia ciudadana y la lucha contra la corrupción.

### **Supervisión a los portales de transparencia estándar**

En el 2017, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) emitió la Resolución Ministerial N° 035-2017-PCM, mediante la cual se aprobó la nueva Directiva N° 001-2017-PCM/SGP: "Lineamientos para la implementación del portal de transparencia estándar en las entidades de la Administración Pública". Esta nueva directiva modificó la presentación del portal de transparencia estándar (PTE), cambiando la iconografía, denominación de algunos rubros e incorporó nuevos ítems de información.

La Defensoría del Pueblo realizó una reunión de trabajo con los responsables de los PTE de los ministerios del Poder Ejecutivo, convocando a los representantes de la Secretaría de Gestión Pública y de la Secre-

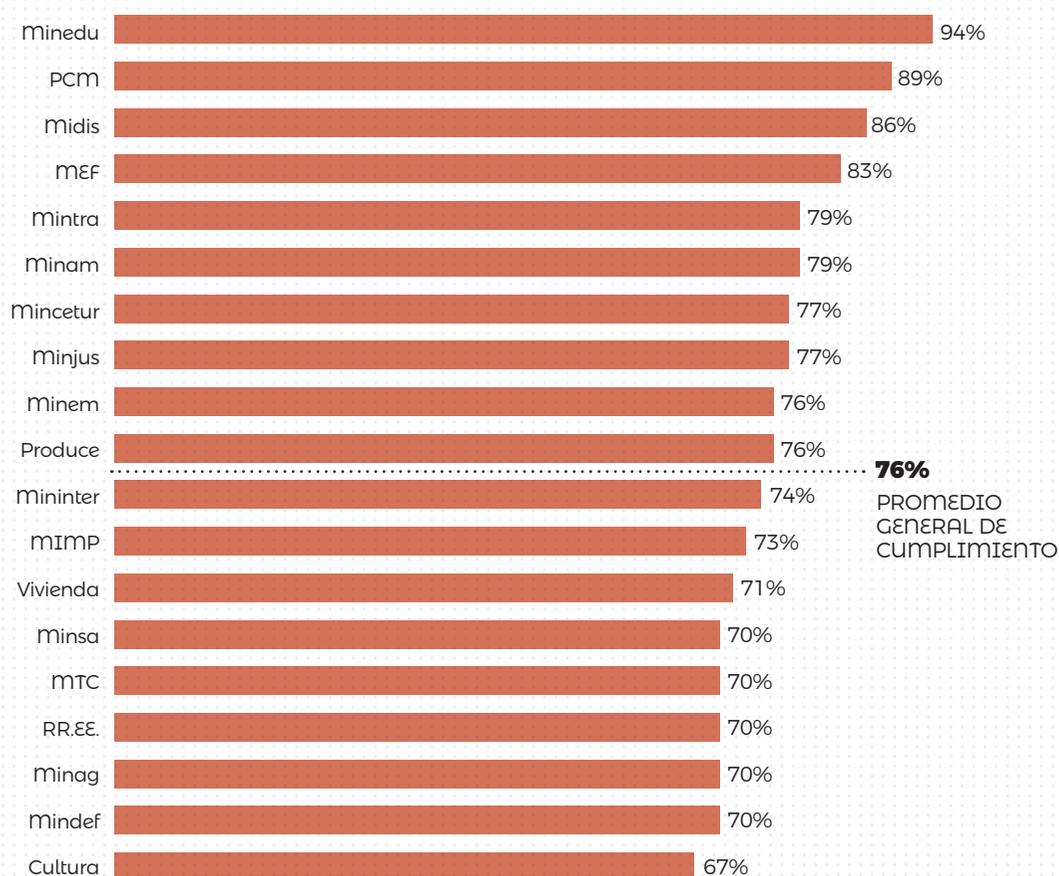
[43] *Ibidem*.

taría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, a fin de presentar las modificaciones incorporadas por la referida directiva y establecer los indicadores de supervisión de nuestra institución. Asimismo, se informó de ello a los responsables de los PTE de los gobiernos regionales y de las municipalidades provinciales capitales de departamentos.

Durante el 2017, se continuó con la supervisión de los PTE, a fin de verificar el nivel de cumplimiento en la difusión de información completa y actualizada que presentan los 19 ministerios del Poder Ejecutivo, incluyendo la PCM, los 25 gobiernos regionales y las 25 municipalidades provinciales capitales de departamento, incluida la Municipalidad Provincial del Callao.

En el primer semestre del 2017, el promedio general de cumplimiento de los ministerios, incluida la PCM, fue de 76%, lo que representó un retroceso de 12 puntos porcentuales en comparación con el segundo semestre del 2016.

### NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE LOS MINISTERIOS (ENERO-JUNIO 2017)



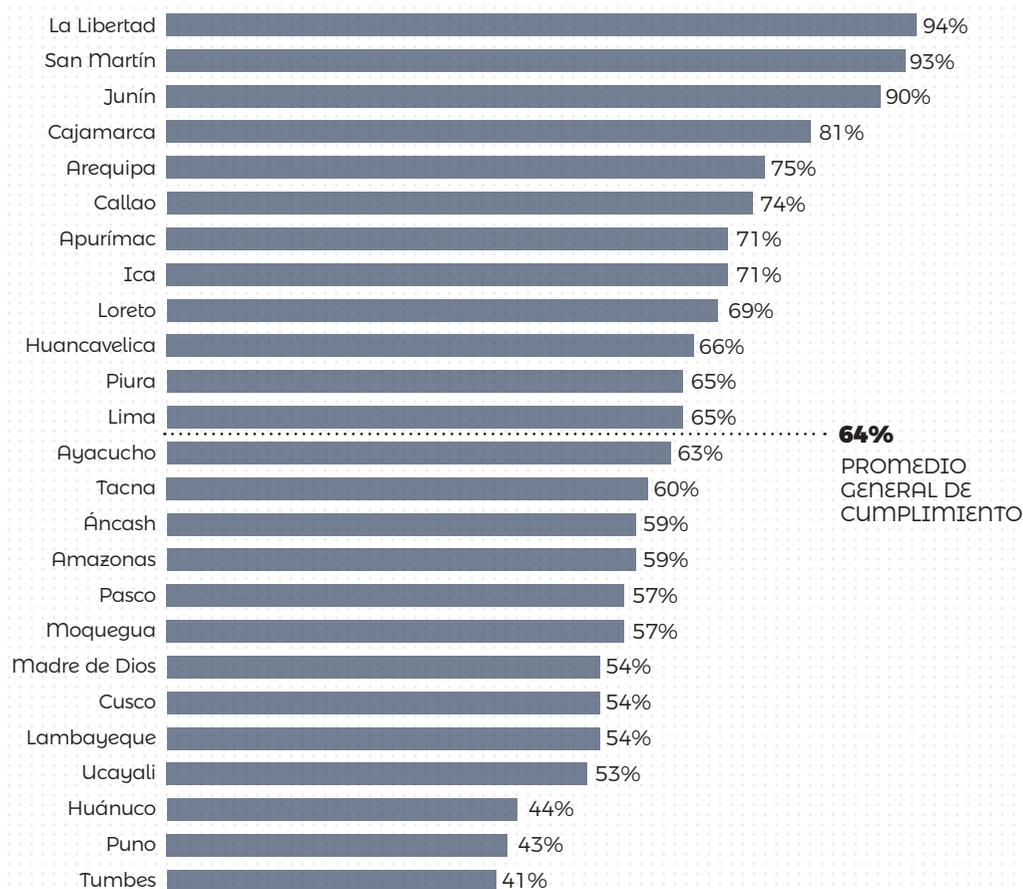
Fuente: Primer Reporte 2017: Supervisión a los PTE de los ministerios, gobiernos regionales y municipalidades provinciales capitales de departamento

Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno de la Defensoría del Pueblo

Conforme se aprecia, los ministerios de Educación (94%), Desarrollo e inclusión Social (86%), Economía y Finanzas (83%), así como la PCM (89%), alcanzaron el mayor nivel de cumplimiento. El Ministerio de Cultura (67%) presentó el menor nivel de cumplimiento. Solo 10 de los 19 ministerios igualaron o superaron el promedio general de cumplimiento (76%).

Así también, los gobiernos regionales registraron un promedio general de cumplimiento del 64%, lo que representó un avance de cuatro puntos porcentuales en comparación con el segundo semestre del 2016. Los gobiernos regionales de La Libertad (94%) y San Martín (93%) alcanzaron el mayor nivel de cumplimiento, seguidos de Junín (90%). El menor nivel de cumplimiento lo registraron los gobiernos regionales de Puno (43%) y Tumbes (41%). Solo 12 de los 25 gobiernos regionales superaron el promedio general de cumplimiento.

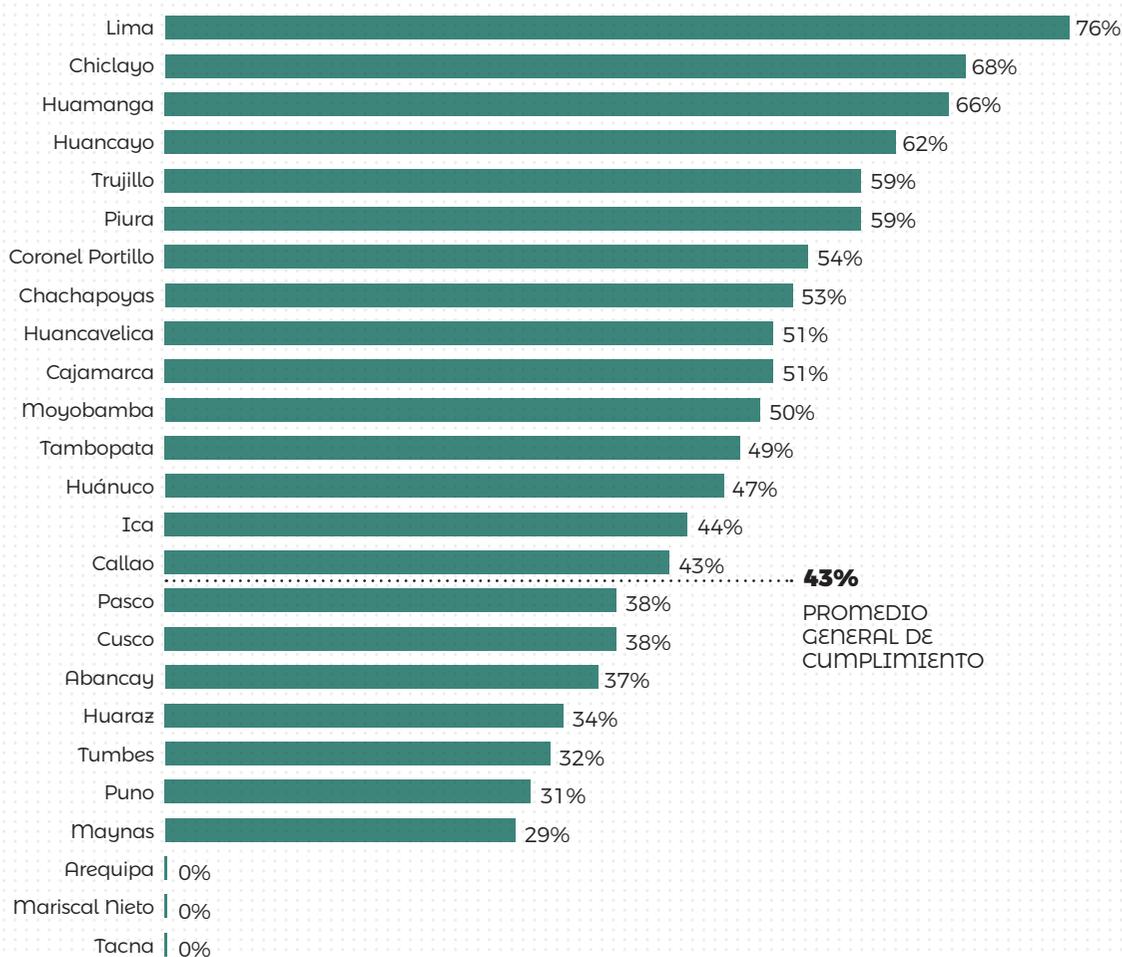
### NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE LOS GOBIERNOS REGIONALES (ENERO-JUNIO 2017)



Fuente: Primer Reporte 2017  
Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno

Finalmente, las municipalidades provinciales capitales de departamento registraron un promedio general de cumplimiento del 43%, lo que representó un retroceso de 11 puntos porcentuales en comparación con el segundo semestre del 2016. La Municipalidad Metropolitana de Lima alcanzó el mayor promedio de cumplimiento (76%), seguida de las municipalidades provinciales de Chiclayo (68%), Huamanga (66%), Huancayo (62%), Trujillo y Piura (59%). El promedio de cumplimiento más bajo lo registraron las municipalidades provinciales de Arequipa, Mariscal Nieto y Tacna (0%), debido a que no publicaron información competente y/o actualizada. Solo 15 municipalidades obtuvieron un nivel igual o superior al promedio general (43%).

### NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES (ENERO-JUNIO 2017)



Fuente: Primer Reporte 2017  
Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno

El rubro de información con mayor nivel de difusión en los tres niveles de gobierno fue el correspondiente a información presupuestal. Los ministerios y gobiernos regionales registraron 100% como promedio de cumplimiento en este rubro, y las municipalidades provinciales, 92%. Los rubros con menor difusión en los ministerios fueron los referidos a proyectos de inversión e Infobras (55%) y planeamiento y organización (65%). En el ámbito regional, fueron los rubros de contratación de bienes y servicios y planeamiento y organización (55%), así como el rubro de registro de visitas a funcionarios (52%). Finalmente, en el ámbito local, los rubros menos difundidos fueron los referidos a registro de visitas a funcionarios (20%) y actividades oficiales y participación ciudadana (32%).

#### Murales de transparencia

Conforme a las "Estadísticas Municipales 2016" elaboradas por el INEI, el 17,3% de las municipalidades a nivel nacional no cuentan con servicio de internet. Eso implica que 321 municipalidades provinciales y distritales no puedan implementar sus PTE. Por lo tanto, en estas jurisdicciones los ciudadanos y ciudadanas no tienen posibilidad de acceder por medios virtuales a información pública sobre la gestión municipal.

En ese contexto, los periódicos murales de transparencia constituyen mecanismos alternos o complementarios al PTE, que permiten a determinadas entidades cumplir con sus obligaciones de transparencia. Este mecanismo también facilita la incorporación del enfoque de interculturalidad en la transparencia, pues admite publicar información en diversas lenguas o empleando iconografía que identifica a poblaciones de determinados territorios. Además, favorece el fortalecimiento de una ciudadanía informada y vigilante.

En razón de ello, la Defensoría del Pueblo, en trabajo colaborativo con el Programa ProDescentralización de Usaid, elaboró y publicó el “Manual para la difusión de información mediante periódicos murales de transparencia”. Este documento tiene por objetivo contribuir, principalmente, con los gobiernos locales que no pueden implementar sus PTE, para que cumplan con su obligación de difundir información sobre la gestión pública y promover un mayor acceso a dicha información, en cumplimiento y observación de la tercera disposición complementaria final de la Directiva N° 001-2017-PCM/SGP.

Este manual fue distribuido a las municipalidades provinciales y distritales a nivel nacional, a través de las OD y de los MAD.

### 2.3.4. INSTITUCIONALIDAD AMBIENTAL

Hemos supervisado los principales problemas ambientales del país: la minería ilegal e informal, la deforestación, los pasivos ambientales mineros y de hidrocarburos, y la gestión y manejo de los residuos sólidos.

#### Evaluación ambiental de proyectos de inversión

En el marco del Informe de Adjuntía N° 006-2016-DP/AMASPPI.MA: “El camino hacia proyectos de inversión sostenibles: Balance de la evaluación de impacto ambiental en el Perú”, durante el año 2017 el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así como el Ministerio de Energía y Minas, adoptaron las recomendaciones defensoriales, aprobando los reglamentos de Protección Ambiental del sector Transportes (Decreto Supremo N° 004-2017-MTC del 17 de febrero del 2017) y de la actividad de exploración minera (Decreto Supremo N° 042-2017-EM del 22 de diciembre del 2017).



Así también, el Minam, ente rector del Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), viene implementando algunas de nuestras recomendaciones, como la actualización del Listado de Inclusión de Proyectos de Inversión comprendidos en el SEIA respecto al sector Industria (Resolución Ministerial N° 159-2017-MINAM del 17 de junio del 2017), así como a las actividades de exploración minera del sector Minería (Resolución Ministerial N° 276-2017-MINAM del 3 de octubre del 2017).

Para la Defensoría del Pueblo es importante el correcto funcionamiento del SEIA, porque busca prevenir, supervisar y corregir de forma anticipada los impactos ambientales negativos derivados de los proyectos de inversión. Por ello, continuaremos realizando seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones, para cautelar el derecho a vivir en un ambiente equilibrado y adecuado para todos los peruanos y peruanas.

### Supervisión de las acciones del Estado frente a la minería informal e ilegal

Desde el año 2012, la Defensoría del Pueblo supervisa la gestión del Estado frente a las actividades mineras informales e ilegales que se desarrollan en todos los departamentos del país, formulando un conjunto de recomendaciones a las autoridades competentes, a fin de que se realicen las acciones necesarias para afrontar dicha problemática, en defensa del ambiente y de la salud de las personas (Informes defensoriales N° 160: "Gestión del Estado frente a la minería informal e ilegal en el Perú. Supervisión a la implementación de los decretos legislativos promulgados al amparo de la Ley N° 29815", y N° 167: "Balance de la gestión estatal frente a la minería informal e ilegal en el Perú 2012-2014. Supervisión a las entidades de alcance nacional y regional").

Cumpliendo nuestras recomendaciones, se incluyó dentro del presupuesto del sector público del 2017 un monto a favor de los gobiernos regionales para el cumplimiento de funciones vinculadas a la formalización minera, quedando aún pendientes la priorización de la remediación ambiental y del Plan de Recuperación de Impactos Ambientales.

Asimismo, hemos continuado las acciones de supervisión de la actuación estatal frente a la minería ilegal y delitos conexos en el sector denominado La Pampa, ubicado en la Zona de Amortiguamiento de la Reserva Nacional Tambopata (distrito de Inambari, provincia de Tambopata, departamento de Madre

LA DEFENSORÍA  
CONSIDERA INDISPENSABLE  
IMPLEMENTAR DE  
INMEDIATO SUS  
PROPUESTAS DESTINADAS  
A CONTROLAR LOS  
INSUMOS QUÍMICOS  
COMERCIALIZADOS  
A LA MINERÍA ILEGAL,  
ROBUSTECIENDO LA  
INTERVENCIÓN DE LA SUNAT  
EN LA FISCALIZACIÓN  
DE LOS MISMOS.

de Dios). Al respecto, recomendamos a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (Sunat), controlar y fiscalizar el transporte de insumos químicos utilizados para la minería ilegal en la zona; a la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, al Ministerio del Interior y al Ministerio Público, garantizar el apoyo y colaboración que brindan a la Sunat en el control y fiscalización, así como intensificar la persecución de los delitos de minería ilegal.

De igual manera, recomendamos al Minem realizar las acciones necesarias para ampliar el Régimen Complementario de Control de Insumos Químicos destinados a la minería ilegal, en zonas de los departamentos de Cusco y Puno que colindan con el departamento de Madre de Dios, toda vez que advertimos el incremento del tráfico de combustible desde Puno y Cusco.

### Supervisión de las acciones estatales frente a los pasivos ambientales mineros y de hidrocarburos

La alarmante cantidad de pasivos ambientales en nuestro país ha llevado a la Defensoría del Pueblo a exigir que se atienda esta problemática, como se planteó en el Informe Defensorial N° 171: "¡Un llamado a la remediación! Avances y pendientes en la gestión estatal frente a los pasivos ambientales mineros e hidrocarbúricos!". El Poder Ejecutivo ha adoptado las recomendaciones defensoriales que puntualizamos a continuación.

- a. Respecto a los pasivos ambientales de hidrocarburos:
  - Se aumentaron las visitas para identificar estos pasivos: de 2968 (realizadas desde febrero del 2013 hasta abril del 2015) a 6546 visitas (a abril del 2017).
  - Se identificaron 3711 pasivos ambientales hidrocarbúricos a abril del 2017, calificando a 160 de alto riesgo.
  - Se aprobó la Segunda Actualización del Inventario de Pasivos Ambientales Hidrocarbúricos (R.M. N° 273-2017-MEM/DM), pasando de 156 pasivos registrados a 3457.
- b. Respecto a los pasivos ambientales mineros:
  - Se incluyó en el presupuesto 2017 un monto destinado a financiar la remediación de pasivos ambientales mineros (Ley N° 30518).

Asimismo, se ha continuado la supervisión de las acciones estatales frente a los pasivos ambientales, advirtiéndose que en la última actualización del inventario (Resolución Ministerial N° 535-2016-MEM/DM del 22 de diciembre del 2016) se omitió consignar al generador y al responsable de la remediación del pasivo Relavera Quiulacocha –en el distrito de Simón Bolívar de la provincia y departamento de Pasco–, pese a que la empresa estatal Activos Mineros S.A.C. recibió el encargo de remediarlo en el 2006. Frente a dicha situación, el Minem nos informó que subsanará la omisión en la siguiente actualización (Oficio N° 1617-2017-MEM-DGM, recibido el 18 de setiembre del 2017).

De igual manera, recomendamos a dicho ministerio incluir las bocaminas Belén, Chacaltana y San Francisco –pertenecientes a la unidad minera Santa Bárbara del departamento de Huancavelica– en la próxima actualización del Inventario de Pasivos Ambientales Mineros, así como ejecutar las acciones destinadas a la inmediata remediación de las mismas (Oficio N° 336-2017-DP/AMASPP del 4 de setiembre del 2017).

Sin perjuicio de los avances logrados, continuaremos con el seguimiento de las recomendaciones formuladas, a fin de que se intensifique la identificación de pasivos ambientales mineros e hidrocarburíferos, así como a sus responsables, y que se adopten acciones de remediación, especialmente de los altamente riesgosos.

#### PASIVOS AMBIENTALES EN EL PERÚ



#### Supervisión de acciones estatales frente a la tala ilegal y a la deforestación por cultivos intensivos

Durante el 2017 se supervisaron las acciones del Estado frente a la deforestación ocasionada por cultivos agroindustriales en los bosques amazónicos, con énfasis en las regiones de Loreto y Ucayali. Como resultado, elaboramos el Informe de Adjuntía N° 001-2017-DP/AMASPP.MA: “Deforestación por cultivos agroindustriales de palma aceitera y cacao: Entre la ilegalidad y la ineficacia del Estado”.

Advertimos deficiencias y vacíos en la legislación agraria; un incipiente desarrollo en la regulación de la legislación forestal pertinente; la falta de supervisión, fiscalización y sanción por el incumplimiento de las obligaciones ambientales de los administrados por parte de las autoridades competentes; y retrasos en las investigaciones por los delitos ambientales vinculados a esta problemática, por lo que se emitieron 67 recomendaciones.

En áreas adyacentes o cercanas a proyectos de palma aceitera o cacao, los gobiernos regionales de Loreto y Ucayali otorgan constancias de posesión y, posteriormente, títulos de propiedad, sin contar con la clasificación de tierras por su capacidad de uso mayor; propiedades que luego eran nuevamente vendidas a terceros, ocasionando la deforestación por cultivos a gran escala de palma aceitera y cacao.

La clasificación de tierras por su capacidad de uso mayor permite la caracterización del potencial del suelo, determinando su capacidad e identificando sus limitaciones en el contexto agrario. Por ello, los gobiernos regionales deben contar con esta clasificación de manera previa a la entrega de constancias de posesión y títulos de propiedad, lo que no ha venido ocurriendo en Loreto y Ucayali, facilitando la deforestación ilegal de extensas áreas de bosques.

Por otro lado, la falta de adecuación del Reglamento de clasificación de tierras por su capacidad de uso mayor a la Ley Forestal y de Fauna Silvestre origina que las empresas dedicadas a dichos cultivos actúen al margen de la ley. En ese sentido, se recomendó al Ministerio de Agricultura y Riego adecuar, en coordinación

con el Ministerio del Ambiente y el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre, dicho Reglamento a la Ley N° 29763.

Asimismo, se advirtieron deficiencias en las investigaciones penales sobre esta problemática en Loreto y Ucayali, relacionadas al incumplimiento de los plazos, a la falta de adopción de mecanismos previstos en la Ley para el cumplimiento de los actos de investigación, como es el caso de los apercibimientos, así como falta de presupuesto y logística para el cumplimiento de los mismos.

Por consiguiente, se recomendó al Ministerio Público controlar el cumplimiento de los plazos y actos de investigación conforme a lo previsto en el Código Procesal Penal, impartir instrucciones para hacer uso de las medidas necesarias para el cumplimiento de los actos de investigación, así como para fortalecer las fiscalías especializadas en materia ambiental de los distritos fiscales de Loreto y Ucayali.

# S/ 376'819.716

ES EL COSTO DE RESTAURAR  
LA DEFORESTACIÓN DE 6542 HA  
DE BOSQUES AMAZÓNICOS.

Fuente: Serfor



# 30.215,57

HECTÁREAS DEFORESTADAS  
POR CULTIVOS DE PALMA  
ACEITERA Y CACAO EN LORETO,  
UCAYALI Y SAN MARTÍN  
(ENTRE LOS AÑOS 2010 Y 2014).

Fuente: Ministerio del Ambiente

## Supervisión del reglamento de transportes de hidrocarburos por ductos y a los derrames en el Oleoducto Norperuano

Durante el 2017, la Defensoría del Pueblo ha continuado supervisando las acciones de las autoridades competentes respecto del transporte de hidrocarburos por ductos, elaborándose el Informe de Adjuntía N° 002-2017-DP/AMASPP/IMA: "Actuación Defensorial frente a los derrames de petróleo en el Oleoducto Norperuano". Asimismo, ante los derrames de petróleo ocurridos en el 2017, a la altura de los km 58+070 (11 de julio), km 50 (15 de setiembre) y km 23,5 (25 de octubre) del Tramo I del Oleoducto Norperuano; y a la altura del km 221+046 (7 de noviembre) del Ramal Norte del Oleoducto Norperuano, se formularon las siguientes recomendaciones:

- a. Al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA):
  - Disponer las medidas correspondientes para la inmediata remediación de la zona afectada.
  - Disponer y supervisar la implementación de las acciones para atender a la población que pueda haber sido afectada.
  - Disponer las acciones correspondientes con la empresa Petroperú S.A., para brindar información clara y oficial a los pobladores afectados.
  
- b. Al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin):
  - Disponer las acciones destinadas a brindar información oficial de manera clara y oportuna a los pobladores que puedan verse afectados con los derrames, con el objeto de prevenir conflictos sociales.

En respuesta a nuestra intervención, el OEFA informó que la empresa Petroperú S.A. activó su Plan de Contingencias y verificó las acciones de control y minimización implementadas, a fin de controlar y confinar el petróleo derramado, tomando muestras de agua, suelo y sedimentos, que se encuentran en análisis. Por su parte, el Osinermin informó que el origen de dichos derrames proviene de un corte intencional realizado por terceros no identificados.

### Remediación ambiental en las cuencas del Pastaza, Marañón, Tigre y Corrientes (en Loreto)

Desde el año 2013, la Defensoría del Pueblo supervisa las acciones del Estado destinadas a la atención de las graves afectaciones ambientales y sociales derivadas de las actividades de hidrocarburos en las cuencas de los ríos Pastaza, Tigre, Corrientes y Marañón, del departamento de Loreto, realizando seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de las actas de Lima del 10 de marzo del 2015, Teniente López y José Olaya, suscritas en el 2015 por las federaciones de las cuatro cuencas mencionadas y el Poder Ejecutivo.

En esta supervisión, el Minem reportó la suscripción de un convenio para elaborar el estudio técnico independiente (ETI) que señale los lineamientos estratégicos para la remediación de impactos en las operaciones petroleras del ex Lote TAB (hoy 192). La elaboración del ETI responde a una demanda de la población.

Dicho Ministerio emitió la Resolución Ministerial N° 413-2017-MEM/DM el 6 de octubre del 2017, que autoriza la transferencia financiera de recursos para la ejecución de dicho estudio en un plazo de seis meses, que contará con un comité de seguimiento, conformado por representantes de las federaciones indígenas, del Ministerio de Energía y Minas y del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

En ese sentido, continuaremos con la supervisión a las acciones orientadas a la atención de los impactos ambientales producidos por las actividades de hidrocarburos en las mencionadas cuencas.

### Supervisión a la gestión y manejo de los residuos sólidos

Durante el año 2017 se inició la supervisión de la actuación estatal frente a la inadecuada disposición final de los residuos sólidos municipales, poniendo especial énfasis en el incremento del número de rellenos sanitarios y la remediación de las áreas degradadas por residuos sólidos (botaderos). Por ello, se organizó una reunión de trabajo con las autoridades competentes en atender la problemática expuesta donde se dieron a conocer las acciones realizadas en materia de gestión y disposición final de residuos sólidos.<sup>44</sup> Los resultados de dicha supervisión serán difundidos en el 2018.

Por otro lado, se advirtió una inadecuada disposición de residuos de la construcción y demolición en el distrito de Villa El Salvador y la Provincia Constitucional del Callao. Frente a ello, se formularon recomendaciones a las autoridades municipales, destinadas a intensificar las acciones de fiscalización en la disposición final de estos residuos y la erradicación de los puntos de acumulación. Asimismo, se recomendó a la Contraloría General de la República realizar las acciones de control correspondientes. Finalmente, cabe destacar la reciente entrada en vigencia de la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, que tiene como principal objetivo prevenir o minimizar la generación de residuos sólidos en la fuente y, cuando ello no sea posible, recuperar y realizar una valorización material o energética, siendo la última alternativa su disposición final en una infraestructura adecuada y segura.



[44] La Defensoría solicitó información y organizó una reunión de trabajo el 17 de octubre del 2017, en la que participaron representantes del Minam, de la Unidad Ejecutora 003: Gestión Integral de Calidad Ambiental, del OEFA, de la Coordinación Nacional de las Fiscalías Especializadas en Materia Ambiental, de la Procuraduría Pública del Ministerio del Ambiente y del Minem.

### Supervisión de acciones estatales vinculadas a la calidad del aire

Nuestra institución ha priorizado la supervisión permanente de las autoridades competentes en esta materia, para garantizar una adecuada calidad del aire, destacando la incorporación de La Libertad a los lugares donde se encuentra prohibido usar y comercializar diésel con un contenido de azufre mayor a 50 partes por millón (ppm), en el marco de lo previsto en la Ley N° 28694, Ley que regula el contenido de azufre en el combustible diésel; y, que el contenido de azufre en gasolinas y gasoholes de alto octanaje no sea mayor a 50 ppm.

Aún falta regularizar la comercialización y uso de combustibles diesel limpios en Piura, Loreto, Ucayali, Tumbes, Amazonas y San Martín, por lo cual, la Defensoría del Pueblo continuará con la labor supervisora durante el año 2018. El resto de 19 departamentos sí comercializan combustibles limpios.

### 2.3.5. ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

#### Estudio Nacional de Justicia

En el 2017 se inició la fase de recolección y procesamiento de datos para la elaboración de un Estudio Nacional de la Justicia. Así, se recolectó información en las 33 Cortes Superiores de Justicia, específicamente de aquellos procesos judiciales relacionados con sectores de la población más vulnerables, como los niños y niñas, las mujeres y los adultos mayores involucrados en los procesos de alimentos, de omisión a la asistencia familiar y de pensiones.



Para este trabajo se recabó información sobre las partes del proceso, la actividad de los jueces y las limitaciones que advierten en el desarrollo de su función, así como el trámite procesal propiamente dicho. Por tanto, constituirá un valioso aporte para la construcción de un diagnóstico situacional en la administración de justicia, el cual permitirá identificar sus debilidades y fortalezas.

En tal sentido, pretende ser una herramienta importante para ser utilizada en la toma de decisiones de los diferentes sectores del gobierno, orientados a optimizar el goce de los derechos de acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva, con un criterio de inclusión y de igualdad. Cabe resaltar que la publicación de los informes que den cuenta de los hallazgos advertidos se dará a lo largo del 2018.

#### Denuncias e investigaciones penales

Han sido recurrentes las quejas contra las Comisarías y el Ministerio Público, motivadas por la falta de atención oportuna de las denuncias presentadas y el retardo de los trámites de investigación preliminar. Cabe destacar que en la mayoría de ellos son casos de violencia contra niños, niñas, adolescentes y mujeres.



Esta situación ha generado que en oficinas defensoriales como Ucayali, Piura, Cusco, Lima y Ayacucho se hayan emitido durante el 2017 recomendaciones con el fin de recordar a las autoridades policiales y fiscales el cumplimiento de sus obligaciones, exhortándoles a realizar las diligencias correspondientes dentro de los plazos procesalmente establecidos.

Otra problemática observada en las investigaciones preliminares, tanto en sede policial como fiscal, reside en la programación de pericias, tanto médico-legales como psicológicas, situación que afecta a las víctimas especialmente en casos de violencia familiar y de agresiones sexuales.

Ante ello, la Oficina Defensorial de Ayacucho recomendó al Ministerio Público de su jurisdicción la implementación y contratación del personal de la División Médico Legal de Puquio, el cual subsidia a las provincias de Lucanas, Parinacochas y Paucar del Sara Sara.

### Inejecución de sentencias

En la Oficina Defensorial de Lima se mantienen las numerosas quejas relativas a la inejecución de las sentencias contra instituciones públicas y gobiernos locales en materia contencioso-administrativa, laboral y civil, sobre todo cuando estas tienen un contenido económico.

PRINCIPALES ENTIDADES QUEJADAS	PRINCIPALES PRETENSIONES
Gobiernos Regionales (Dirección Regional de Salud, UGEL, etc.)	Cumplimiento de sentencias laborales
Municipalidades Provinciales	Cumplimiento de obligaciones con contenido económico
Municipalidades Distritales	
Oficina de Normalización Previsional	Pago de pensiones

Esta problemática en la administración de justicia también ha tenido gran incidencia en regiones como Ucayali, Huancavelica, Piura, Lima Norte, Ayacucho, La Libertad, Moquegua, Cusco, Puno, Juliaca, Lima, Madre de Dios, Callao, entre otros.



### Problemas judiciales en los establecimientos penitenciarios

Los internos del Establecimiento Penitenciario de Huancavelica manifestaron su preocupación porque no eran informados sobre el estado de sus procesos, a fin de verificar si cumplían o no con los requisitos para solicitar beneficios penitenciarios.

Debido a esta situación, la Oficina de Huancavelica realizó tres carpas de difusión de derechos en los meses de enero, abril y julio para absolver las consultas y atender las quejas presentadas por los internos.

Asimismo, en los penales de Jaén y San Ignacio se reportó hacinamiento y sobrepoblación, advirtiéndose en este último deficiencias en los servicios de salud y dilación en el trámite de las solicitudes de beneficios penitenciarios por la falta de personal de salud y asistencia social, percance que fue solucionado por la intervención del Módulo de Atención Defensorial de Jaén.



### ❖ **Negativa injustificada a recibir denuncia policial en Jaén**

El 19 de setiembre del 2017 se constituyó al Módulo de Atención Defensorial de Jaén la ciudadana B.O.A. para informar que su sobrina de 15 años había desaparecida y que al tratar de poner la denuncia en la Comisaría de Jaén, el efectivo de turno se negó a recibirla, bajo el argumento de no tener competencia debido a que la menor desapareció en el distrito de Bellavista (Expediente N° 1116-2017-Jaén).

Ante esta situación, personal del Módulo de Jaén se apersonó a la dependencia policial y le recordó al efectivo de turno su obligación de registrar y tramitar la denuncia por desaparición conforme a la Ley N° 29685, Ley que establece medidas especiales en casos de desaparición de niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

Como consecuencia de nuestra actuación de persuasión, el efectivo policial procedió a recibir la denuncia tramitando la nota de alerta correspondiente, de acuerdo a lo previsto en la Ley antes indicada. Asimismo, se tomó conocimiento que días después la menor fue ubicada y trasladada a su domicilio.

### ❖ **Demora en la ejecución de sentencia recaída en un proceso judicial contra el Ministerio de Economía y Finanzas que lleva más de 17 años en trámite (Expediente N° 14299-2017-Lima)**

El 5 de junio del 2017, la Oficina Defensorial de Lima recibió una queja por parte de la Asociación de Pescadores Jubilados del Puerto de Chancay y del Callao, debido a la dilación en el proceso judicial de Obligación de dar Suma Dinero que sigue la Caja de Beneficios y Seguridad Social del Pescador en liquidación contra el Ministerio de Economía y Finanzas en el Décimo Juzgado Civil de Lima (Expediente judicial N° 13828-2001).

Los representantes de dicha asociación sostienen que la Caja del Pescador viene prolongando una deuda con sus pensionistas que fuera reconocida por la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de Justicia mediante una resolución del 24 de noviembre del 2009, que declaró fundada la demanda y ordenó al Ministerio de Economía pagar la suma de US\$ 5'516.338,10 dólares por los aportes dejados de percibir entre el 1 de enero de 1998 y el 31 de diciembre del 2000, más intereses legales, costas y costos del proceso.

Asimismo, los ciudadanos indicaron que el juzgado no había atendido los escritos ingresados con fecha 23 de marzo y 5 de abril de 2017, razón por la cual se estaba retardando la tramitación del proceso, y en especial la ejecución de la sentencia.

En esa medida, la Oficina Defensorial requirió al juez del proceso la atención a dichos escritos, así como la información respectiva sobre el referido caso, a fin de evitar una mayor demora en el cumplimiento de la sentencia (Oficio N° 905-2017-DP/LIMA-DH).

Como resultado de los actos de seguimiento realizados ante dicho órgano jurisdiccional, el juez expidió la Resolución N° 87, del 8 de setiembre del 2017, indicando que se había procedido a atender una nueva observación formulada por el Procurador Público a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas, remitiendo los actuados al perito judicial para que se pronuncie por los pagos anticipados efectuados a través de diversas leyes.

En tal sentido, si bien se ha cumplido con proveer los escritos que fueron materia de queja, la Defensoría del Pueblo ha decidido retomar la intervención a través del Expediente N° 3558-2018-Lima, considerando que esta situación viene afectando a cerca de 8000 personas, entre ellos adultos mayores, como jubilados, viudas y pensionistas inválidos.

Además, cabe señalar que para cumplir con sus obligaciones laborales y pensionarias, la Caja del Pescador solo cuenta con el monto adeudado por el Ministerio de Economía y los inmuebles de su propiedad, algunos de los cuales ya han sido vendidos.

### 2.3.6. PROCESOS SOBRE LIBERTAD DE EXPRESIÓN

El asesinato del periodista y editor José Yactayo Rodríguez, ocurrido a inicios del 2017, llevó a la Defensoría del Pueblo a exigir a las autoridades competentes que realicen una investigación exhaustiva que culmine en una sanción efectiva de los responsables. Además, se recomendó al Estado garantizar el derecho a la libertad de expresión.

Otra intervención de la institución en este ámbito es el caso del proceso penal seguido contra el periodista Fernando Valencia Osorio por el delito de difamación agravada. El 14 de marzo del 2017, el Décimo Sexto Juzgado Penal de Lima emitió sentencia absolutoria, acogiendo nuestro Informe de Adjuntía N° 003-2016-DP/AAC, referido a los parámetros nacionales e internacionales sobre la difusión de los hechos noticiosos.

Por otro lado, en cuanto a las propuestas legislativas, se emitió opinión desfavorable respecto al Proyecto de Ley N° 1027/2016-CR, que planteaba prohibir a las personas investigadas o condenadas por delitos de corrupción ser propietarias de un medio de comunicación u ocupar cualquier cargo directivo que les permita incidir en la línea editorial, así como crear una veeduría ciudadana. Al respecto, la Defensoría recordó que el derecho a la libertad de expresión supone tanto la difusión de ideas como la dirección de medios de comunicación, por lo que la restricción establecida para las personas procesadas podría constituir un mecanismo de presión que atentaría contra la libertad de expresión y la presunción de inocencia.

Además, se advirtió el riesgo que supondría la existencia de una veeduría ciudadana bajo el control o supervisión del Poder Ejecutivo, ya que de manera indirecta podrían controlarse los contenidos que difunden los medios de comunicación, lo cual no solo restringiría el ejercicio de las libertades comunicativas, sino que incluso implicaría un supuesto de censura previa.

Sin embargo, a pesar que el referido proyecto fue retirado, se presentó otra propuesta a través del Proyecto de Ley N° 1120/2016-CR, incorporando algunas modificatorias.

De otro lado, con ocasión al Proyecto de Ley N° 1506/2016-CR, que busca difundir contenidos sobre el desarrollo agrario a través del Instituto de Radio y Televisión del Perú, emitimos opinión en el sentido que la priorización de contenidos implicaría restar independencia a los medios de comunicación y vaciar de contenido el derecho a la libertad de expresión y al derecho a la información.

#### CLASIFICACIÓN MUNDIAL DE LA LIBERTAD DE PRENSA

**90** ES EL PUESTO QUE OCUPA EL PERÚ, ENTRE LOS 180 PAÍSES ANALIZADOS.

CRITERIOS DE MEDICIÓN: PLURALISMO, INDEPENDENCIA DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, AMBIENTE DE TRABAJO, AUTOCENSURA, MARCO LEGAL, INFRAESTRUCTURA PARA PRODUCIR LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Fuente: Reporteros Sin Fronteras (2017)

#### Información al Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas

En abril se remitieron nuestros aportes para las Cuestiones Previas al Examen Periódico Universal del Perú referidos a la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, especialmente en lo que concierne a la situación de la libertad de expresión en el Perú, informando sobre las dos primeras iniciativas legislativas anteriormente referidas y las sanciones penales que se imponen contra periodistas por ejercer su derecho a la libertad de expresión.

Asimismo, se señaló que la exigencia de pagar tasas judiciales en los procesos contra el honor (procesos de querrela) vulnera el derecho al acceso a la justicia y a la defensa de los comunicadores, ya que ello constituye un serio obstáculo para impugnar sus condenas cuando no cuentan con los recursos económicos necesarios.

Como parte de la labor de promoción de las mencionadas libertades comunicativas, en mayo, la Defensoría del Pueblo organizó el conversatorio "Libertad de expresión, derecho a la información y responsabilidad de los medios" que contó con la participación de destacados periodistas, jueces, abogados, autoridades y público en general.

### ❖ Libertad de expresión de magistrados y magistradas

El 17 de enero del 2017, el señor Gunther Gonzáles Barrón, juez superior de la Corte de Lima, solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo en atención a la medida disciplinaria impuesta por la Oficina de Control de la Magistratura (OCMA) como consecuencia de los cuestionamientos que efectuó a través de los medios de comunicación contra la gestión del entonces presidente de la Corte Superior de Justicia de Lima y su crítica a una resolución judicial (Expediente N° 1927-2017-Lima).

Mediante el Informe de Adjuntía N° 0007-2017/DP-AAC, nuestra institución emitió una opinión especializada sobre este caso, el cual remitió a la OCMA el 22 de marzo del 2017 (Oficio N° 325-2017-DP/OD-LIMA-DESC).

En el informe se indicó que todo juez goza del derecho a la libertad de expresión, cuyo límite a su ejercicio reside en el respeto al principio de imparcialidad que rige la función jurisdiccional y el derecho al honor. También se recordó que las declaraciones que se efectúen no deben comprometer su imagen neutral y que el margen de crítica es más amplio cuando versa sobre asuntos de interés general o recaigan sobre funcionarios públicos.

En ese orden de ideas, la Defensoría advirtió que las declaraciones públicas vertidas por el juez Gonzáles Barrón no significaron un atentado contra el honor y que tampoco se realizaron en el desempeño del cargo. Por consiguiente, sus opiniones representaron un ejercicio permitido por el derecho a la libertad de expresión.

### 2.3.7. ACTUACIÓN DE LA COMISIÓN EJECUTIVA REACTIVADA POR LEY N° 30484: PROCESO DE REVISIÓN DE CESES COLECTIVOS IRREGULARES Y RENUNCIAS COACCIONADAS PRODUCIDAS EN LOS NOVENTA

Para entender el alcance de la intervención de la Defensoría del Pueblo en este proceso, es necesario reseñar los principales antecedentes de la creación de una Comisión Ejecutiva encargada de la revisión de los ceses colectivos irregulares efectuados en las entidades públicas sometidas a procesos de promoción de la inversión privada en la década del noventa.

Mediante Decreto Supremo N° 4-91-PCM, publicado el 1 de setiembre de 1991, se declaró en estado de reorganización a todas las entidades públicas comprendidas en el Gobierno Central, Gobiernos Regionales, Instituciones Públicas Descentralizadas, Corporaciones de Desarrollo y Proyectos Especiales. Asimismo, mediante el Decreto Legislativo N° 674, publicado el 27 de setiembre de 1991, se declaró de interés nacional la promoción de la inversión privada en el ámbito de las empresas que conforman la actividad empresarial del Estado, estableciendo como una de las modalidades bajo las cuales se promovería el crecimiento de la inversión privada, la transferencia total o parcial de acciones y/o activos, aumento de capital, disposición o la venta de activos.

Como resultado de este proceso, miles de trabajadores fueron cesados al amparo de diversas normas cuya legalidad y constitucionalidad fueron cuestionadas posteriormente. En efecto, durante el Gobierno de Transición, el Congreso de la República aprobó la Ley N° 27452, publicada el 22 de mayo del 2001, a través de la cual se dispuso la creación de una Comisión Especial encargada de la revisión de los ceses colectivos efectuados en las empresas del Estado sometidas a procesos de promoción de la inversión privada.

Es a partir de la creación de esta Comisión Especial que se inicia el proceso de revisión de los ceses colectivos. Posteriormente, mediante Ley N° 27803 se encargaría a una Comisión Ejecutiva la continuación de este proceso, el cual se extendió hasta el 5 de agosto del 2009, fecha en la que se publicó en el Diario Oficial *El Peruano* la Resolución Suprema N° 028-2009-TR, que aprueba la cuarta lista de ex trabajadores que deben ser inscritos en el Registro Nacional de Trabajadores Cesados Irregularmente (RNTCI).

La labor de la Comisión Ejecutiva, en sus diversas conformaciones, fue cuestionada por los trabajadores que, en cada oportunidad, no fueron incorporados al referido registro nacional. La Defensoría del Pueblo evaluó estos reclamos en el Informe de Adjuntía 3-2010-DP/AAE.

Mediante Ley N° 30484 se dispuso la reactivación de la Comisión Ejecutiva creada por Ley N° 27803 para revisar las reclamaciones interpuestas contra la Resolución Suprema N° 028-2009-TR. Al respecto, en el Informe de Adjuntía 21-2017-DP/AAE, la Defensoría del Pueblo advirtió la amenaza de que se reiteren las irregularidades que originaron el cuestionamiento, por parte de los trabajadores, del procedimiento de revisión de los ceses colectivos efectuado por la Comisión Ejecutiva creada por Ley N° 27803. Por ello, expresó a la Comisión Ejecutiva, reactivada por la Ley N° 30484, que, entre otros, era imprescindible que sea esta institución la que efectúe la revisión de los expedientes presentados y que, en todo caso, se respeten las disposiciones del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), a fin de garantizar el debido procedimiento a los ex trabajadores.

Mediante la Resolución Ministerial N° 142-2017-TR, se aprobó la denominada “última lista de ex trabajadores” que deben ser inscritos en el RNTCI, dándose por agotada la vía administrativa. Posteriormente, la Secretaría Técnica expresó a la Defensoría del Pueblo que sí “puso a disposición” de la Comisión Ejecutiva los expedientes, según consta en las actas de las sesiones respectivas. Sobre la aplicación de la LPAG como parámetro del debido proceso, indicó que se había solicitado la opinión de la Oficina de Asesoría Jurídica del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo ha precisado que debe valorarse el contenido expreso de las actas, por lo que en efecto se tiene que el Secretario Técnico manifestó que los expedientes se encontraban a disposición de los miembros de la Comisión. Sin embargo, lo que en el Informe de Adjuntía N° 021-2017-DP/AAE se cuestionó es que “no ha[bía] puesto a disposición físicamente los expedientes objeto de clasificación por dicho órgano técnico”. De hecho, del contenido de las actas se desprende que en las quince sesiones de la Comisión Ejecutiva, esta no evaluó o calificó directamente ninguno de los expedientes pendientes de resolución.

Teniendo en cuenta que la Defensoría del Pueblo solamente concurrió hasta la décimo segunda sesión de la Comisión Ejecutiva, se ha precisado que hasta entonces la Secretaría Técnica tampoco alcanzó la relación de personas no incluidas en el Registro Nacional de Trabajadores Cesados Irregularmente, las fichas de calificación o un informe de dicha Secretaría Técnica que justifique la decisión de no incluir a uno o varios trabajadores en el RNTCI.

En este sentido, y considerando que durante las sesiones a las que asistió la Defensoría del Pueblo la única acción vinculada a la labor revisora encargada a la Comisión Ejecutiva era la presentación de cifras globales por parte de la Secretaría Técnica, las cuales graficaban el avance del trabajo que le había encargado la Comisión Ejecutiva, consistente en efectuar una “propuesta de revisión” de los expedientes, se puede concluir que, a la fecha de expedición del Informe de Adjuntía 21-2017-DP/AAE, la revisión a cargo de la Comisión Ejecutiva fue materialmente imposible de realizar.

### **Ilegalidad de diversos artículos del reglamento de la Ley N° 30484**

La Defensoría del Pueblo no solo ha cuestionado la forma en que se llevó a cabo el procedimiento de revisión de los ceses colectivos irregulares y renunciadas coaccionadas, sino que también ha acusado la ilegalidad de algunas de las normas reglamentarias de desarrollo expedidas por el Poder Ejecutivo. En este sentido, se emitió el Informe de Adjuntía N° 022-2017-DP/AAE, que contiene la “Opinión sobre las restricciones impuestas por el Decreto Supremo N° 011-2017-TR para el acceso a los beneficios de la Ley N° 30484, sobre ceses colectivos y renunciadas coaccionadas en la década de los noventa”, recomendándose la derogación de sus artículos 6° y 11°, así como del último párrafo del artículo 8°.

### 2.3.8. CONFLICTIVIDAD SOCIAL

Durante el 2017 se registró una disminución de los casos registrados (tres menos que en el 2016), así como en las protestas, que llegaron a 1009 (en el 2016 fueron 1240). En los casos de violencia también se registraron menos heridos respecto al año anterior, pero igual número de fallecidos, llegando a registrarse 104 heridos y seis fallecidos (en el 2016 fueron 206 heridos y seis fallecidos). En estos casos, la Defensoría del Pueblo realizó 1971 actuaciones defensoriales.

#### Situación de la conflictividad social

Durante el 2017 se presentaron 256 casos, de los cuales —a diciembre— 119 se encuentran activos, 50 en latencia, 59 fueron retirados, 28 fueron resueltos y ninguno fue fusionado.

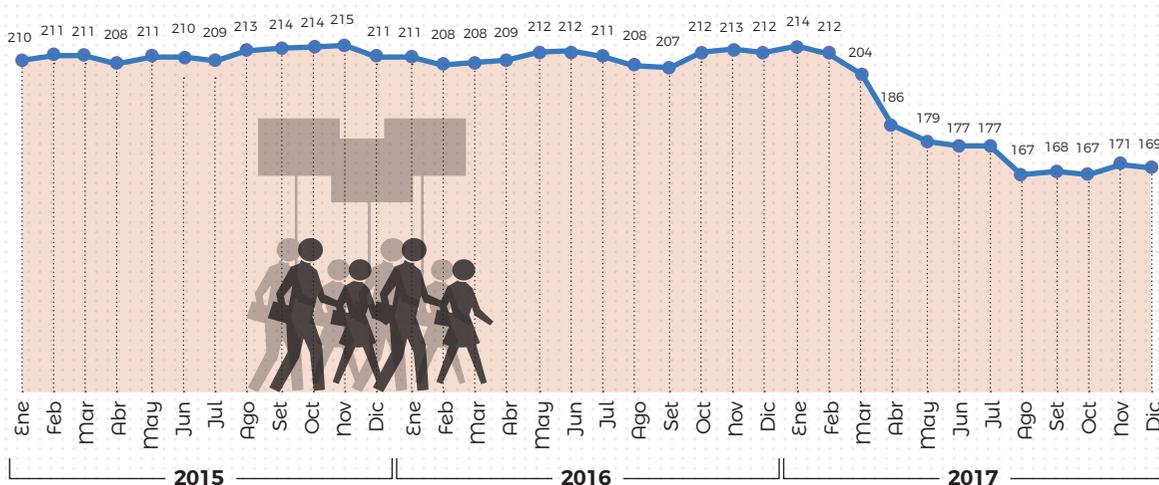
#### PERÚ: CASOS DE CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS POR ESTADO, SEGÚN DEPARTAMENTO (2017)

Departamento	TOTAL	Estado de los conflictos				
		Activo	Latente	Retirado	Resuelto	Fusionado
Total	256	119	50	59	28	0
Amazonas	4	2	1	1	0	0
Áncash	30	16	11	3	0	0
Apurímac	27	9	4	10	4	0
Arequipa	6	3	1	2	0	0
Ayacucho	16	3	8	5	0	0
Cajamarca	16	11	0	4	1	0
Callao	0	0	0	0	0	0
Cusco	20	8	4	3	5	0
Huancavelica	3	0	1	0	2	0
Huánuco	4	2	1	0	1	0
Ica	4	0	2	1	1	0
Junín	14	6	1	5	2	0
La Libertad	6	3	0	0	3	0
Lambayeque	4	2	1	1	0	0
Lima Metrop.	4	1	0	2	1	0
Lima Provincias	9	3	2	3	1	0
Loreto	16	11	1	3	1	0
Madre de Dios	2	1	1	0	0	0
Moquegua	7	5	1	1	0	0
Pasco	3	2	1	0	0	0
Piura	19	8	3	5	3	0
Puno	19	10	5	4	0	0
San Martín	3	3	0	0	0	0
Tacna	2	0	0	1	1	0
Tumbes	1	0	0	1	0	0
Ucayali	2	2	0	0	0	0
Multirregión	11	5	1	4	1	0
Nacional	4	3	0	0	1	0

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2017) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (Simco)  
Elaboración: Defensoría del Pueblo-Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

Del total de casos (256), 43 se iniciaron durante el 2017, lo que representa el 16,40% (durante el 2016 el porcentaje fue de 15,83%).

### EVOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS (2015-2017) (CANTIDAD DE CASOS)



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2017) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (Simco)  
Elaboración: Defensoría del Pueblo - Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

La disminución del número de conflictos en el 2017 (activos y latentes) no tiene una respuesta unívoca. En lo cualitativo, se explica en parte por factores políticos, económicos y sociales, principalmente relacionados al fenómeno de El Niño Costero y a la crisis política por la problemática de la corrupción. En lo cuantitativo, en comparación con el año anterior, en el 2017 hay un mayor número de conflictos retirados y un incremento de conflictos resueltos.

### CASOS DE CONFLICTOS SOCIALES RESUELTOS, TRASLADADOS A OBSERVACIÓN Y NUEVOS (2014-2017)



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero de 2014 a diciembre de 2017) y Simco  
Elaboración: Defensoría del Pueblo - Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

Al respecto, en el 2017 se registraron 43 casos nuevos, dos más que en el 2016, pero seis menos que en el 2015 y 16 menos que en el 2014. Esto muestra una reducción de 12,3% respecto del 2015 y de 27,1% del 2014.

Del total de casos nuevos, 21 fueron de tipo socioambiental. Según departamento, Áncash tuvo cuatro casos; Junín, tres; y La Libertad, Moquegua y Ayacucho, dos cada una. Le siguen diez casos nuevos de tipo asuntos de gobierno nacional y cinco por asuntos de gobierno local.

En cuanto a casos retirados por falta de actividad o por desinterés manifiesto de los actores, en el 2017 fueron 59 conflictos, 27 más que en el 2016. La mayoría fueron socioambientales (32 casos), por demarcación territorial (nueve) y por asuntos de gobierno local (ocho). Estos casos se ubican principalmente en las regiones Apurímac (diez casos), Ayacucho, Junín y Piura (cinco casos en cada una).

Asimismo, se resolvieron 28 casos, 15 más que en el 2016 y siete más que en el 2015. La mayoría de casos resueltos se presentaron en la región Cusco (cinco casos) y en Apurímac (cuatro casos). Le siguen La Libertad (tres casos) y Junín y Huancavelica (dos en cada región). Según tipo, los socioambientales fueron los que más se resolvieron (16), seguido por los de asuntos de gobierno nacional (cinco).

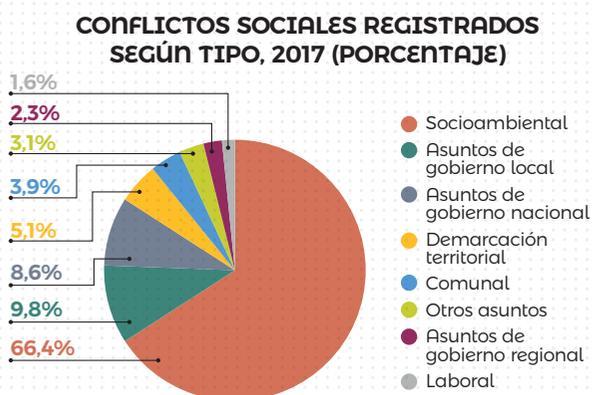


Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2017) y Simco  
Elaboración: Defensoría del Pueblo-Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

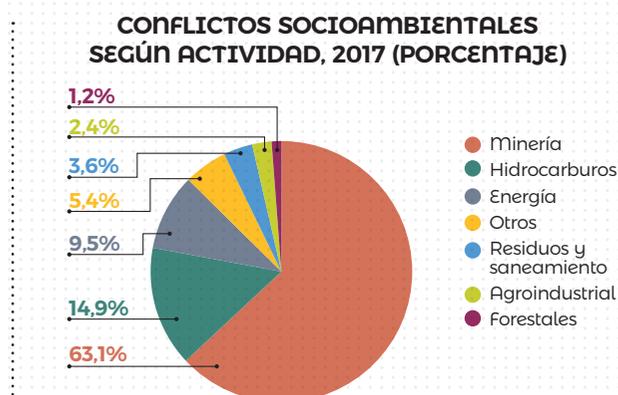
### Conflictos sociales por tipo

De los 256 conflictos registrados durante el 2017, los socioambientales ocuparon el 66,4% (168 casos) del total de conflictos registrados. De ellos, el 63,1% (106) corresponde a conflictos relacionados con la actividad minera; le siguen los conflictos por actividades hidrocarburíferas con 14,9% (25 casos).

Durante este período, los conflictos por asuntos de gobierno local representaron el 9,8% (25), siendo el segundo tipo de conflicto más frecuente, seguido de los conflictos por asuntos de gobierno nacional y demarcación territorial, con el 8,6% (22) y 5,1% (13 casos), respectivamente.



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2017) y Simco. Elaboración: Defensoría del Pueblo-Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2017) y Simco. Elaboración: Defensoría del Pueblo-Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

**PERÚ: CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS POR TIPO, SEGÚN DEPARTAMENTO (2017)**  
(Cantidad de casos)

Región	Total	Tipo de conflicto									
		Asuntos de Gob. Nacional	Asuntos de Gob. Local	Asuntos de Gob. Regional	Comunal	Cultivo ilegal de hoja de coca	Demarcación territorial	Electoral	Laboral	Otros asuntos	Socioambiental
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>168</b>
Amazonas	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Áncash	30	2	2	2	0	0	0	0	0	1	23
Apurímac	27	1	3	0	6	0	2	0	0	2	13
Arequipa	6	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Ayacucho	16	0	0	0	2	0	0	0	0	0	14
Cajamarca	16	1	1	0	0	0	1	0	0	0	13
Callao	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cusco	21	4	1	0	0	0	1	0	0	2	13
Huancavelica	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Huánuco	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Ica	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Junín	14	1	2	0	1	0	2	0	0	0	8
La Libertad	6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
Lambayeque	4	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1
Lima Metropolitana	4	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0
Lima Provincias	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8
Loreto	16	2	1	0	0	0	0	0	0	0	13
Madre de Dios	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Moquegua	7	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5
Pasco	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Piura	18	4	4	2	0	0	0	0	1	0	7
Puno	20	1	1	2	0	0	2	0	0	0	14
San Martín	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1
Tacna	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Tumbes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ucayali	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Multirregional	10	1	0	0	0	0	4	0	0	0	5
Nacional	4	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2017) y Simco  
Elaboración: Defensoría del Pueblo-Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

## ESTADO DE LOS CONFLICTOS

### ❖ Conflictos sociales socioambientales

Los conflictos socioambientales siguen siendo los más numerosos (168) y se presentaron principalmente en los departamentos de Áncash (30), Apurímac (27), Cusco (20), Puno (19) y Piura (18). Sus causas principales fueron por problemas ambientales y sociales y por incumplimiento de acuerdos.

La minería se mantiene como la actividad extractiva relacionada a la mayor cantidad de conflictos, pues en el 2017 representó el 63,1% del total de conflictos socioambientales en el país. En el 2017 se registraron 106 conflictos sociales, de los cuales hay 54 conflictos activos, 24 conflictos latentes, nueve resueltos y 19 retirados.

Le siguen las actividades hidrocarburíferas con 25 casos registrados. De estos, hay 14 conflictos activos, tres latentes, dos resueltos y seis retirados. En el caso de las actividades energéticas, se registraron 16 casos, de los cuales hay cinco conflictos activos, seis conflictos latentes, tres resueltos y cinco retirados.

### ❖ Conflictos sociales por asuntos de gobierno local

Este tipo de conflicto representa el segundo más frecuente reportado por nuestra institución durante el 2017. En este periodo se registraron 25 conflictos, de los cuales hay nueve activos, seis latentes, dos resueltos y ocho retirados.

### ❖ Conflictos sociales por asuntos de gobierno nacional

Los conflictos por asuntos de gobierno nacional fueron el tercer tipo de conflicto más recurrente con 22 casos registrados. De estos, hay diez conflictos activos, tres latentes, cinco resueltos y cuatro retirados.

### ❖ Conflictos sociales por demarcación territorial

Los conflictos por demarcación territorial fueron el cuarto tipo de conflicto más recurrente con 13 casos registrados. De estos, hay tres conflictos activos, un conflicto latente, ninguno resuelto y nueve retirados.

### ❖ Conflictos comunales

Los conflictos laborales fueron el quinto tipo de conflicto que más se presentó durante el 2017 con diez casos registrados. De estos, hay dos conflictos activos, seis latentes, ninguno resuelto y dos retirados.

## HECHOS DE VIOLENCIA

De los 256 casos registrados, en 151 hubo algún hecho de violencia —durante toda la historia del caso, no necesariamente en el 2017—, lo que representa el 58,98% del total. Esta proporción es mayor a la del año 2016, que alcanzó el 48,26% de casos. Cabe señalar que de estos 151 casos, en 64 (42,38%) se generó un espacio de diálogo luego de ocurrida la violencia. Por otro lado, este año se redujo significativamente la cantidad de personas heridas y fallecidas en conflictos sociales.

PERÚ: MUERTOS Y HERIDOS EN CONFLICTOS SOCIALES 2017

	TOTAL	Muertos	Heridos
Total	110	6	104
Civil	83	6	78
PNP	26	0	26

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2017) y Simco. / Elaboración: Defensoría del Pueblo-Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

El conflicto en el que se registró el mayor número de personas heridas se dio en Tumán (Lambayeque), que dejó 20 heridos. Le siguen los casos del Peaje Puente Piedra (Lima Metropolitana) con 13 heridos, Cura Mori (Piura) con diez y Reconstrucción de Huarmey con nueve. En cuanto a personas fallecidas, el caso Disputa de mineros ilegales de Parcoy (La Libertad) registró tres personas fallecidas, seguido por los casos Quiruvilca (La Libertad), Cura Mori (Piura) y CN Chapis-derrame de petróleo (Loreto) con un fallecido en cada una.

#### PERÚ: IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS FALLECIDAS EN SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD SOCIAL (2017)

n°	Caso	Región	Nombres y apellidos	Edad	Condición	Circunstancia de la muerte / Diagnóstico
1.	Disputa mineros ilegales de Parcoy	La Libertad	Hernán Bernuy Páucar	37	Civil	Enfrentamiento entre sectores de la sociedad.
2.			José Marcos Cháves Mejía	25	Civil	
3.			Consuelo Benito Angulo Ávalos	45	Civil	
3.	Quiruvilca	La Libertad	Hernán Beltrán Lázaro	50	Civil	Enfrentamiento entre trabajadores y la PNP.
5.	Cura Mori	Piura	José Pasache Lalupú	-	Civil	Enfrentamiento entre la población y la PNP.
6.	CN Chapis - derrame de petróleo	Loreto	Richard Díaz Pérez	-	Civil	Nafragio en embarcación luego de huir de un grupo de nativos de la comunidad de Chapis, que pretendían retenerla junto a otros trabajadores.

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2017) y Simco  
Elaboración: Defensoría del Pueblo-Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

#### Protestas sociales

El registro anual de acciones colectivas de protesta nos muestra que en el año 2017 ocurrieron 1009 protestas, 231 menos que el año anterior.



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2017) y Simco  
Elaboración: Defensoría del Pueblo-Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

Del total de protestas, el mayor número se presentó en las regiones de Lambayeque (110), Puno (103) y Arequipa (95).

PERÚ: ACCIONES COLECTIVAS DE PROTESTA POR MES, SEGÚN REGIÓN (2017)

Dpto.	TOTAL	Mes de ocurrencia											
		Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
<b>Total</b>	1009	44	60	65	67	95	87	200	120	77	70	77	47
Arequipa	95	5	5	6	4	9	11	21	10	7	3	9	5
Lambayeque	110	6	4	7	9	9	8	16	11	9	13	16	2
Puno	103	4	5	10	12	10	10	23	8	7	8	4	2
Piura	78	3	4	6	2	7	5	13	7	7	13	9	2
Lima Metrop.	91	3	1	4	4	12	13	21	25	5	1	0	2
Junín	57	1	4	1	3	5	7	18	9	4	1	3	1
Áncash	68	4	6	3	4	3	6	6	10	11	6	5	4
Apurímac	16	1	1	1	1	0	2	3	2	0	2	1	2
Loreto	84	5	10	5	3	13	5	15	5	4	4	10	5
Cajamarca	25	3	0	1	2	3	0	4	3	1	3	2	3
Cusco	46	2	5	1	2	3	3	17	3	3	2	4	1
La Libertad	44	1	4	5	6	2	2	4	7	3	4	4	2
Ica	10	0	2	0	1	0	0	0	3	0	0	1	3
Tacna	49	1	2	6	1	5	7	5	4	6	2	5	5
Ayacucho	28	2	2	2	0	1	0	6	4	3	4	2	2
Moquegua	11	0	0	0	3	1	2	2	0	2	0	0	1
Huánuco	8	0	2	1	0	0	2	0	2	0	0	0	1
Pasco	13	2	1	0	1	2	0	0	3	2	1	0	1
Tumbes	15	0	0	1	2	2	1	3	1	1	2	2	0
Lima Prov.	10	1	0	0	2	2	0	3	1	0	1	0	0
Ucayali	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
San Martín	17	0	0	3	2	2	1	6	1	1	0	0	1
Huancavelica	8	0	1	1	1	0	0	4	0	0	0	0	1
Amazonas	5	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0
Callao	4	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0
Madre de Dios	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
Nacional	6	0	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0
Multirregional	3	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2017) y Simco  
Elaboración: Defensoría del Pueblo-Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

Los plantones fueron la medida de protesta más recurrente, con 296 acciones. Otras medidas tomadas fueron las marchas (247), las movilizaciones (123) y los paros (107).

**PERÚ: ACCIONES COLECTIVAS DE PROTESTA POR TIPO, SEGÚN REGIÓN (2017)**

Departamento	TOTAL	Tipo de medida									
		Plantones (concentraciones o mítines)	Movilización	Marcha	Paros	Bloqueo de vías (carreteras o vías de acceso)	Toma de entidades, locales	Huelgos (Huelga indefinida)	Enfrentamientos entre sectores de la sociedad y la PNP / sectores de la sociedad	Otros	Destrucción o daño de la propiedad pública y/o privada
<b>Total</b>	<b>1009</b>	<b>296</b>	<b>123</b>	<b>247</b>	<b>107</b>	<b>105</b>	<b>37</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>43</b>	<b>4</b>
Arequipa	95	23	17	29	9	8	2	3	0	3	1
Lambayeque	110	46	6	23	14	9	1	10	0	1	0
Puno	103	30	13	21	12	9	7	7	1	2	1
Piura	78	22	13	17	7	11	1	2	1	4	0
Lima Metrop.	92	37	7	30	3	3	1	3	1	7	0
Junín	57	14	3	20	8	8	2	0	0	2	0
Áncash	68	24	11	11	9	6	3	1	0	3	0
Apurímac	16	4	0	5	3	0	0	3	0	1	0
Loreto	84	18	15	9	8	19	6	2	0	7	0
Cajamarca	25	6	1	9	3	2	2	1	0	1	0
Cusco	46	7	2	11	9	8	3	2	0	3	1
La Libertad	44	17	9	10	2	3	1	0	0	2	0
Ica	10	0	3	3	2	1	0	0	0	1	0
Tacna	49	20	5	10	3	3	1	2	0	5	0
Ayacucho	28	6	4	10	1	2	2	3	0	0	0
Moquegua	11	2	1	3	2	2	0	1	0	0	0
Huánuco	8	2	3	2	0	1	0	0	0	0	0
Pasco	13	1	6	2	0	0	2	1	0	1	0
Tumbes	15	5	0	5	2	2	1	0	0	0	0
Lima Prov.	9	1	0	4	1	3	0	0	0	0	0
Ucayali	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
San Martín	17	6	2	4	3	2	0	0	0	0	0
Huancavelica	8	0	1	4	0	2	1	0	0	0	0
Amazonas	5	2	0	1	0	0	1	0	0	0	1
Callao	4	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0
Madre de Dios	3	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0
Nacional	6	1	0	0	3	0	0	2	0	0	0
Multirreg.	3	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2017) y Simco  
Elaboración: Defensoría del Pueblo-Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

## Actuaciones defensoriales

Durante el 2017 se registraron 1971 actuaciones defensoriales. Del total, 1678 fueron acciones de supervisión preventiva, 243 de intermediación, 25 acciones humanitarias y 25 acciones de defensa legal. Estas actuaciones se realizaron mayormente en los casos socioambientales, por asuntos de gobierno nacional y por asuntos de gobierno local.

**PERÚ: ACTUACIONES DEFENSORIALES EN CONFLICTOS SOCIALES, SEGÚN TIPO (2017)**

Tipo de actuación defensorial	Total	Porcentaje	Tipo de conflicto									
			Socioambiental	Asunto de Gobierno Nacional	Asunto de Gobierno Local	Otros asuntos	Asunto de Gobierno Regional	Demarcación territorial	Laboral	Comunal	Cultivo ilegal de hoja de coca	Electoral
<b>TOTAL</b>	<b>1971</b>	<b>100%</b>	<b>1652</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Supervisión preventiva	1678	85,13%	1420	75	75	24	27	19	16	22	-	-
Pedidos de acceso a la información	405	20,55%	388	6	2	-	1	1	-	7	-	-
Visitas de inspección	74	3,75%	35	15	11	4	5	2	2	-	-	-
Entrevistas con actores, reuniones, talleres de trabajo	748	37,95%	684	23	10	6	6	7	5	7	-	-
Alertas tempranas	451	22,88%	313	31	52	14	15	9	9	8	-	-
<i>Amicus curiae</i>	0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Intermediación	243	12,33%	205	10	14	8	3	0	3	-	-	-
Interposiciones de buenos oficios	107	5,43%	101	1	3	-	1	-	1	-	-	-
Participaciones en mesas de diálogo	136	6,90%	104	9	11	8	2	-	2	-	-	-
Acciones humanitarias	25	1,27%	17	8	-	-	-	-	-	-	-	-
Atención de personas heridas	20	1,01%	13	7	-	-	-	-	-	-	-	-
Verificación de personas fallecidas	5	0,25%	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Acciones de defensa legal	25	1,27%	10	4	8	-	-	-	3	-	-	-
Verificación de la situación de los detenidos	14	0,71%	6	2	4	-	-	-	2	-	-	-
Supervisión de la función policial, fiscal y judicial	11	0,56%	4	2	4	-	-	-	1	-	-	-

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2017) y Simco

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

## CASOS ILUSTRATIVOS

### ❖ **Caso Simón Bolívar (provincia de Pasco)**

Este caso se inicia por un reclamo de la población del distrito de Simón Bolívar, que exige se resuelvan los problemas de contaminación ambiental y afectación a la salud, así como el cumplimiento de la declaratoria de emergencia ambiental del año 2012.<sup>45</sup>

Como medida de protesta, en junio, un grupo de sesenta personas (entre ellos niños y niñas), liderados por el alcalde de Simón Bolívar, se encadenaron en el frontis del Ministerio de Salud, buscando la atención de sus 16 demandas, entre ellas el cumplimiento de los compromisos asumidos ante la declaratoria de emergencia ambiental del 2012 y la atención a los graves problemas de salud causados por la existencia de 25 pasivos ambientales mineros pendientes de ser remediados en Cerro de Pasco.

En este conflicto, la Defensoría del Pueblo coordinó las acciones necesarias para brindar ayuda humanitaria, facilitó el diálogo entre las partes, participó como observadora del proceso, brindó asesoramiento en temas ambientales y exhortó al Estado a que cumpla con los compromisos establecidos en el marco de la Mesa de Diálogo para el Desarrollo del Distrito de Simón Bolívar y la Declaratoria de Emergencia Ambiental.

Fruto del diálogo y las negociaciones entre la Municipalidad de Simón Bolívar, la sociedad civil y sectores del Ejecutivo, arribaron a diversos acuerdos, que actualmente se vienen implementando. La Defensoría del Pueblo realiza el seguimiento a los acuerdos suscritos el 23 de junio del 2017 y en el Decreto Supremo N° 029-2017-SA, que proroga por un plazo de 90 días calendario la emergencia sanitaria aprobada por Decreto Supremo N° 029-2017-SA.

### ❖ **Caso de contaminación por plomo en los distritos Hualgayoc y Bambamarca (región Cajamarca)**

En el año 2012, la Dirección de Salud de Chota realizó el recojo de muestras de 211 ciudadanos de las comunidades de Bambamarca, Chugur, Hualgayoc, Pulan y Querocoto, a fin de determinar los niveles de plomo en la sangre. Los resultados, sin embargo, han demorado en entregarse y la población ha expresado su descontento. El caso fue registrado por la Defensoría en mayo del 2015.

En el 2017 las autoridades locales mostraron preocupación ante los resultados que dieron positivo en la afectación con plomo en la sangre, pues entre otros temas de alta preocupación, la contaminación involucra a niños. Censopas, que realizó una nueva muestra en el año 2015, informó que no tienen presupuesto para realizar acciones de atención de los casos.

La Defensoría del Pueblo solicitó a la Diresa Cajamarca información sobre los análisis, acciones realizadas, el plan de trabajo que incluya cronograma de entrega de resultados, evaluación médica, relación de personas afectadas, entre otros, respecto de la toma de muestras realizada a la población de los distritos de Hualgayoc, Chugur y Bambamarca.

El Director de la Diresa respondió que el presupuesto para el tratamiento de personas contaminadas se había reducido. Se tuvo un presupuesto de apertura para dicho rubro de S/ 681.766, pero fue modificado y asignado a la partida "personal nombrado y/o contratado en plaza orgánica", quedando con un presupuesto de S/146.148. Informó también que el motivo por el cual se redujo el presupuesto fue por el reordenamiento de personal de dicha institución y debido a que la Diresa no cuenta con un informe que ponga en conocimiento que existen pacientes afectados con metales pesados en el ámbito de dicha jurisdicción.

En la línea de intervención defensorial, nuestra institución puso en evidencia, a través de los medios locales, la reducción de presupuesto de la Diresa Cajamarca asignado para este año al tamizaje y tratamiento

LA INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA PERMITIÓ QUE SE ENTREGUE LOS RESULTADOS DE TAMIZAJE DE SANGRE POR CONTAMINACIÓN QUE LA DIRESA POSPUSO ALEGANDO FALTA DE PRESUPUESTO.

[45] La referida Declaratoria de Emergencia Ambiental se formalizó mediante la publicación en el diario oficial *El Peruano* de la Resolución Ministerial N° 117 - 2012 - MINAM, el 10 de mayo del 2012. Luego, fue ampliada mediante la Resolución Ministerial N° 267 - 2012-MINAM, publicada en *El Peruano* el 28 de setiembre del 2012.

de pacientes afectados por metales pesados, representando una presunta vulneración al derecho a la salud y a la buena administración de los servicios públicos.

En octubre, el Director de la Unidad Ejecutora de Servicios de Salud de Hualgayoc-Bambamarca, declaró en los medios locales que del 13 al 18 de noviembre se entregarán los resultados de las personas tamizadas en metales pesados en los centros de salud de Cumbe Chontabamba, Auque Bajo, Auque Alto, Chugur, Perlamayo Chugur, El Tingo, Pilancones. La Defensoría del Pueblo se comunicó con el encargado de la Red de Salud Bambamarca, quien confirmó que el proceso de entrega de resultados se realizó a mediados de noviembre en el Hospital José Soto Cadenillas.

#### ❖ **Caso Peaje de Puente Piedra (provincia de Lima Metropolitana)**

El 29 de diciembre del año 2016, la Concesionaria Rutas de Lima inició el cobro de un nuevo peaje en el sentido sur a norte de la Carretera Panamericana Norte e incrementó el precio del peaje que se cobra en el sentido norte a sur de la referida carretera, generando reclamos de los ciudadanos del distrito de Puente Piedra.

En el mes de enero, la Defensoría del Pueblo efectuó una supervisión al peaje de Chillón, en donde se verificó que desde el 29 de diciembre del 2016 se empezó a cobrar un peaje en la ruta de norte a sur, cuando durante años solo se cobraba el peaje de sur a norte, resaltando el incremento desproporcionado del peaje y la restricción del libre tránsito en el malestar de la población, que derivó en hechos de violencia.<sup>46</sup>

La Defensoría del Pueblo planteó la suspensión del incremento del peaje y de la operación de la nueva garita en Puente Piedra, así como se solicitó al Fondo Metropolitano de Inversiones (Invermet), que tiene a cargo la supervisión de la concesión, que, frente a los hechos denunciados, interprete y aplique el contrato y las formas en favor de los usuarios. Del mismo modo, se solicitó al Indecopi que intervenga y que, en el marco de sus competencias, corrija y de ser el caso sancione a la concesionaria en su condición de proveedora de un servicio público.

Frente a estos sucesos, la Defensoría del Pueblo emitió un segundo pronunciamiento, haciendo énfasis en la intervención de las autoridades competentes, la investigación y manifestó su disposición a colaborar en la búsqueda de alternativas de solución dialogadas y dentro del marco legal. La Municipalidad Metropolitana de Lima divulgó un comunicado informando que suspendía el cobro del nuevo peaje de Chillón en el sentido sur-norte por 30 días y junto con la empresa concesionaria evalúan las alternativas de solución.

El alcalde de Lima, Luis Castañeda Lossio, durante la celebración del aniversario de la ciudad, anunció la suspensión del peaje de Chillón. El Gerente de Inversión Privada de la Municipalidad de Lima informó que la empresa Rutas de Lima aceptó retirar el peaje de Chillón en Puente Piedra, sin embargo, no precisó los detalles de la modificación al contrato del peaje.

[46] Generaron el incendio de garitas de cobro (sentido sur a norte), enfrentamiento entre los manifestantes y la policía, registrando la Defensoría del Pueblo trece personas heridas y cincuenta y ocho detenidos. Cabe mencionar que la Defensoría del Pueblo supervisó la marcha.

**CAPÍTULO III**

# **LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LAS REGIONES**





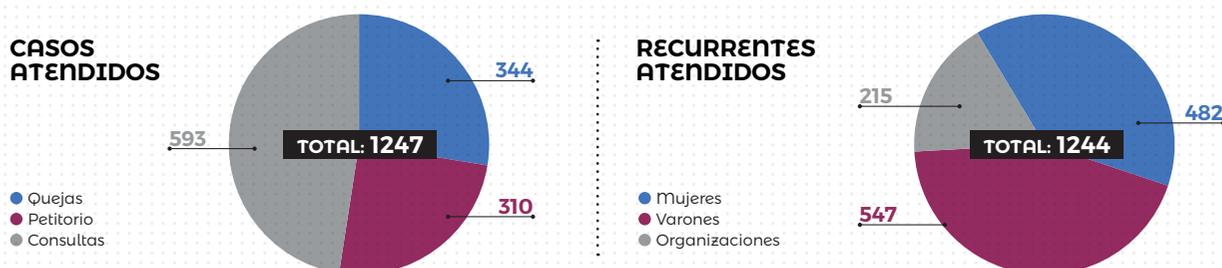
# 3.1.

## INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS POR OFICINAS Y MÓDULOS DEFENSORIALES

En esta sección se presenta la información sobre las diez instituciones más quejadas en cada una de las oficinas defensoriales y módulos de atención de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, así como el número de los casos y los recurrentes atendidos.

La presente sección contiene información estadística sobre los casos y recurrentes atendidos por cada una de las oficinas defensoriales (OD) y módulos de atención defensorial (MAD). Asimismo, se detalla las diez instituciones más quejadas y los motivos de queja más frecuentes. En los cuadros se da cuenta de la cantidad de quejas registradas contra la institución. Dicha cantidad suele diferir del total de quejas consignado, debido a que cada una de estas puede formularse contra una o más entidades.

### 3.1.1. OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS



#### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD AMAZONAS

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales - región Amazonas	61	17,63%
2	Dirección de Salud - región Amazonas	47	13,58%
3	Dirección de Educación (DRE) - región Amazonas	19	5,49%
4	Juzgado Mixto de Amazonas	14	4,05%
5	Gobierno Regional de Amazonas	11	3,18%
6	Establecimientos de atención medica de Luya - región Amazonas	9	2,6%
7	Establecimientos de atención medica de Utcubamba - región Amazonas	8	2,31%
8	Corte Superior de Amazonas	7	2,02%
9	Establecimientos de atención medica - región Amazonas	7	2,02%
10	Municipalidad Provincial de Chachapoyas - Amazonas	6	1,73%
11	Otros	157	45,38%
Total		346	100%

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

El sector Educación ocupa el primer lugar (colegios estatales) y tercer lugar (DRE) de las entidades más quejadas. Los motivos de queja más frecuentes en los colegios estatales estuvieron relacionados al condicionamiento de pagos previos (cuota de la Apafa) para la matrícula y entrega de certificado de estudios. Asimismo, se presentaron restricciones en la matrícula y continuidad del alumnado con discapacidad leve y moderada. En la DRE y UGEL se identificaron casos vinculados a la falta de ejecución del presupuesto para el mantenimiento de la infraestructura escolar y actos contra la libertad sexual de alumnos(as) de las instituciones educativas por parte de docentes. Estos últimos hechos prescriben en gran parte debido a la negligencia de las y los integrantes de las comisiones de procedimientos administrativos disciplinarios, quienes al no ejecutar sanciones contra estos actos promueven su impunidad.

El sector Salud ocupa el segundo, sexto, séptimo y noveno lugar debido a las quejas presentadas por el desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos, el deficiente estado de los equipos médicos, infraestructura en mal estado, falta de personal médico y asistencial, así como el inadecuado equipamiento médico. De la misma forma, se han identificado casos de falta de grupos electrógenos y de dotación de combustible para las unidades móviles de los centros de salud.

**EL SECTOR EDUCACIÓN OCUPA EL PRIMER Y TERCER LUGAR DE LAS ENTIDADES MÁS QUEJADAS DE AMAZONAS. EL MOTIVO MÁS FRECUENTE FUE EL PAGO DE CUOTA PARA LA MATRÍCULA Y ENTREGA DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS.**

En cuarta y octava ubicación tenemos al Juzgado Mixto de Chachapoyas y la Corte Superior de Justicia de Amazonas, respectivamente. Los motivos de queja más frecuentes fueron la dilación en el trámite de los expedientes judiciales, así como la falta de celeridad en los procedimientos administrativos seguidos ante la Presidencia de la Corte Superior en mención.

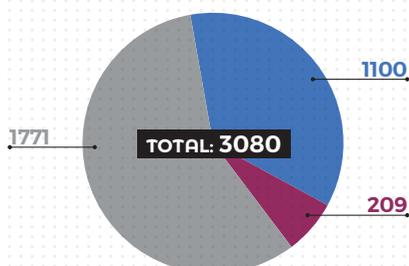
El Gobierno Regional de Amazonas, en quinto lugar, recibió quejas por la falta de respuesta a las peticiones formuladas por la ciudadanía y a las solicitudes de acceso a la información pública. A ello se suma la falta de fiscalización y deficiencias en la ejecución de obras públicas, así como también el constante cambio de funcionarios(as) y servidores(as) que dificulta el trabajo sostenible del Gobierno Regional. Por último, también se presentaron casos relacionados a las irregularidades durante el trámite de los procedimientos administrativos disciplinarios y la inobservancia de la prohibición normativa a la doble percepción.

En el décimo lugar tenemos a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, por las quejas relacionadas a la omisión en el ejercicio de su potestad sancionadora frente al incumplimiento por parte de las y los administrados de las ordenanzas municipales que regulan la ejecución de obras. Asimismo, se presentaron quejas por las irregularidades en el trámite de los procedimientos administrativos sancionadores que inobservan los principios del debido procedimiento y de celeridad, ocasionada por la falta de ejecución de las resoluciones de sanción impuestas en contra de las y los administrados por el incumplimiento de las normas técnicas en construcción.

### 3.1.2. OFICINA DEFENSORIAL DE ÁNCASH

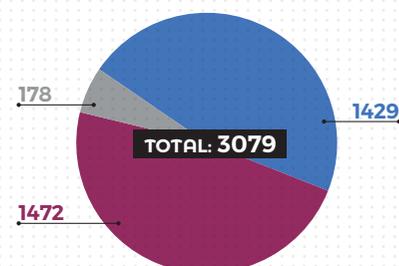
#### CASOS ATENDIDOS

- Quejas
- Petitorio
- Consultas



#### RECURRENTES ATENDIDOS

- Mujeres
- Varones
- Organizaciones



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD ÁNCASH

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Establecimientos de atención medica - región Áncash	102	8,97%
2	Municipalidad Provincial de Huaraz - Áncash	81	7,12%
3	Colegios estatales - región Áncash	72	6,33%
4	Dirección de Salud - región Áncash	70	6,16%
5	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Áncash	67	5,89%
6	Establecimiento Penitenciario de Huaraz - INPE	54	4,75%
7	Municipalidad Distrital de Independencia - Áncash	37	3,25%
8	Gobierno Regional de Áncash	36	3,17%
9	Municipalidad Provincial de Huarmey - Áncash	34	2,99%
10	Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65	31	2,73%
11	Otros	553	48,64%
Total		1137	100%

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

Los establecimientos de atención médica (centros de salud y postas médicas) ocupan el primer lugar de las entidades más quejadas, como consecuencia del trato inadecuado del personal de salud hacia las personas usuarias, la insuficiente o inadecuada infraestructura, el desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos, la falta del personal médico, presuntas negligencias médicas y cobros indebidos a las y los asegurados del Sistema Integral de Salud (SIS).

La Municipalidad Provincial de Huaraz se ubica en el segundo lugar de las entidades más quejadas. Los motivos que generan estas quejas son la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a las peticiones, irregularidades en la ejecución de los fondos y programas asistenciales, la inejecución de resoluciones administrativas y la ausencia o deficiencia en la prestación del servicio de limpieza pública.

Los colegios estatales y las UGEL (especialmente la UGEL Huaraz) se encuentran en tercer y quinto lugar, respectivamente. Los motivos de queja más frecuentes en los colegios estatales se relacionan a la falta de implementación del Libro de Incidencias, el inadecuado procedimiento ante casos de violencia y la ausencia de docentes. En el caso de las UGEL, continúa la problemática de la falta de atención de su Comisión de Procesos Administrativos, producto de cambios permanentes de funcionarios(as), la inejecución de resoluciones administrativas y la omisión o demora excesiva en dar respuesta por escrito en el plazo legal a los diversos pedidos presentados, tanto por docentes como por la población.

La Dirección Regional de Salud ocupa el cuarto lugar debido a las quejas del personal de los diversos establecimientos de salud por los constantes cambios de directores regionales. Ello tuvo un impacto negativo en la gestión de la Dirección Regional de Salud (Diresa) y afectó la necesaria articulación entre la Diresa, los directores de redes de salud y los hospitales. También se registró la ruptura de las relaciones entre el personal de los establecimientos de salud y la población por problemas de calidad y calidez del trato.

El Establecimiento Penitenciario de Huaraz ocupa la sexta ubicación, habiéndose registrado quejas por deficiencias en el tópico de salud debido al insuficiente personal médico, la falta de coordinación oportuna para referencias de internos al hospital para tratamiento especializado, así como por las constantes denuncias de los internos sobre el cobro de cupos para celdas y otros.

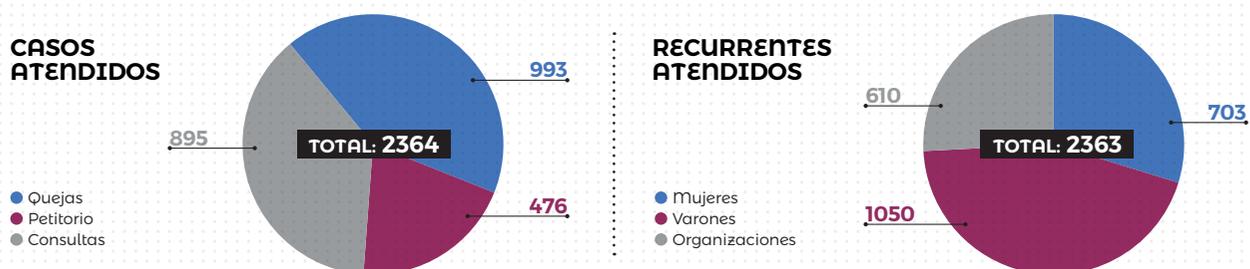
El séptimo lugar lo ocupa la Municipalidad Distrital de Independencia, cuyos motivos de quejas más frecuentes son la falta de celeridad para dar respuesta a los pedidos de la ciudadanía, las irregularidades en la atención de denuncias administrativas y la falta de potestad fiscalizadora a los establecimientos comerciales.

En el octavo lugar se encuentra el Gobierno Regional de Áncash, entendida solo como el despacho de la Gobernación Regional. La gestión regional se encuentra con un gobernador encargado debido a la prisión preventiva de las autoridades regionales elegidas por voto popular. Esta situación ha generado la improvisación en las medidas asumidas por el actual gobernador, afectando la atención oportuna de los pedidos de la ciudadanía.

La Municipalidad Provincial de Huarney ocupa el noveno lugar de las entidades más quejadas. Debido al Fenómeno de El Niño Costero, las quejas se enfocaron en la falta de ayuda humanitaria, la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a las peticiones y la deficiencia en la prestación del servicio de limpieza pública.

Finalmente, el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 recibió quejas por la exclusión de usuarios del programa del padrón nacional, sin que se expliquen las razones para ello.

### Módulo de Atención Defensorial de Chimbote



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS MAD CHIMBOTE

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Municipalidad Provincial del Santa – Áncash	105	10,4%
2	Colegios estatales – región Áncash	101	10%
3	Establecimientos de atención médica – región Áncash	58	5,74%
4	Comisaría-Dirección Territorial Huaraz XIII	49	4,85%
5	Municipalidad Distrital de Coishco-Áncash	42	4,16%
6	Unidades de gestión educativa local (UGEL) – región Áncash	33	3,27%
7	Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote – Áncash	29	2,87%
8	Sedachimbote S.A.-saneamiento	27	2,67%
9	Establecimiento Penitenciario de Chimbote-INPE	25	2,48%
10	Banco de la Nación	19	1,88%
11	Otros	522	51,68%
Total		1010	100%

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

La Municipalidad Provincial del Santa ocupa la primera ubicación de las entidades más quejadas. Los motivos de queja más frecuentes están relacionadas a la demora en la gestión municipal para la atención de reclamos presentados por la ciudadanía y la omisión en dar respuesta por escrito en el plazo legal.

En segundo y sexto lugar se encuentra el sector Educación. En las instituciones educativas públicas se registraron quejas por la afectación al derecho de gratuidad a la educación, la insuficiente o inadecuada infraestructura, y los condicionamientos para el acceso al sistema educativo (negativa en la liberación de alumnos y alumnas para traslados y exigencia de materiales de aseo dentro de la lista de útiles). Entre los motivos de queja más frecuentes en las UGEL, particularmente en la UGEL del Santa, se encuentran las irregularidades en la atención de denuncias presentadas por los padres de familia sobre la matrícula escolar en el Siagie, la

entrega de vacante y los cobros indebidos en las instituciones educativas. También se presentaron quejas relacionadas a las afectaciones al debido procedimiento por la dilación indebida y el incumplimiento del plazo para entregar información pública.

El tercer lugar de las entidades más quejadas es ocupado por los establecimientos de salud de la región Áncash (postas médicas y centros de salud). Ello se debe a la mala actuación de la administración producto del trato inadecuado del personal hacia los pacientes, la inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios de salud (falta de coordinación para las referencias e información a los usuarios del servicio de salud), la falta o ausencia del personal médico, las presuntas negligencias médicas y las irregularidades en la contratación de personal de salud.

En la cuarta ubicación están las comisarías de Áncash, especialmente las que se encuentran dentro de la jurisdicción de la División Policial de Chimbote. Ello se debe a la dilación, negativa o condicionamientos a recibir denuncias, así como al incumplimiento de sus deberes de función en la investigación preliminar. Es importante destacar que los casos de mayor preocupación son los vinculados a la violencia contra la mujer.

La Municipalidad Distrital de Coishco ocupa el quinto lugar por las quejas relacionadas a la demora en el reporte de la situación de emergencia, el empadronamiento de los damnificados y la asistencia humanitaria en las emergencias climáticas que se presentaron por El Niño Costero. Además, se presentaron casos relacionados a la falta de coordinación entre los funcionarios y funcionarias municipales, lo que retrasó la atención de diversos trámites, generó irregularidades en el ejercicio de la potestad sancionadora, como la omisión en su función fiscalizadora en denuncias administrativas por el desarrollo de diversas actividades comerciales informales.

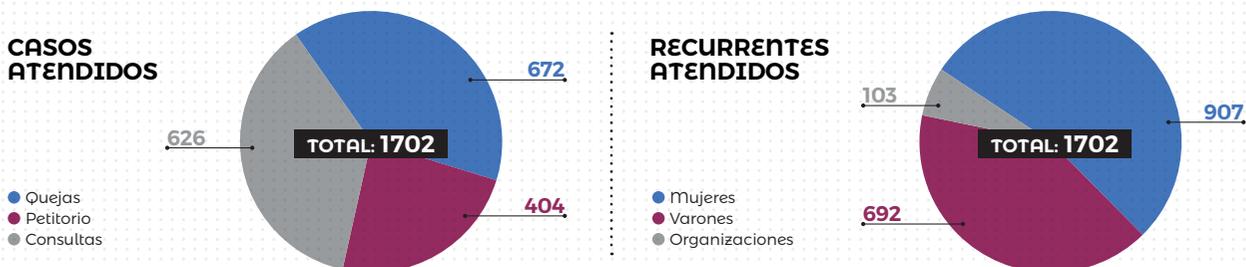
El séptimo lugar es ocupado por la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, debido a la dilación en la gestión municipal para la atención de los reclamos presentados por la ciudadanía, la afectación al debido procedimiento, la ausencia o deficiencia en la prestación del servicio de limpieza pública y del servicio de serenazgo, la omisión en dar respuesta dentro del plazo legal y por el incumplimiento de sus obligaciones laborales.

Sedachimbote S.A. recibió quejas por la demora en la atención de reclamos, la omisión en dar respuesta por escrito en el plazo legal, la negativa injustificada en reparar fallas, la interrupción arbitraria o injustificada de un servicio público, y por el incumplimiento de los estándares de calidad del bien o servicio suministrado (principalmente por problemas asociados a la baja presión y horarios reducidos de la prestación del servicio).

El noveno lugar es ocupado por el Establecimiento Penitenciario de Chimbote debido a las quejas relacionadas a la inadecuada organización administrativa que impide o retrasa el acceso a los servicios de los internos (demora en el acceso a citas y desarrollo de las juntas médicas). Además, se presentaron quejas por la falta de coordinación oportuna para referencias de internos al hospital para tratamiento especializado, entre otros motivos.

El Banco de la Nación ocupa el décimo lugar por la demora de la atención de los casos del Fondo Nacional de Vivienda (Fonavi). Ello se debe a la falta de implementación de medidas para garantizar mejores condiciones de espera para la atención de los casos del Fonavi y la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal.

### 3.1.3. OFICINA DEFENSORIAL DE APURÍMAC



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD APURÍMAC

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65	99	14,27%
2	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – Juntos	97	13,98%
3	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del sur este (Electro Sur Este) – electricidad	63	9,08%
4	Municipalidad Provincial de Abancay – Apurímac	44	6,34%
5	Unidades de gestión educativa local (UGEL) – región Apurímac	35	5,04%
6	Establecimientos de atención médica – región Apurímac	31	4,47%
7	Dirección de Salud – región Apurímac	21	3,03%
8	Colegios estatales – región Apurímac	21	3,03%
9	Establecimientos de atención médica de Abancay – región Apurímac	18	2,59%
10	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac	15	2,16%
11	Otros	250	36,02%
Total		694	100%

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

El Programa Pensión 65 fue la institución más quejada en la Oficina Defensorial de Apurímac, sobre todo por la demora en brindar información a las peticiones realizadas por la ciudadanía con relación al trámite de incorporación al programa, reincorporación y las razones de retiro.

En el segundo lugar se encuentra el Programa Juntos, por la demora en brindar información con relación al trámite de incorporación, reincorporación y retiro. Cabe señalar que para mejorar la atención a la ciudadanía se firmó un acuerdo de colaboración entre la OD de Apurímac y la Unidad Territorial de Apurímac-Juntos, lo que permitió mayor celeridad en brindar la información e informar oportunamente a las y los recurrentes.

La empresa Electro Sur Este, ubicada en el tercer lugar, presenta quejas por el cobro excesivo en la facturación de los recibos e irregularidades en la ejecución del Fondo de Inclusión Social Energético. Estos hechos se presentaron principalmente en las comunidades campesinas alejadas de las provincias de Cotabambas y Antabamba.

La Municipalidad Provincial de Abancay ocupa el cuarto lugar por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a las peticiones formuladas a las diversas gerencias y subgerencias de la Municipalidad. También se presentaron quejas por la demora en el pago de beneficios laborales (vacaciones no gozadas y pago de honorarios por prestación de diversos servicios) y debido al incumplimiento del plazo para entregar información pública.

En quinto lugar se encuentran las UGEL, principalmente las ubicadas en Abancay. Estas fueron quejadas por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal, el incumplimiento de obligaciones laborales e irregularidades en el desplazamiento de personal docente.

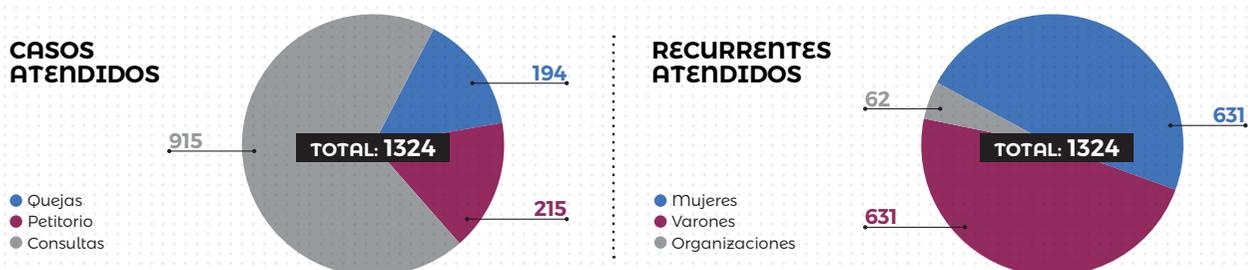
Los diferentes establecimientos de atención médica en la región Apurímac ocupan la sexta y séptima ubicación, debido a la falta de personal de salud en los establecimientos, principalmente en las provincias de Grau y Antabamba, así como a la falta de abastecimiento de medicamentos. En el Hospital Regional de Abancay se ha presentado demoras en la referencia de pacientes a hospitales de mayor complejidad de la ciudad del Cusco o Lima y el incumplimiento de obligaciones laborales (pago de remuneraciones a los trabajadores).

En octavo lugar se encuentran los colegios estatales de la región, principalmente en la provincia de Abancay. Las quejas están relacionadas a la exigencia de pagos no establecidos en la norma para garantizar una vacante; se exigen pagos por ser “alumno nuevo” y asistir a las academias de adelanto o nivelación,

derecho de inscripción, pago previo de aporte de la Apafa, entre otros. Asimismo, se registraron casos de maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio, sobre todo en las instituciones educativas Miguel Grau, Aurora Ines Tejada y Las Mercedes de la ciudad de Abancay.

En el décimo lugar se encuentra la Universidad Nacional Micaela Bastidas, por casos de incumplimiento de obligaciones laborales de la gestión administrativa y docente.

### Módulo de Atención Defensorial de Andahuaylas



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS MAD ANDAHUAYLAS

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales - región Apurímac	33	16,67%
2	Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac	28	14,14%
3	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Apurímac	17	8,59%
4	Dirección de Salud - región Apurímac	10	5,05%
5	Establecimientos de atención médica de Andahuaylas - región Apurímac	7	3,54%
6	Establecimientos de atención medica - región Apurímac	7	3,54%
7	Comisarías - Dirección Territorial Cusco X	5	2,53%
8	Dirección Territorial Cusco X (Cusco, Madre de Dios y Apurímac) - PNP	5	2,53%
9	Establecimientos de atención médica de Chincheros - región Apurímac	4	2,02%
10	Universidad José María Arguedas de Andahuaylas	4	2,02%
11	Otros	78	39,39%
<b>Total</b>		<b>198</b>	<b>100%</b>

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

Las instituciones más quejadas son los colegios estatales, debido a cobros indebidos durante la matrícula escolar y la falta de disponibilidad de vacantes para el primer grado de educación primaria y secundaria. Además, se presentaron quejas por la falta de transparencia o irregularidades en el proceso de contratación de docentes y problemas con la infraestructura en las instituciones educativas.

En segundo lugar se encuentra la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. La mayoría de casos están relacionados a dilaciones injustificadas, inejecución de resoluciones administrativas de beneficios sociales de los trabajadores de la municipalidad y omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal.

La UGEL Apurímac ocupa el tercer lugar, con quejas relacionadas al incumplimiento de obligaciones laborales, la inadecuada infraestructura de las instituciones educativas e irregularidades en la contratación y/o nombramiento de personal docente.

En cuarto lugar se ubica la Dirección Regional de Salud de Andahuaylas, siendo los hechos vulneratorios más recurrentes la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal, la inadecuada infraestructura en establecimientos de salud e irregularidades en la contratación y/o nombramiento de personal de salud.

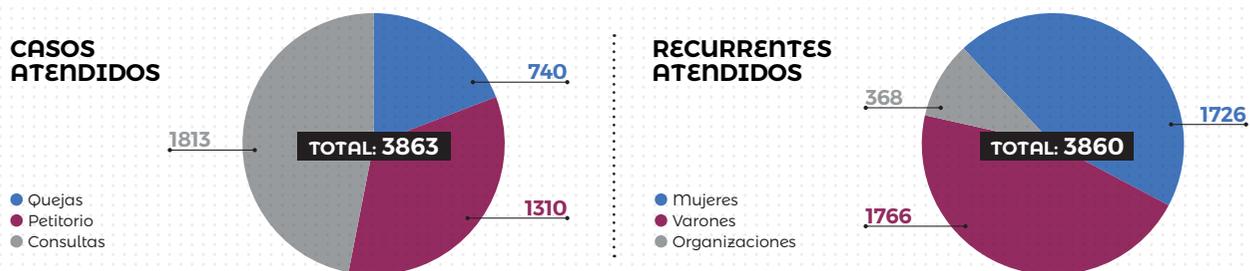
En el quinto y sexto lugar se encuentran los establecimientos de salud de la provincia de Andahuaylas, por quejas referidas a la falta del personal de salud y los problemas en la afiliación al SIS y en la calificación socioeconómica para que las personas puedan ser atendidas en los establecimientos de salud.

Las comisarías de la Policía Nacional de Perú en el ámbito de la provincia de Andahuaylas y Chincheros ocupan el séptimo lugar, por supuestas irregularidades en la atención de denuncias sobre violencia familiar y la negativa a recibir denuncias. Asimismo, en octavo lugar se encuentra la Dirección Territorial Cusco X, producto de quejas sobre la dilación en las investigaciones policiales y la negativa a recibir denuncias.

Los establecimientos de salud de la provincia de Chincheros se encuentran en el noveno lugar, debido, principalmente, a falta de personal en los establecimientos de salud e incumplimiento de obligaciones laborales con el personal.

Por último, la Universidad Nacional José María Arguedas recibió quejas por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a las peticiones y recursos administrativos (reconsideraciones y apelaciones).

### 3.1.4. OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD AREQUIPA

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Arequipa	56	7,4%
2	Colegios estatales - Región Arequipa	44	5,81%
3	Municipalidad Provincial de Arequipa - Arequipa	42	5,55%
4	Centros asistenciales de EsSalud de Arequipa (provincia) - Arequipa	36	4,76%
5	Establecimientos de atención médica - región Arequipa	28	3,7%
6	Dirección de Educación - región Arequipa	22	2,91%
7	Gobierno Regional de Arequipa	20	2,64%
8	Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri)	19	2,51%
9	Universidad Nacional de San Agustín	18	2,38%
10	Municipalidad Distrital de Paucarpata - Arequipa	18	2,38%
11	Otros	454	59,97%
<b>Total</b>		<b>757</b>	<b>100%</b>

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

El sector más quejado durante el 2017 fue el sector Educación. Así, ocupa el primer, segundo y sexto lugar en el listado de las instituciones más quejadas de Arequipa. En el caso de las UGEL, se debió al

retraso en el otorgamiento de pensiones; por el impedimento en el acceso a la educación por diversos condicionamientos (liberación del Siage y pago de pensiones) y los problemas en la contratación de docentes, principalmente en zonas de altura. Ello afectó el inicio del año escolar.

En la segunda ubicación figuran las instituciones educativas, debido a problemas en la infraestructura producto de deficiencias en los mecanismos de control para la ejecución del gasto por mantenimiento, y la dilación en la dotación de libros y material escolar.

El tercer lugar lo ocupa la Municipalidad Provincial de Arequipa, que presenta quejas en transparencia y acceso a la información pública (incumplimiento de plazo para entrega de información pública, entrega parcial o incompleta de información pública e interpretación errónea de las excepciones al derecho de acceso a la información pública) y por el debido proceso en trámites administrativos, sobre todo los devenidos de procesos sancionadores, papeletas indebidas por infracciones de tránsito, restricciones a la accesibilidad arquitectónica para personas con discapacidad y derechos laborales.

Los establecimientos de EsSalud y el Minsa ocupan el cuarto y quinto lugar, respectivamente, debido al desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos, y a los problemas en la reserva de citas, restricciones en la infraestructura que dificultan la accesibilidad física de las personas con discapacidad y la falta de personal. Asimismo, se ha registrado quejas relacionadas a la salud mental debido a que el Hospital Regional Honorio Delgado solo cuenta con un pabellón de psiquiatría, en consecuencia. Las camas disponibles son insuficientes, tanto para la población en general como para la población penal, resultando imposible cumplir con las sentencias judiciales que imponen medidas de seguridad al internamiento.

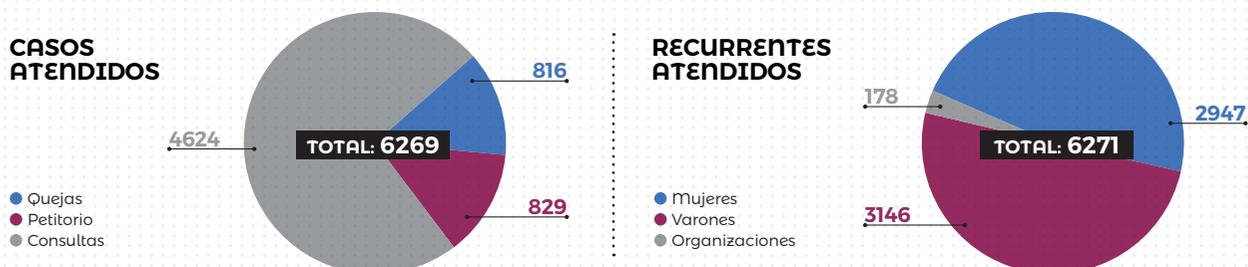
En séptimo lugar encontramos al Gobierno Regional, debido a la falta de respuesta a solicitudes de acceso a la información pública o la entrega parcial de la información pública, la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal y las obras inconclusas que afectan la transitabilidad.

Cofopri, ubicado en octavo lugar, recibió quejas por la dilación en notificar las resoluciones de formalización de la propiedad, a pesar de haber culminado el trámite de los administrados ante la instancia.

La Universidad Nacional de San Agustín, en el noveno lugar de la lista, ha tenido casos por la vulneración al derecho de acceso a la información pública (incumplimiento del plazo para la entrega de información pública y entrega parcial de la información); restricciones a la accesibilidad física y ajustes razonables debido a la falta de rampas de acceso a las instalaciones de la universidad; y por la ausencia de intérpretes del lenguaje de señas. En este último punto, la intervención defensorial resultó exitosa, pues facilitó la presencia de intérpretes del lenguaje de señas para los estudiantes que lo requirieran.

Finalmente, la Municipalidad de Paucarpata recibió quejas relacionadas a la vulneración al derecho de petición por la falta de respuestas a solicitudes sobre trámites ediles, como la emisión de certificados de defensa civil, la prestación del arbitrio de seguridad ciudadana y el acceso a la información pública por el incumplimiento del plazo de entrega de información pública.

### 3.1.5. OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD AYACUCHO

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales – región Ayacucho	133	16,14%
2	Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho	62	7,52%
3	Unidades de gestión educativa local (UGEL) – región Ayacucho	44	5,34%
4	Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga	42	5,1%
5	Establecimientos de atención médica – región Ayacucho	33	4%
6	Gobierno Regional de Ayacucho	32	3,88%
7	Establecimientos de atención médica de Huamanga – región Ayacucho	27	3,28%
8	Colegios particulares – región Ayacucho	20	2,43%
9	EPS de Saneamiento de Ayacucho S.A. – saneamiento	18	2,18%
10	Establecimiento Penitenciario de Ayacucho – INPE	18	2,18%
11	Otros	395	47,94%
Total		824	100%

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

El sector Educación ocupa el primer, tercer, cuarto y octavo lugar de las entidades más quejadas, debido a la falta de vacantes, los condicionamientos para el acceso al sistema educativo (cobro por concepto de matrícula, Qali Warma, Apafa, constancia de vacancia, entre otros), el maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio educativo, la falta de transparencia e irregularidades en los procesos de admisión y evaluación, la inexistencia o irregularidades en la distribución del material educativo y el incumplimiento del currículum.

En segundo lugar se encuentra la Municipalidad Provincial de Huamanga, siendo los motivos más frecuentes de quejas la vulneración del derecho a la buena administración, consistentes en afectaciones al debido procedimiento; el abuso de funciones y/o mal uso de los bienes del Estado para beneficio personal; las irregularidades en la atención de denuncias; el incumplimiento de pago de aportes a los sistemas de seguridad de trabajadores; los cobros excesivos o arbitrarios por concepto de arbitrios o tributos; el incumplimiento del plazo para entrega de información; la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal; el incumplimiento de obligaciones derivadas de los contratos administrativos de servicios; y las irregularidades en los procesos de selección bajo el régimen especial de contratación.

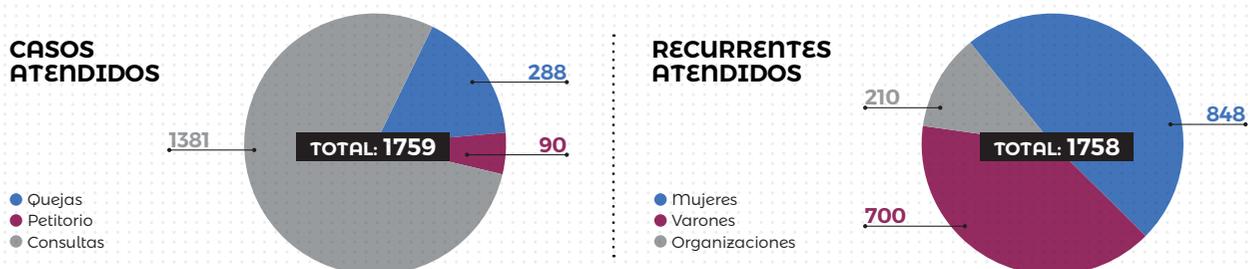
En quinto y séptimo lugar se encuentran los establecimientos de atención médica de la región Ayacucho y de la provincia de Huamanga, respectivamente, principalmente por la tramitación inadecuada de las referencias; la falta de atención oportuna (no se programó al personal correspondiente durante las atenciones previamente agendadas); la saturación o falta de respuesta de la central telefónica de citas; la falta de seguridad del paciente y del personal de salud; la falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud; las presuntas negligencias médicas; el maltrato psicológico en la prestación de servicios de salud; la inexistencia o irregularidades en la distribución de insumos médicos; y la negativa o restricción para la atención de la gestante durante la etapa prenatal, parto o puerperio.

En el sexto lugar encontramos al Gobierno Regional de Ayacucho, por quejas sobre las irregularidades en ejecución de fondos y/o programas asistenciales, así como por el incumplimiento de obligaciones laborales.

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Ayacucho SA figura en la novena ubicación, a causa de las irregularidades consistentes en cobros excesivos y en la interrupción arbitraria del servicio público.

En el décimo lugar se encuentra el Establecimiento Penitenciario de Ayacucho, por el abuso de funciones y/o mal uso de los bienes del Estado para beneficio personal, la deficiencia o inexistencia del servicio de salud, la dilación o negativa en el trámite de la solicitud de beneficios penitenciarios y la aplicación arbitraria de sanción disciplinaria o restricción arbitraria de derechos.

### Módulo de Atención Defensorial de Huanta



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS MAD HUANTA

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales - región Ayacucho	150	52,08%
2	Establecimientos de atención médica - región Ayacucho	31	10,76%
3	Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho	20	6,94%
4	Dirección de Educación - región Ayacucho	9	3,13%
5	Jueces de paz de Ayacucho	7	2,43%
6	Dirección de Salud - región Ayacucho	5	1,74%
7	Municipalidad Distrital de Huamanguilla - Ayacucho	5	1,74%
8	Municipalidad Distrital de Luricocha - Ayacucho	5	1,74%
9	Gobernaciones y tenencia de gobernaciones de Ayacucho - Mininter	5	1,74%
10	Institutos superiores públicos - región Ayacucho	5	1,74%
11	Otros	46	15,97%
<b>Total</b>		<b>288</b>	<b>100%</b>

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

En primer lugar se encuentran los colegios estatales, cuyas quejas se refirieron, principalmente, a las afectaciones a la calidad de la educación por inasistencia de las y los docentes, y a las deficiencias en la elaboración, implementación y ejecución de los documentos de gestión, sobre todo en las instituciones educativas de zonas rurales. Esto se debió a que la UGEL Huanta no cuenta con adecuados mecanismos de control de asistencia docente en las instituciones intervenidas, así como al desconocimiento de los ciudadanos/as de las zonas rurales tanto del contenido del derecho a la educación como de cuáles son las entidades encargadas de fiscalizar y supervisar el cumplimiento de funciones en las instituciones educativas.

De igual modo, se han atendido quejas en las instituciones educativas de la zona urbana, en las cuales se ha identificado cobros arbitrarios e ilegales que condicionan la matrícula: cuotas ordinarias y extraordinarias de la Apafa, derecho de matrícula, compra de uniformes escolares, etc. También se registraron quejas por irregularidades en la contratación, racionalización y el desplazamiento del personal docente.

En relación a las quejas contra los establecimientos de atención médica, en segundo lugar de la lista, se conocieron casos en el Hospital de Apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta, y en centros y puestos de salud respecto a cobros indebidos a pacientes afiliados al SIS por concepto de consulta, insumos médicos, medicinas, entre otros. También se recibieron quejas por maltrato verbal en las oficinas administrativas de las microrredes de salud que atienden a los pacientes afiliados al SIS, así como por la negativa o demora en la tramitación de recetas médicas a través del seguro y el incumplimiento de obligaciones laborales.

En el tercer lugar se encuentra la Municipalidad Provincial de Huanta, con quejas por cobros excesivos o arbitrarios por concepto de arbitrios o tributos; por las dilaciones en atender los pedidos ciudadanos; la ausencia o deficiencia en la prestación del servicio de limpieza pública; y la falta de supervisión de los programas sociales.

En la cuarta ubicación está la Dirección de Educación, en cuyo caso destacan las quejas contra la UGEL Recaredo Pérez Palma Valdivia de Huanta, que se refirieron, principalmente, a la omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal; al incumplimiento del dictado de clases por parte de los profesores, sobre todo en los distritos alejados de la Provincia de Huanta; a la dilación indebida de los procesos administrativos iniciados por los docentes; entre otros.

Por su parte, los juzgados de paz fueron quejados por la restricción arbitraria de derechos, las irregularidades en la atención de denuncias y la deficiente celeridad procesal.

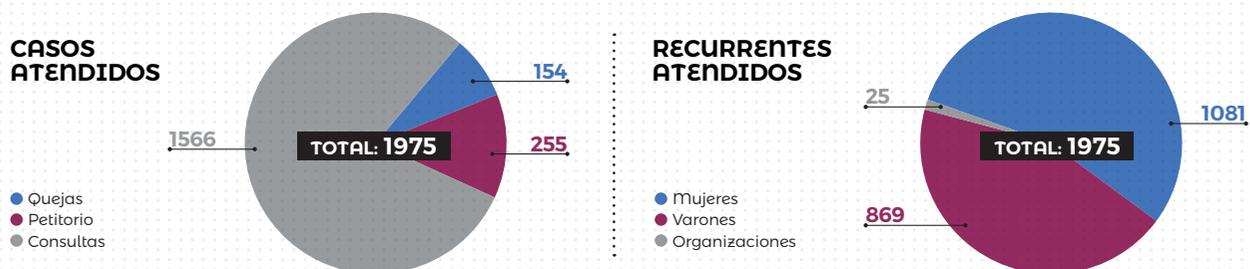
Las quejas contra la Dirección de Salud están específicamente relacionadas a los casos contra la Unidad Ejecutora de Red de Salud de Ayacucho Norte, debido a la insuficiente o inadecuada infraestructura, la carencia de equipos operativos, la falta o ausencia del personal asistencia, las irregularidades en la atención de denuncias y el incumplimiento de obligaciones laborales del personal asistencial.

Las municipalidades distritales de Huamanguilla y Laricocha se ubicaron en el séptimo y octavo lugar, respectivamente, debido a casos referidos al incumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (incumplimiento de plazos previstos en la norma y vulneración al derecho de petición) y el incumplimiento de obligaciones laborales.

Las quejas interpuestas contra la Gobernación de Ayacucho están referidas a las omisiones en el cumplimiento de sus obligaciones funcionales, como la dilación en los trámites de las garantías personales requeridas por los/as ciudadanos/as.

Finalmente, en décimo lugar se ubican los institutos superiores públicos. Las quejas contra el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Salvador Cavero Ovalle de Huanta y el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Huanta están orientadas, principalmente, a las presuntas irregularidades en los procesos de contratación del personal docente, la afectación del derecho al debido procedimiento por la dilación indebida de los procesos administrativos iniciados por los docentes y la omisión de dar respuesta en el plazo legal a las peticiones.

### Módulo de Atención Defensorial de Puquio



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS MAD PUQUIO

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Unidades de gestión educativa local (UGEL) – región Ayacucho	32	20,92%
2	Colegios estatales – región Ayacucho	20	13,07%
3	Establecimientos de atención médica – región Ayacucho	9	5,88%
4	Establecimiento de atención medica de Lucanas – región Ayacucho	6	3,92%
5	Municipalidad Distrital de Sancos – Ayacucho	5	3,27%
6	Municipalidad Provincial de Parinacochas – Ayacucho	5	3,27%
7	Fiscalía Provincial Mixta – Ayacucho	5	3,27%
8	Jueces de paz letrados de Ayacucho	4	2,61%
9	Decanato Provincial – Ayacucho	4	2,61%
10	Municipalidad Provincial de Lucanas – Ayacucho	3	1,96%
11	Otros	60	39,22%
Total		153	100%

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

Las instituciones públicas más quejadas fueron las UGEL. Los motivos de queja más frecuentes, particularmente en la UGEL de Lucanas, fueron la falta de atención a las solicitudes presentadas por los administrados y las inejecuciones de resoluciones administrativas.

En segundo lugar están los colegios estatales de las provincias de Lucanas, Parinacochas y Paúcar del Sara Sara, por la falta de implementación del Libro de Registro de Incidencias, la falta de previsión en infraestructura, el inadecuado procedimiento ante casos de violencia (*bullying*) y la ausencia de docentes.

Siguen en la lista los establecimientos de salud de las provincias de Parinacochas y Sara Sara (postas médicas, centros de salud y hospitales), debido a presuntas negligencias médicas, trato inadecuado a los pacientes, desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos, falta o ausencia del personal, restricciones en el horario de atención al usuario, irregularidades en la contratación de salud y omisión de dar respuesta dentro del plazo legal. Estas últimas se presentaron en el establecimiento médico de Lucanas, que ocupa el cuarto lugar.

La Municipalidad Distrital de Sancos (quinta en la lista) recibió quejas por presuntas irregularidades en la ejecución de los fondos presupuestales, omisión en la atención a las solicitudes del derecho de acceso a la información pública y falta de ejecución de obras públicas.

En sexto lugar se encuentra Municipalidad Provincial de Parinacochas, por quejas referidas a omisiones en dar respuesta dentro del plazo legal, irregularidades en la ejecución de los fondos y programas asistenciales, presuntas irregularidades en la atención de denuncias administrativas, incumplimiento de obligaciones laborales y otorgamiento indiscriminado de licencias de funcionamiento de discotecas, bares y clubes nocturnos.

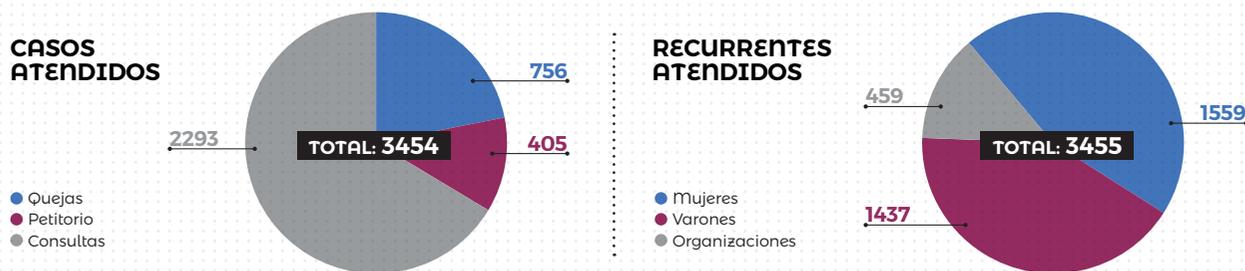
La Fiscalía Provincial Mixta de Lucanas ocupa el séptimo lugar de las instituciones más quejadas, por presuntas irregularidades en la investigación preliminar de delitos, incumplimiento de plazos, dilación en la fase de la investigación preliminar y omisión en dar respuesta dentro del plazo legal (proveídos) a los escritos de los sujetos procesales.

En cuanto a los jueces de paz letrados de las provincias de Lucanas, Parinacochas y Paúcar del Sara Sara de la región Ayacucho, que ocupan el octavo lugar, fueron quejados debido a la falta de diligenciamiento de denuncias, demandas e incidencias, y la dilación injustificada en el trámite de las denuncias presentadas.

En noveno lugar se encuentra el Decanato Provincial de Lucanas, que fue quejado principalmente por la falta de diligenciamientos en las investigaciones por presuntas irregularidades cometidas por personal fiscal, demora y dilación en las investigaciones de denuncias y quejas contra fiscales.

El décimo lugar lo ocupa la Municipalidad Provincial de Lucanas, por quejas relacionadas al retardo injustificado en la entrega de raciones del programa Vaso de Leche, la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, la negativa de brindar información en los plazos de ley, la entrega de información parcial e inmotivada y negativa del mismo, y por la falta de fiscalización a los establecimientos comerciales (otorgamiento irregular de licencias de funcionamiento a centros nocturnos y discotecas).

### 3.1.6. OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD CAJAMARCA

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Comisarías - Dirección Territorial Cajamarca XIV	54	6,98%
2	Municipalidad Provincial de Cajamarca - Cajamarca	50	6,46%
3	Establecimiento Penitenciario de Cajamarca - INPE	46	5,94%
4	Colegios estatales - región Cajamarca	35	4,52%
5	Establecimientos de atención médica - región Cajamarca	33	4,26%
6	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Cajamarca	26	3,36%
7	Sedacaj S.A. - saneamiento	25	3,23%
8	Estab. de atención médica de Cajamarca (provincia) - región Cajamarca	21	2,71%
9	Establecimientos de atención médica de Cutervo - región Cajamarca	14	1,81%
10	Universidad Nacional de Cajamarca	14	1,81%
11	Otros	456	58,91%
<b>Total</b>		<b>774</b>	<b>100%</b>

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

Las comisarías de la Región Policial Cajamarca ocupan el primer lugar de las entidades más quejadas, debido a que no tenían implementados adecuadamente sus libros de reclamaciones, debido a que no los tenían implementados adecuadamente sus libros de reclamaciones, la negativa injustificada a recibir denuncias o porque su personal incurrió en inconducta funcional en la atención de denuncias.

La Municipalidad Provincial de Cajamarca ocupa el segundo lugar, principalmente por irregularidades en la ejecución de proyectos, así como la no culminación de los mismos en el plazo establecido, la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a las peticiones y por la falta de servicio de limpieza pública.

El Establecimiento Penitenciario de Cajamarca, en el tercer lugar, presenta quejas por presuntos actos de tortura y tratos crueles y degradantes por parte del personal penitenciario hacia los internos, resaltando las reiterativas quejas contra el Subdirector del establecimiento. Asimismo, se recibieron quejas por dila-

ción injustificada en el trámite de beneficios penitenciarios y quejas de internos e internas por una deficiente atención de su salud.

En cuarto lugar se ubican las instituciones educativas estatales, por quejas durante el inicio del año escolar por la falta de vacantes, el condicionamiento de la matrícula al pago previo de cuotas asociativas (incluso cuotas diferenciadas para alumnos recién ingresantes), así como la falta de transparencia durante los procesos de admisión. En el transcurso del año, la Defensoría realizó intervenciones de oficio por irregularidades en la asistencia y permanencia docente. Asimismo, se han recepcionado quejas por violencia escolar.

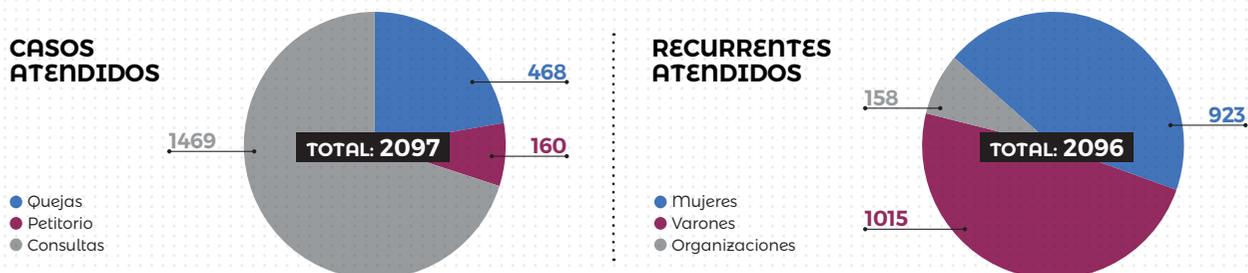
El quinto, octavo y noveno lugar en la lista de instituciones más quejadas es ocupado por el sector Salud, por inadecuada infraestructura, desabastecimiento o escasez de medicamentos e insumos médicos, falta o ausencia de personal, falta de identificación de personal, falta de seguridad del paciente (ante la ruptura de la cadena de frío en el C.S. de Jesús).

El sexto lugar lo ocupan las UGEL, debido a la inejecución de resoluciones administrativas (relacionadas en su mayoría con el pago de asignaciones y subsidios), de resoluciones judiciales (por el pago de la bonificación de preparación del clase) e irregularidades en los procesos de contratación de personal docente (aunque en su mayoría las quejas fueron infundadas).

En sétimo lugar se ubica Sedacaj S.A., debido a quejas por cobros excesivos a los usuarios.

Finalmente, la Universidad Nacional de Cajamarca recibió quejas por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a las peticiones

#### Módulo de Atención Defensorial de Jaén



#### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS MAD JAÉN

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales - región Cajamarca	89	18,28%
2	Municipalidad Provincial de Jaén - Cajamarca	63	12,94%
3	Establecimientos de atención médica de Jaén - región Cajamarca	46	9,45%
4	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Cajamarca	44	9,03%
5	Comisarías - Dirección Territorial II Chiclayo	29	5,95%
6	Establecimientos de atención médica - región Cajamarca	18	3,7%
7	Dirección de Salud - región Cajamarca	17	3,49%
8	Establecimientos de atención médica de San Ignacio - región Cajamarca	15	3,08%
9	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente (Electro Oriente) - electricidad	11	2,26%
10	EPS Marañón S.R.L. - saneamiento	9	1,85%
11	Otros	146	29,98%
<b>Total</b>		<b>487</b>	<b>100%</b>

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

Las entidades del sector Educación siguen siendo las de mayor número de quejas que se han registrado en el MAD. Así, las instituciones educativas de la zona rural y urbana de Jaén y San Ignacio se ubican en el primer lugar, con quejas por cobros indebidos, condicionamientos a las matrículas, traslados y maltratos físicos y psicológicos a estudiantes, demora en dar respuesta a las peticiones de los docentes, negativa a recepcionar las peticiones, falta de señalización de ambientes y ausencia de su Libro de Incidencias para registrar casos de violencia escolar.

Por su parte, las UGEL de Jaén y San Ignacio, en cuarta ubicación del listado, fueron quejadas por la afectación de la gratuidad de la educación, ausencia de docentes en las instituciones educativas, incumplimiento de obligaciones laborales, las irregularidades en el desplazamiento de personal docente, la falta de transparencia o irregularidades en los procesos de contratación docente, maltratos físicos y psicológicos en la prestación del servicio educativo, así como la afectación al derecho de petición referido al incumplimiento del plazo para brindar respuestas a solicitudes presentadas por docentes y padres de familia.

La Municipalidad Provincial de Jaén aparece en el segundo lugar, básicamente por irregularidades referidas a la atención de denuncias, irregularidades en la supervisión de construcción de obras, vulneración al derecho de petición, inejecución de resoluciones administrativas, afectación del derecho al debido procedimiento, incumplimiento de obligaciones laborales, etc.

En tercer y octavo lugar, respectivamente, se ubican los establecimientos médicos de Jaén y San Ignacio, con quejas por desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos, falta de organización que retarda el acceso a los servicios de salud (demoras en los trámites de afiliación al SIS y programación de citas), falta de implementación de su Libro de Reclamaciones, entre otros.

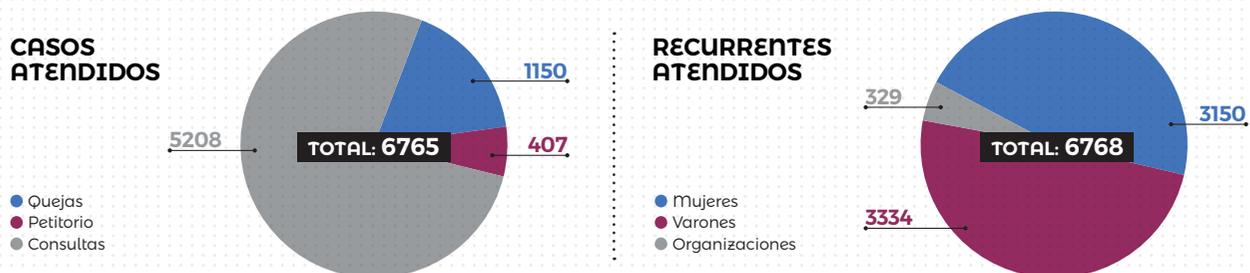
Las comisarías (quinto lugar) han registrado quejas vinculadas a la negativa a recibir denuncias, obstáculos en los casos de investigaciones de mujeres víctimas de violencia familiar, falta de señalización e implementación de Libro de Reclamaciones.

El sétimo lugar lo ocupa la DISA Jaén, por omisión en dar respuesta por escrito dentro del plazo legal, falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud, insuficiente o inadecuada infraestructura en establecimientos de salud, desabastecimiento o escasez de insumos médicos.

El noveno lugar lo ocupa Electro Oriente, por la negativa o demora injustificada para prestar el servicio o reparar fallas y la interrupción arbitraria o injustificada para prestar el servicio.

Finalmente, la EPS Marañón fue quejada por la negativa o demora en la prestación del servicio de agua, y por la negativa o demora injustificada en la reparación de fallas de los servicios públicos.

### 3.1.7. OFICINA DEFENSORIAL DEL CALLAO



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD CALLAO

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Municipalidad Provincial del Callao - Callao	167	13,74%
2	Juzgado Laboral del Callao	154	12,67%
3	Establecimientos de atención médica - región Callao	87	7,16%
4	Dirección de Educación - región Callao	83	6,83%
5	Centros asistenciales de EsSalud del Callao - Sabogal	59	4,86%
6	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)	49	4,03%
7	Municipalidad Distrital de Ventanilla - Callao	44	3,62%
8	Edelnor - electricidad	31	2,55%
9	Gobierno Regional del Callao	31	2,55%
10	Dirección Territorial Lima VII (Lima y Callao) - PNP	27	2,22%
11	Otros	483	39,75%
Total		1215	100%

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

La Municipalidad Provincial del Callao fue la institución más quejada. Las quejas más frecuentes están referidas a la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a situaciones de pagos, servicios y reconocimientos de deudas. Otras quejas se relacionan a no resolver oportunamente los recursos impugnativos contra resoluciones administrativas, multas de tránsito y de materia tributaria, y por denuncias vecinales realizadas en contra de infractores de la normatividad municipal, como efectuar construcciones irregulares, ejercer actividades comerciales no autorizadas o hacer funcionar locales sin contar con la respectiva licencia municipal.

En segundo lugar del listado se ubica el Juzgado Laboral del Callao, especialmente por la falta de celeridad procesal y la falta de medidas coercitivas eficientes para el cumplimiento íntegro de sus sentencias, principalmente aquellas que ordenaron la incorporación a planillas de ex trabajadores municipales.

El sector Salud ocupa el tercer y quinto lugar, por quejas presentadas contra los establecimientos de atención médica del Gobierno Regional y de EsSalud. Los motivos fueron las constantes demoras en la programación de citas médicas para consultorio, intervenciones quirúrgicas y exámenes médicos; insuficiente infraestructura (camas, camillas e insumos) y reducido personal médico especializado, ocasionando demora y reducción de la calidad de la atención de pacientes por emergencia en hospitales de los niveles II y III. A este tipo de casos se agregan irregularidades y afectaciones al debido proceso en la sustentación de gastos para el reembolso del SIS.

En el cuarto lugar se ubica la Dirección de Educación, por quejas presentadas por los educadores ante el incumplimiento de obligaciones laborales, la demora en la emisión de resoluciones de reconocimiento de deudas, el pago de bonificaciones, así como por las presuntas irregularidades en los procesos de contratación y en los concursos de acceso y ascenso a la carrera magisterial. Por su parte, los ciudadanos también se quejaron por la demora injustificada en la atención de denuncias por violencia escolar en instituciones educativas.

En sexto lugar se encuentra Sedapal, cuyas quejas están referidas a la demora injustificada en la reparación de fallas. Las actuaciones defensoriales permitieron determinar que este problema se debió a que la empresa se encontraba atendiendo casos de inundaciones por el incremento de la capa freática en zonas colindantes con el nuevo túnel de la Av. Néstor Gambetta, lo que redujo su capacidad de repuesta frente a problemas operacionales reportados en otras zonas. Además de ello, también se presentaron pedidos de intervención defensorial ante la empresa por cobros excesivos.

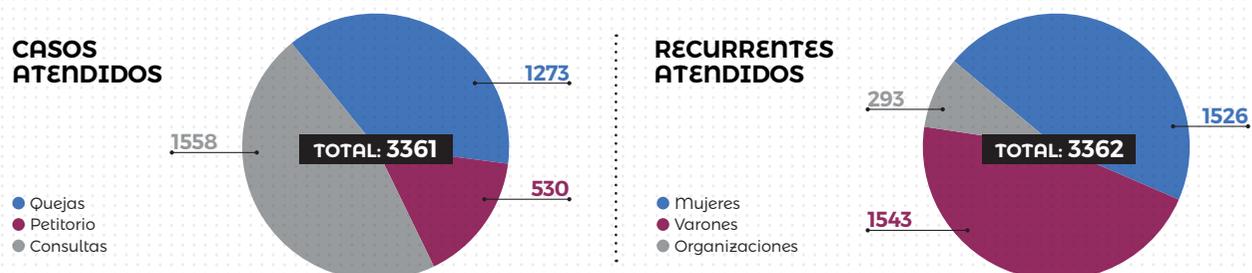
La municipalidad distrital de Ventanilla fue la séptima entidad más quejada del Callao, principalmente debido a problemas surgidos en el desarrollo de los procesos electorales, el reconocimiento de directivas de asentamientos humanos, el incumplimiento de obligaciones laborales y el pago de servicios brindados por terceros.

En octava ubicación está Edelnor (ahora ENEL), por la demora en la reparación de fallas y falta de seguridad en la infraestructura del servicio público de electricidad. Ello ameritó que se realicen inspecciones conjuntas con Osinergmin, la Municipalidad Provincial del Callao y la empresa —en el caso del AA.HH. San Judas Tadeo— en base a las cuales se requirió a ENEL la adopción de medidas correctivas.

El Gobierno Regional del Callao es la novena entidad más quejada. Los casos más frecuentes estuvieron vinculados a la falta de una oportuna respuesta, dentro del plazo legal, a solicitudes de diversa naturaleza, como pedidos de audiencia y la atención presupuestal que permitiera honrar deudas a favor de docentes y cubrir necesidades de hospitales y colegios. Además, en los temas de seguridad ciudadana y corrupción, fue necesario impulsar acciones de persuasión ante el Comité Regional de Seguridad Ciudadana del Callao y el Comité Regional Anticorrupción, ambos colegiados presididos por el Gobernador Regional.

La Región Policial del Callao (décima ubicación) recibió quejas contra distintas comisarías, en su mayoría por la demora mostrada en la remisión de los informes policiales —tanto al Ministerio Público como al Poder Judicial— sobre casos de violencia familiar. Asimismo, por no brindar una debida atención a solicitudes de constataciones policiales.

### 3.1.8. OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD CUSCO

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales - región Cusco	167	13,08%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Cusco	102	7,99%
3	Establecimientos de atención médica - región Cusco	68	5,32%
4	Comisarías - Dirección Territorial Cusco X	60	4,7%
5	Municipalidad Provincial de Cusco - Cusco	60	4,7%
6	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Sur Este (Electro Sur Este) - electricidad	49	3,84%
7	Fiscalía Provincial Penal - Cusco	37	2,9%
8	Establecimientos de atención médica de La Convención - región Cusco	33	2,58%
9	Dirección de Salud - región Cusco	30	2,35%
10	Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - Juntos	25	1,96%
11	Otros	646	50,59%
<b>Total</b>		<b>1277</b>	<b>100%</b>

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

El primer lugar en la lista de entidades más quejadas lo ocupan los colegios estatales, producto de la obstaculización a la continuidad en el sistema escolar por razones injustificadas como repitencia, problemas en la Siagie —falta del registro oportuno sobre el traslado de los alumnos—, deuda de las pensiones; y condicionamiento de la matrícula con cobros indebidos como alumno nuevo, cuotas ordinarias de la Apafa, entre otros.

Respecto a las UGEL (en segundo lugar), el mayor número de quejas fueron por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal y las irregularidades en la distribución de los materiales educativos, porque estos no llegaron completos o nunca llegaron; esta última situación se dio sobre todo en las comunidades nativas del Bajo Urubamba.

El sector Salud ocupa el tercer, octavo y noveno lugar de las entidades más quejadas. Los establecimientos de salud de la región Cusco (centros y puestos de salud) fueron quejados debido a la falta o ausencia de personal asistencial, por la falta de criterios claros para el desplazamiento del personal, por la falta de seguridad del paciente y del personal de salud, y la insuficiente e inadecuada infraestructura y mantenimiento de los establecimientos de salud. Por su parte, la Dirección Regional de Salud y las redes de salud recibieron quejas por el incumplimiento de obligaciones laborales, irregularidades en la contratación y el desplazamiento de personal de salud.

El cuarto lugar lo ocupan las comisarías de Cusco, debido a la negativa a recibir denuncias, en algunos casos por falta de conocimiento de la norma, y en otros por incumplimiento de sus funciones. También por poner obstáculos en el acceso a la administración de justicia para las mujeres víctimas de violencia sexual o familiar.

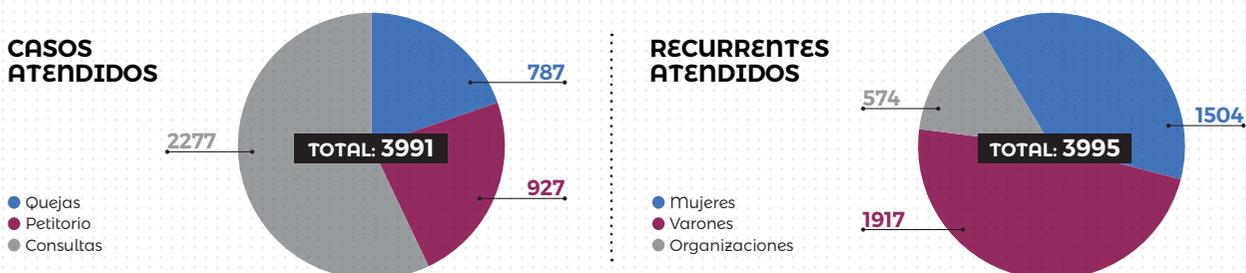
La Municipalidad Provincial del Cusco (quinto lugar) recibió quejas por incumplimiento de obligaciones laborales derivadas de contratos CAS, la mayoría por la omisión del pago de vacaciones trunca y beneficios sociales; también por omisión de respuesta dentro del plazo legal; por inejecución de resoluciones administrativas que disponen la clausura de locales por falta de seguridad, falta de atención dentro del plazo o negativa a la entrega de información pública.

La empresa Electro Sur Este S.A. recibió quejas referidas a la calidad del servicio de alumbrado público, deficiente en algunas zonas de la ciudad del Cusco, observándose falta de iluminación en diferentes arterias, especialmente en zonas periféricas. Asimismo, en las provincias altas continúan las deficiencias, debido a los cortes intempestivos, como consecuencia, sobre todo, de las condiciones climatológicas y las tormentas eléctricas, que han ocasionado el fallecimiento de varias personas de zonas rurales por impacto de rayos.

El Ministerio Público, específicamente las fiscalías especializadas en lo penal, ocupan el séptimo lugar. La mayor parte de las quejas fueron por dilación en la investigación preliminar.

El programa Juntos, finalmente, fue quejado porque no informa a sus beneficiarios sobre el estado de su trámite ni los motivos o razones por los cuales han sido suspendidos o no admitidos por el Programa (omisión de dar respuesta). Se denota falta de coordinación entre las unidades locales de empadronamiento y el Programa, dado que los primeros, al desconocer detalles específicos del estado de trámite de los beneficiarios, no emiten información oportuna ni adecuada.

### 3.1.9. OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCVELICA



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD HUANCVELICA

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Unidades de gestión educativa local (UGEL) – región Huancavelica	91	11,4%
2	Colegios estatales – región Huancavelica	44	5,51%
3	Municipalidad Provincial de Huancavelica – Huancavelica	37	4,64%
4	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro (Electrocentro) – electricidad	29	3,63%
5	Establecimientos de atención médica – región Huancavelica	21	2,63%
6	Gobierno Regional de Huancavelica	21	2,63%
7	Establecimiento penal de Huancavelica – INPE	18	2,26%
8	Gobernaciones y tenencia de gobernaciones de Huancavelica – Mininter	18	2,26%
9	Comisarías – Dirección Territorial Huancayo VIII	17	2,13%
10	Dirección de Educación – región Huancavelica	14	1,75%
11	Otros	488	61,15%
Total		798	100%

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

El primer lugar de las instituciones más quejadas lo ocupa el sector Educación. Las UGEL, en especial la de Huancavelica, debido a la falta de permanencia o continuidad de funcionarios en general, y la desatención y omisión de respuesta dentro del plazo legal de los integrantes de las comisiones de proceso administrativo disciplinario. Por su parte, los colegios estatales recibieron quejas por la falta de implementación del Libro de Registro de Incidencias, el inadecuado procedimiento ante casos de violencia (*bullying* y maltrato), por la falta de capacitación, la inasistencia de docentes en la zona rural, la inoportuna distribución de textos escolares y la dilación en la reposición de docentes.

La Municipalidad Provincial de Huancavelica ocupa el tercer lugar de la lista de entidades más quejadas, sobre todo por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal y por irregularidades en los procedimientos administrativos (cobros irregulares por derecho de trámite del Formulario Único de Trámites).

Electrocentro (cuarto lugar) fue quejada por las irregularidades en las instalaciones del servicio de energía eléctrica, la falta de mantenimiento y electricidad en los diversos distritos de la región Huancavelica.

En quinto lugar se encuentran los establecimientos de atención médica, producto del desabastecimiento de medicamentos, falta de personal, ausencia del Libro de Reclamaciones y falta de ambulancias en buen estado.

El Gobierno Regional de Huancavelica fue quejado por la omisión de dar respuesta en el plazo legal y las deficiencias e irregularidades en la ejecución y entrega de obras de infraestructura.

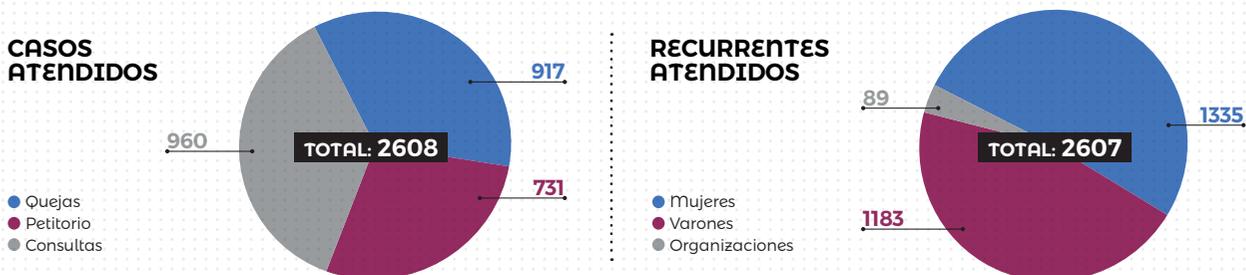
El séptimo lugar lo ocupa el Establecimiento Penitenciario de Huancavelica, debido a que los internos no pueden realizar seguimiento de sus expedientes ante el Poder Judicial, así como por la demora en conseguir los documentos para solicitar sus beneficios penitenciarios, ya que estos se encuentran en otras provincias o el Juzgado demora en remitirlos lo solicitado.

En el octavo lugar se encuentra el Gobierno Regional de Huancavelica, debido a ausencias en horarios de trabajo en algunas de sus tenencias de gobernación, falta de control de asistencia y la falta de publicación de horarios de atención al público.

Las comisarías, en noveno lugar, recibieron quejas por la falta de capacitación para atender las denuncias de violencia familiar, la inadecuada infraestructura para atender a las víctimas de violencia familiar y la falta de información a la ciudadanía sobre el estado de sus denuncias.

Por último, la Dirección Regional de Educación fue quejada por falta de acciones oportunas ante reclamos en las UGEL, la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal y por irregularidades en los procesos de contratación de personal en la UGEL.

### 3.1.10. OFICINA DEFENSORIAL DE HUÁNUCO



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD HUÁNUCO

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales - región Huánuco	72	8,05%
2	Establecimientos de atención médica - región Huánuco	47	5,26%
3	Municipalidad Provincial de Huánuco - Huánuco	46	5,15%
4	Comisarías - Dirección Territorial Huánuco XIX	38	4,25%
5	Red Asistencial Huánuco	32	3,58%
6	Establecimiento Penitenciario de Huánuco - INPE	32	3,58%
7	Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco	31	3,47%
8	Gobierno Regional de Huánuco	30	3,36%
9	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Huánuco	25	2,8%
10	Universidad Nacional Hermilio Valdizán	24	2,68%
11	Otros	517	57,83%
<b>Total</b>		<b>894</b>	<b>100%</b>

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

Los colegios estatales ocupan el primer lugar de las instituciones más quejadas, debido al condicionamiento de matrículas en la diferentes instituciones educativas (pago por vacante, pagos por cuota de la Apafa); violencia física, psicológica y sexual de docentes a los alumnos y entre pares; y el incumplimiento de la reserva de dos vacantes por aula para estudiantes con discapacidad en instituciones públicas y privadas, así como falta de accesibilidad.

En segundo lugar se encuentran los establecimientos de atención médica, debido al maltrato de pacientes y familiares, poca comunicación de los médicos sobre el diagnóstico y tratamientos a seguir, falta de personal médico y técnico, descoordinaciones para las referencias, falta de presupuesto para el combustible y la reparación de las ambulancias, y falta de empatía del personal asistencial con la ciudadanía.

La Municipalidad Provincial de Huánuco (tercer lugar) recibió quejas por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal en referencia al acceso a la información pública, el incumplimiento de pago de remuneraciones, inejecución de resoluciones administrativas, falta de notificación y comunicación a los administrados de las actuaciones de la Municipalidad, uso exagerado de la fuerza pública por

parte de la Policía Municipal, inadecuada disposición de residuos sólidos en el botadero Chilipampa, incumplimiento de contrato con los feriantes de la Feria Agropecuario e Industrial de Huánuco, falta de fiscalización de locales nocturnos que perturban la tranquilidad y descanso de los ciudadanos, y actos discriminatorios dentro de concurso público por razón de edad.

Las comisarías de Huánuco ocupan el cuarto lugar en la lista de entidades más quejadas, en su mayoría por la negativa a recibir denuncias, en particular las referidas a violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. También se registró un alto índice de quejas por incumplimiento en la ejecución de las medidas de protección.

En quinto lugar se ubica la Red Asistencial EsSalud Huánuco, debido a la falta de cupos para sacar citas de atención, ya que la escasez de personal médico y la reducida infraestructura producen una ralentización en la atención de las solicitudes prestacionales a los asegurados; también por maltratos hacia asegurados; demora en los resultados de los análisis; desabastecimiento de medicinas; y desorden administrativo (aseguramiento y prestaciones económicas).

El Establecimiento Penitenciario de Huánuco fue quejado, principalmente, por el maltrato físico-psicológico por parte de personal INPE hacia los internos, demora en atender la solicitud de junta médica a fin de ser evacuado para una atención especializada, y la demora en ejecutar la orden de libertad del interno.

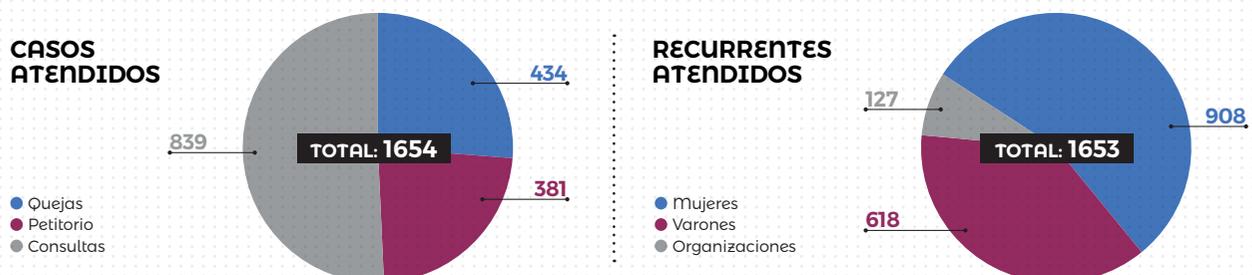
La Municipalidad Distrital de Amarilis ocupa el séptimo lugar, debido a la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal en referencia al acceso a la información pública; la falta de control, fiscalización y sanción ante el crecimiento urbano en zonas de alto riesgo; deficiente prestación del servicio de limpieza pública; e inadecuada organización en el sistema de trámite documentario para la derivación de diversas solicitudes por carencia de sistematización.

El Gobierno Regional de Huánuco, en el octavo lugar de la lista, registra quejas por el incumplimiento de la cuota laboral de personas con discapacidad en las obras realizadas por ejecución directa, la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal respecto a la información pública, el incumplimiento en la ejecución de resoluciones administrativas y judiciales firmes sobre el pago de preparación de clases, el incumplimiento de obligaciones laborales (demora en pago de remuneración) y la negativa a incorporar a los trabajadores que tienen la condición de trabajadores cesados colectivamente.

La UGEL Huánuco fue quejada por presentar casos de incumplimiento de normas que rigen para la contratación de docentes, desorganización en su sistema de trámite documentario, demora en los diversos procedimientos administrativos sancionadores contra docentes y omisión de dar respuesta dentro del plazo legal por denuncias contra docentes.

Cierra la lista de las diez instituciones más quejadas la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por el incumplimiento de obligaciones laborales (falta de pago por contrato civil de locación de servicios y falta de entrega de canasta mensual), incumplimiento en la entrega de información dentro del plazo legal, falta de ejecución de resoluciones administrativas firmes y la negativa de entrega de exámenes a los estudiantes de las facultades de Medicina Humana y Odontología.

### Módulo de Atención Defensorial de Tingo María



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS MAD TINGO MARÍA

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales – región Huánuco	61	13,44%
2	Establecimientos de atención médica – región Huánuco	42	9,25%
3	Comisarías – Dirección Territorial Huánuco XIX	34	7,49%
4	Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Huánuco	27	5,95%
5	Unidades de gestión educativa local (UGEL) – región Huánuco	22	4,85%
6	Establecimientos de atención médica de Leoncio Prado – región Huánuco	19	4,19%
7	Fiscalía Provincial Penal – Huánuco	15	3,3%
8	Municipalidad Distrital de Luyando – Huánuco	11	2,42%
9	Ministerio de Salud	11	2,42%
10	Centro Asistencial de EsSalud Leoncio Prado – Huánuco	8	1,76%
11	Otros	204	44,93%
Total		454	100%

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

El sector Educación ocupa el primer lugar de las entidades más quejadas, por el cobro indebido para realizar el traslado de alumnos a otras instituciones, derecho de matrícula y ratificaciones (automáticas, por el maltrato psicológico y físico realizado por docentes, falta de control y sanción en la asistencia de docentes en zonas alejadas).

El sector Salud recibió quejas por la ausencia de personal médico en los establecimientos de salud (falta de control en la asistencia del personal de la Red de Salud Leoncio Prado) y el desabastecimiento de medicamentos, reactivos e insumos, sobre todo en las provincias de Leoncio Prado y Puerto Inca (situación originada por la falta de compra oportuna por la Diresa).

En el tercer lugar se encuentran las comisarías de la Provincia de Leoncio Prado, Puerto Inca y Tocache. Los motivos de las quejas más frecuentes fueron las dilaciones en la investigación policial en los casos de violencia familiar; la falta de remisión oportuna de los informes policiales a las fiscalías y/o juzgados debido a la falta de capacitación; el mal trato hacia los denunciantes y el condicionamiento para recibir las denuncias.

En el cuarto lugar se ubica la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, siendo las quejas más frecuentes la omisión en brindar respuesta por escrito en el plazo legal, incluso por acceso a la información pública, y la falta de publicación del Texto Único de Procedimientos Administrativos Disciplinarios. Asimismo, en el octavo lugar, encontramos a la Municipalidad Distrital de Luyando, siendo el principal motivo de queja la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal.

La UGEL de Leoncio Prado ocupa el quinto lugar, debido a las dilaciones generadas por las comisiones de procesos administrativos disciplinarios para docentes, cayendo incluso en prescripciones, así como por la demora en resolver los recursos de reconsideración que se presentan.

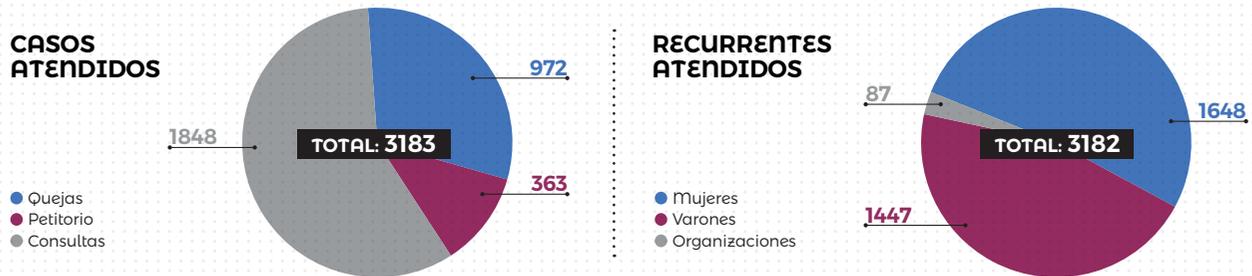
En el sexto lugar se encuentran los establecimientos de atención médica de Leoncio Prado por presuntas negligencias médicas, las restricciones en el servicio por retardo en la tramitación de referencias de pacientes y por demoras en la afiliación al SIS.

El Ministerio Público, especialmente las fiscalías de las provincias de Leoncio Prado, Puerto Inca y Tocache, y del distrito de Uchiza, fueron quejadas por las dilaciones en la investigación preliminar y por la falta de celeridad procesal generado por recarga procesal, la falta de personal y la lejanía de los ciudadanos para realizar las notificaciones.

El Ministerio de Salud, noveno en la lista, recibió quejas por presuntos maltratos psicológicos en la prestación del servicio de salud e incumplimiento de obligaciones laborales como la falta de pago de remuneración en el Hospital de Tingo María.

En el último lugar se ubica el Centro Asistencial de EsSalud Leoncio Prado, por la demora en la tramitación de referencias, el reembolso de subsidio por lactancia y por presuntas negligencias médicas.

### 3.1.11. OFICINA DEFENSORIAL DE ICA



#### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD ICA

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Municipalidad Provincial de Ica - Ica	92	9,9%
2	Establecimiento Penitenciario de Ica - INPE	73	7,86%
3	Colegios estatales - región Ica	49	5,27%
4	Dirección de Educación - región Ica	46	4,95%
5	Establecimientos de atención médica - región Ica	42	4,52%
6	Universidad Nacional San Luis Gonzaga	37	3,98%
7	Centros asistenciales de EsSalud de Ica (provincia) - Ica	36	3,88%
8	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Ica	23	2,48%
9	Establecimientos de atención médica de Ica (provincia) - región Ica	19	2,05%
10	Municipalidad Distrital de San Andrés - Ica	17	1,83%
11	Otros	495	53,28%
Total		929	100%

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

En lo que respecta a los gobiernos locales, la Municipalidad Provincial de Ica y la Municipalidad de San Andrés se ubican en el primer y décimo lugar, respectivamente. Los principales motivos de queja del primero son la omisión de dar respuesta en el plazo legal a los pedidos de la ciudadanía, la inexecución de actos administrativos e incumplimiento en los plazos, y demora en la emisión de informes del área de Desarrollo Urbano. En la Municipalidad de San Andrés, el principal motivo de queja fue el incumplimiento de obligaciones laborales (falta de pago de remuneraciones y bonificaciones laborales).

En segundo lugar se encuentra el Establecimiento Penitenciario de Ica, por la demora en referir a los internos e internas al hospital para sus evaluaciones médicas especializadas o para intervenciones quirúrgicas, y por la falta de permiso para que las internas sean atendidas en el tópic del penal.

El sector Educación ocupa el tercer, cuarto y octavo lugar. Los colegios estatales fueron quejados por el condicionamiento de la matrícula, requerimientos indebidos en los útiles escolares y las sanciones arbitrarias de suspensión contra los alumnos y alumnas. Por otro lado, la Dirección Regional de Educación fue quejada,

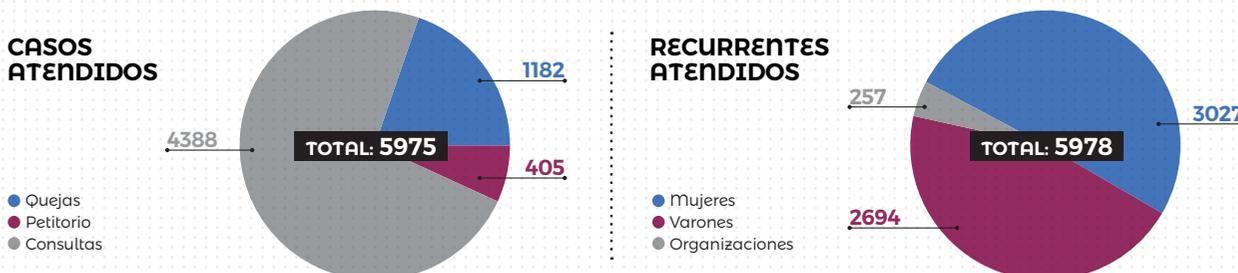
principalmente, por descuentos indebidos a los profesores que no habían acatado la huelga, la demora en la apertura de procesos administrativos disciplinarios y la inejecución de resoluciones administrativas donde se reconoce el pago por los 20 o 25 años de servicio o preparación de clases. Finalmente, las UGEL, especialmente la de Pisco, registran quejas por descuentos a docentes que no acataron la huelga y por el incumplimiento de pago por bonificación de preparación de clases.

La Diresa de Ica (quinto lugar) recibió quejas referidas al retardo en resolver los recursos impugnatorios de los trabajadores y por la negativa de proveer equipos médicos a los establecimientos de salud, principalmente los comités locales de administración en salud.

La Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica recibió quejas por problemas en el reconocimiento de sus autoridades por parte de la Sunedu; demoras en los trámites para la expedición del grado de bachiller o título universitario; la designación irregular de docentes titulares, que obligaba a los estudiantes a rendir exámenes hasta con dos docentes diferentes en una misma materia; y la demora en el proceso de matrícula, a pesar de que las clases ya habían iniciado.

En materia de salud, los establecimientos del Minsa ocupan el noveno lugar por ausencia de medicamentos y la falta de información del acto médico por parte de los profesionales en salud. Mientras que EsSalud, en el séptimo lugar, presentó quejas por la demora en la programación de citas y referencias, la falta de información por parte de los médicos a los pacientes sobre el acto médico y la demora en la atención con pacientes que padecen diabetes.

### 3.1.12. OFICINA DEFENSORIAL DE JUNÍN



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD JUNÍN

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales - Junín	96	8,15%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - Junín	94	7,98%
3	Municipalidad Provincial de Huancayo - Junín	93	7,89%
4	Dirección de Educación - región Junín	50	4,24%
5	Establecimientos de atención médica - región Junín	49	4,16%
6	Municipalidad Distrital de El Tambo - Junín	34	2,89%
7	Gobierno Regional de Junín	34	2,89%
8	Centros asistenciales de EsSalud de Huancayo - Junín	29	2,46%
9	Establecimientos de atención medica de Huancayo - región Junín	28	2,38%
10	Junta Administradora de Agua y Saneamiento - JASS	25	2,12%
11	Otros	646	54,84%
<b>Total</b>		<b>1178</b>	<b>100%</b>

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

El sector Educación fue el más quejado. Los colegios estatales ocupan el primer lugar de la lista, principalmente por el condicionamiento en el acceso y continuidad en el servicio educativo en los procesos de entrega de documentos y durante la matrícula, el maltrato físico y psicológico, y la interrupción del servicio por la realización de actividades de celebración y otros eventos de carácter público. Las quejas contra la UGEL (segundo lugar) estuvieron referidas a presuntas irregularidades en los procesos de contratación docente y reasignación, especialmente en la UGEL Huancayo; así como por la omisión de dar respuesta en el plazo legal a las peticiones de los administrados; y afectaciones al debido procedimiento por falta motivación de las resoluciones. Mientras las quejas contra la Dirección Regional de Educación de Junín, en el cuarto lugar, se dieron, especialmente, por la dilación en los trámites iniciados por los docentes y la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal.

En el tercer lugar se encuentra la Municipalidad Provincial de Huancayo, por la demora en resolver las denuncias o reclamaciones, la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, la dilación en los trámites y algunos casos por incumplimiento de obligaciones laborales.

El quinto, octavo y noveno lugar los ocupa el sector Salud. Los motivos de queja más frecuentes fueron la falta de información a los pacientes, el trato inadecuado a los pacientes y la dilación en el otorgamiento de citas médicas, tanto por el Minsa como por EsSalud. Asimismo, se recibieron algunos casos de presuntas negligencias médicas e irregularidades en la contratación de personal de salud.

La Municipalidad Distrital de El Tambo se ubica en el sexto lugar, por la dilación en los trámites administrativos iniciados por la ciudadanía, la inejecución de resoluciones administrativas, el incumplimiento del debido proceso (falta de celeridad en atender los documentos de las y los administrados y la no motivación de las condiciones de la administración) y el incumplimiento de obligaciones laborales.

En el séptimo lugar de las instituciones más quejadas se encuentra el Gobierno Regional de Junín, debido a las irregularidades en la atención de denuncias, incumplimiento del debido proceso por dilación en los trámites y falta de motivación, al igual que por incumplimiento de obligaciones laborales y la falta de ejecución de obras (culminación en las obras).

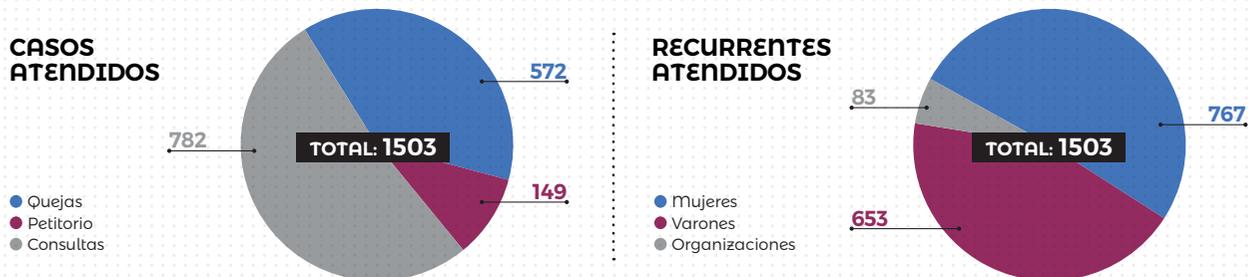
Respecto de la JASS, que se encuentra en el puesto décimo lugar, las principales quejas se dieron por el incumplimiento de los estándares de calidad del agua y la interrupción arbitraria e injustificada del servicio.

## Módulo de Atención Defensorial de La Merced

### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS MAD LA MERCED

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Municipalidad Provincial de Chanchamayo - Junín	83	13,3%
2	Establecimientos de atención médica de Chanchamayo - región Junín	69	11,06%
3	Municipalidad Distrital de Perené - Junín	67	10,74%
4	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Junín	57	9,13%
5	Colegios estatales - región Junín	45	7,21%
6	Establecimientos de atención médica - región Junín	30	4,81%
7	Comisarías - Dirección Territorial Huancayo VIII	16	2,56%
8	Dirección de Salud - región Junín	15	2,4%
9	EPS Selva Central S.A. - saneamiento	14	2,24%
10	Gobernaciones y tenencia de gobernaciones de Junín - Mininter	13	2,08%
11	Otros	215	34,46%
Total		624	100%

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



La Municipalidad Provincial de Chanchamayo ocupa el primer lugar de las entidades más quejadas. Dicha entidad fue quejada debido a las irregularidades en la atención de denuncias interpuestas por los usuarios, irregularidades en la ejecución de los fondos y/o programas asistenciales, irregularidades en la supervisión y construcción de obras y en la aprobación de habilitaciones urbanas, afectaciones del derecho al debido procedimiento (decisiones no motivadas y fundadas en derecho, dilación injustificada en la emisión de actos administrativos, incumplimiento de notificar mediante documento o acto administrativo las decisiones adoptadas frente a los reclamos y/o denuncias interpuestas por los administrados), cobros excesivos o arbitrarios por concepto de arbitrios o tributos, falta o ausencia de personal, inejecución de resoluciones administrativas, y por la negativa, demora o exigencia de requisitos excesivos para el otorgamiento de licencias.

En segundo, sexto y octavo lugar se encuentra el sector Salud, principalmente por quejas recibidos al Hospital Regional de Medicina Tropical Julio César Demarini Caro, al Hospital de la Selva Central y Enfermedades Tropicales Hugo Pesce Pescetto del Seguro Social de Salud, la Red de Salud de Chanchamayo y la Dirección Regional de Salud de Junín. Las quejas más frecuentes fueron por la demora o negativa a brindar al paciente copia de su historia clínica, falta de información clara y completa respecto al tratamiento y/o medicamento a emplear, inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios de salud, presunta negligencia médica, desabastecimiento o escasez de medicamentos, falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud, inejecución de resoluciones administrativas, inejecución de resoluciones jurisdiccionales, incumplimiento de obligaciones laborales (pago de remuneraciones, vacaciones trunca, entrega de contratos de trabajo, pago de beneficios sociales, entre otros) e incumplimiento para entregar información en el plazo legal a los pedidos efectuados en virtud de la Ley de Acceso a la Información Pública.

La Municipalidad Distrital de Perené ocupa el tercer lugar en el listado de quejas, debido a las irregularidades en la atención de denuncias, afectación a los derechos laborales (despidos motivados y/o fraudulentos, prestaciones personales no reconocidas, incumplimiento de los derechos derivados de los contratos administrativos de servicios e irregularidades en los procesos de selección bajo el régimen especial de contratación administrativa de servicios), irregularidades en el desplazamiento de personal, irregularidades en la contratación y nombramiento de personal, irregularidades en la ejecución de los fondos y/o programas asistenciales, negativa a dar información por excepciones no contempladas en la Ley de Acceso a la Información Pública y la omisión de dar respuesta en el plazo legal.

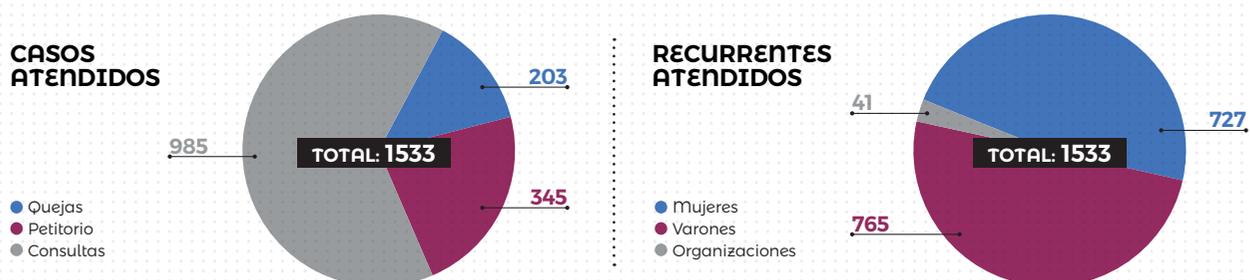
En cuarto y quinto lugar se encuentra el sector Educación, principalmente por quejas a la UGEL de Chanchamayo, la Universidad Daniel Alcides Carrión y las IE Juan Santos Atahualpa, María Auxiliadora y Joaquín Capelo (IE Emblemática). Los motivos de queja más frecuentes fueron el maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio educativo, el condicionamiento para el acceso al servicio educativo, venta de notas, restricciones a la participación de los padres en el proceso educativo, hostilización, irregularidades en las contrataciones y nombramientos del personal docente, afectaciones del derecho al debido procedimiento, falta de transparencia o irregularidades en los procesos de admisión y evaluación, irregularidades en los procesos de selección bajo el régimen especial CAS, abuso de funciones y/o mal uso de los bienes del Estado e inejecución de resoluciones administrativas.

En cuanto a las comisarías, las más quejadas fueron las de La Merced y San Ramón, por dilación en la investigación preliminar, dilación de traslado de personas detenidas por requisitoria, abuso de funciones y/o mal uso de los bienes del Estado y las afectaciones del derecho al debido procedimiento.

La Empresa Prestadora de Servicios Selva Central S.A. ocupa el noveno lugar por la negativa y la demora injustificada para prestar el servicio de agua y saneamiento, interrupción arbitraria del servicio de agua, incumplimiento para entregar información en el plazo legal a los pedidos efectuados en virtud de la Ley de Acceso a la Información Pública, afectaciones del derecho al debido procedimiento (dilación en el procedimiento para la atención de reclamos y/o denuncias presentadas por los usuarios del servicio), prestaciones personales no reconocidas y/o retribuidas, abuso de funciones y/o mal uso de los bienes del Estado.

Finalmente, la Gobernación de Chanchamayo y la Tenencia de Gobernación de San Ramón recibieron quejas por la negativa a recibir peticiones, la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, el incumplimiento para entregar información en el plazo legal a los pedidos efectuados en virtud de la Ley de Acceso a la Información Pública, irregularidad en la atención de denuncias y por la afectación del derecho al debido procedimiento de garantías personales.

### Módulo de Atención Defensorial de Satipo



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS MAD SATIPO

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales – región Junín	27	12,86%
2	Municipalidad Distrital de Mazamari – Junín	16	7,62%
3	Municipalidad Provincial de Satipo – Junín	14	6,67%
4	Comisarías – Dirección Territorial Huancayo VIII	14	6,67%
5	Junta Administradora de Agua y Saneamiento – JASS	11	5,24%
6	Unidades de gestión educativa local (UGEL) – región Junín	11	5,24%
7	Municipalidad Distrital de Pangoa – Junín	8	3,81%
8	Establecimientos de atención médica de Satipo – región Junín	7	3,33%
9	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro (Electrocentro) – electricidad	6	2,86%
10	Jefatura Regional de Huancayo – Reniec	6	2,86%
11	Otros	90	42,86%
<b>Total</b>		<b>210</b>	<b>100%</b>

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

El sector Educación ocupa el primer y sexto lugar de las entidades más quejadas. Las instituciones educativas públicas fueron quejadas debido a que se condicionaba la matrícula oportuna por pagos pendientes sobre la Apafa, multas por acuerdos de aula, multas por inasistencia a reuniones o escuela de padres. Los motivos

de queja más frecuentes en las UGEL, particularmente la UGEL Satipo, fueron las irregularidades en la adjudicación de plazas para contrato de docentes y la excesiva demora en la atención de los pedidos.

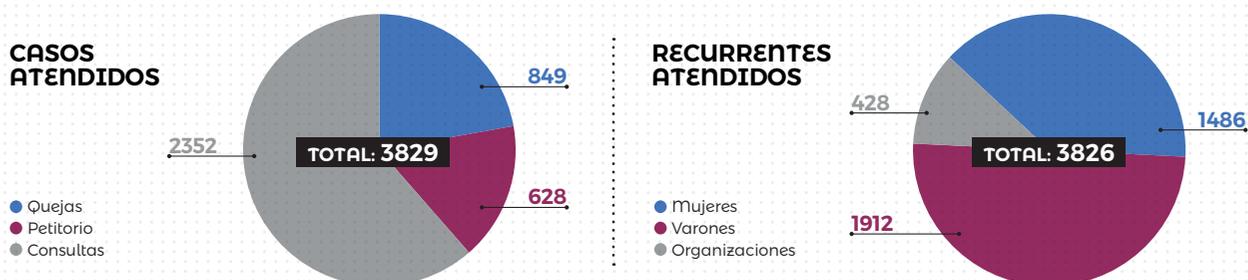
La Municipalidad Distrital de Mazamari ocupa el segundo lugar de las instituciones más quejadas, la Municipalidad Provincial de Satipo ocupa el tercer lugar y la Municipalidad Distrital de Pangoa ocupa el séptimo lugar. En los tres casos, los principales motivos fueron la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a las peticiones y la falta de celeridad para atender los pedidos ciudadanos.

En cuarto lugar se encuentra la Comisaría de Satipo, debido a la negativa de recibir todo tipo de denuncias y a la dilación en investigación preliminar de las denuncias interpuestas por los ciudadanos.

El JASS ocupa el quinto lugar, por quejas referidas a condicionar indebidamente a los pobladores para prestar el servicio de agua. Mientras que Electrocentro, en el noveno lugar, fue quejada debido a la negativa o demora injustificada para prestar el servicio de eléctrico.

El sector Salud ocupa el octavo lugar, en especial el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, que fue quejado debido a la demora en darle trámite a solicitudes por gasto y sepelio, y demoras en el área de referencias, ya que había dilación en el trámite o en la coordinación para referir a los pacientes para que reciban atención médica especializada en la ciudad de Lima y Huancayo. Finalmente, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), recibió quejas por la demora de rectificación en partidas de nacimiento, así como también en renovación de DNI y tramitación de DNI de menor de edad.

### 3.1.13. OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD LA LIBERTAD

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Municipalidad Provincial de Trujillo - La Libertad	133	15,48%
2	Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad (Sedalib S.A.) - saneamiento	83	9,66%
3	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región La Libertad	56	6,52%
4	Colegios estatales - región La Libertad	39	4,54%
5	Establecimientos de atención médica - región La Libertad	38	4,42%
6	Dirección de Educación - región La Libertad	33	3,84%
7	Centros asistenciales de EsSalud de Trujillo - La Libertad	31	3,61%
8	EPS de Electricidad Electro Norte Medio (Hidrandina) - electricidad	28	3,26%
9	Escuelas - PNP	22	2,56%
10	Comisarías - Dirección Territorial III Trujillo	16	1,86%
11	Otros	380	44,24%
	<b>Total</b>	<b>859</b>	<b>100%</b>

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

La Municipalidad Provincial de Trujillo ocupa el primer lugar de las entidades más quejadas. Los motivos de queja más frecuentes son la dilación en resolver los diversos reclamos presentados por los administrados, la excesiva demora en resolver los procedimientos administrativos sancionadores por denuncias sobre hechos contrarios al ordenamiento legal, la deficiente prestación del servicio de limpieza pública, y por incumplimiento del plazo para entregar información pública.

En segundo lugar, la EPS Sedalib S.A. recibió quejas por demoras en atender las averías y atoros de las redes y buzones de alcantarillado, situación que se acentuó durante el periodo de lluvias; la demora para prestar el servicio de agua, considerando que el servicio se cortó por más de 15 días y hubo deficiencias para el abastecimiento con camiones cisterna; y la afectación al debido procedimiento por la no aceptación del silencio positivo, demora para resolver reclamos y recursos de reconsideración; y notificaciones irregulares.

Las UGEL (tercer lugar) fue quejada por la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, incumplimiento del plazo para entregar información pública, dilación en resolver los reclamos de las y los administrados e incumplimiento de obligaciones laborales (pago de remuneraciones, vacaciones truncas y no gozadas, aguinaldo, escolaridad, CTS, pago de bonificación por preparación de clase y evaluación).

**LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO OCUPA EL PRIMER LUGAR POR RECLAMOS A LA EXCESIVA DEMORA ADMINISTRATIVA Y EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA, Y POR EL DEFICIENTE SERVICIO DE LIMPIEZA.**

Los colegios estatales ocupan el cuarto lugar, debido a los condicionamientos en los procesos de matrícula (pago de la Apafa, cobro de insignia, cobro de libreta, cobro de certificados de estudios), el incumplimiento del plazo para entregar información pública, la omisión de dar respuesta a los pedidos y reclamos formulados por los administrados, así como también se detectó irregularidades en la ejecución de los programas sociales como Qali Warma.

El quinto lugar lo ocupa los establecimientos de salud de la región La Libertad (hospitales, centros de salud y postas médicas), siendo los principales motivos de queja el desabastecimiento de medicamentos y reactivos, la falta de personal médico y especialistas, trato inadecuado a los pacientes, inoperatividad de equipos médicos y la negativa a otorgar el certificado médico de incapacidad para fines pensionarios.

La Dirección de Educación, en el sexto lugar, fue quejada por dilación para dar respuesta a los diversos reclamos formulados por los administrados, incumplimiento del plazo para entregar información pública, incumplimiento de obligaciones laborales (pago de subsidios por gasto de sepelio, remuneraciones y CTS) y la negativa a resolver recursos de apelación.

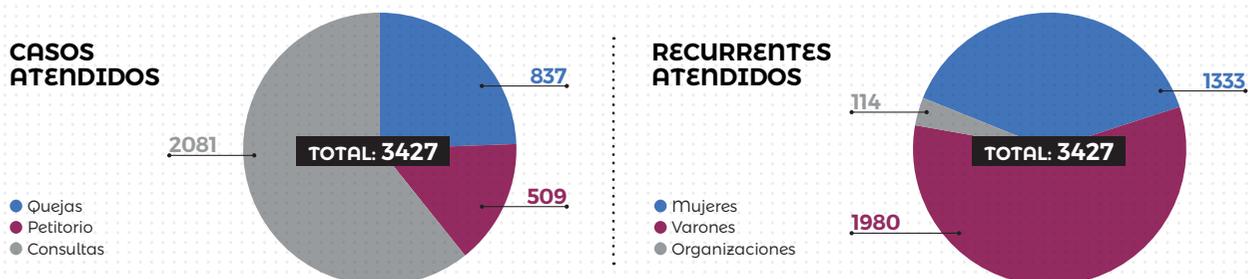
El séptimo lugar es ocupado por los centros asistenciales del Seguro Social de Salud (EsSalud), siendo los motivos principales de queja el desabastecimiento de medicamentos y reactivos, inoperatividad de equipos médicos, negativa a extender el certificado de incapacidad para fines pensionarios y el trato inadecuado al paciente.

La empresa Hidrandina S.A. ocupa el octavo lugar. El principal motivo de queja fue la demora para reparar las averías en el alumbrado público y domiciliario, la falta de seguridad de los postes de alumbrado público y el incumplimiento de los estándares de calidad del servicio de luz debido a los constates cortes del mismo.

En el noveno lugar se ubican las escuelas de la Policía Nacional del Perú, debido a que durante el proceso de admisión 2017-II, que se llevó a cabo en la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional PNP Trujillo, dicha entidad fue quejada por varios postulantes, ante la negativa en la recepción de documentos y presuntas deficiencias en el resultado del diagnóstico médico por parte de dicha entidad.

El décimo lugar lo ocupan las comisarías de La Libertad, de diferentes dependencias, debido a la dilación en el trámite de las denuncias, sobre todo las referidas al maltrato físico o psicológico (violencia familiar), demora en expedir los informes policiales al Ministerio Público para la calificación correspondiente, entre otros.

### 3.1.14. OFICINA DEFENSORIAL DE LAMBAYEQUE



#### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD LAMBAYEQUE

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento (Epsel S.A.)	127	15,39%
2	Municipalidad Provincial de Chiclayo - Lambayeque	121	14,67%
3	Red Asistencial de Lambayeque - EsSalud	56	6,79%
4	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte Electronorte - electricidad	37	4,48%
5	Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri)	33	4%
6	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Lambayeque	32	3,88%
7	Colegios estatales - región Lambayeque	31	3,76%
8	Establecimientos de atención médica - región Lambayeque	28	3,39%
9	Establecimiento Penitenciario de Chiclayo I - INPE	26	3,15%
10	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz - Lambayeque	24	2,91%
11	Otros	310	37,58%
Total		825	100%

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

Epsel fue la institución más quejada, principalmente por la demora excesiva en atender los reclamos por los continuos colapsos del sistema de alcantarillado, la ausencia de la concentración mínima de cloro residual en el agua suministrada mediante conexiones domiciliarias y piletas públicas ubicadas en diversos puntos de la región, y la falta de autorización sanitaria de sus cisternas y de su surtidor de agua para cisternas.

La Municipalidad Provincial de Chiclayo es la segunda institución más quejada. Los motivos centrales fueron la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal; la demora en la realización de fiscalizaciones que daban inicio a los procedimientos administrativos sancionadores contra locales que funcionan al margen de la ley y originan ruidos molestos; la deficiente prestación del servicio de limpieza pública y de mantenimiento de parques y jardines; la demora en resolver reclamaciones formuladas sobre tributos municipales y la realización del empadronamiento para la clasificación socioeconómica en la unidad local de empadronamiento; y la demora en el pago de remuneraciones y beneficios sociales de los trabajadores.

Contra la Red Asistencial de Lambayeque se presentaron quejas por las demoras en la programación de citas médicas e intervenciones quirúrgicas; el trámite de reembolso por gastos médicos, especialmente en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo y en el Hospital Naylamp I; la demora en resolver recursos impugnatorios; y la negativa a entregar información pública dentro del plazo establecido.

Electronorte S.A., en el cuarto lugar, fue quejada por la demora en atender y reparar fallas que originaron interrupción del servicio de energía eléctrica.

El Cofopri (quinto lugar) recibió quejas por la falta de programación de visitas de empadronamiento y demora excesiva en emitir certificados catastrales. Las UGEL de la región fueron quejadas por la tardía intervención ante la negativa de las instituciones educativas, sobre todo privadas, en la liberación del Siagie; y por la demora en la devolución de sus pagos de las horas lectivas recuperadas por huelga.

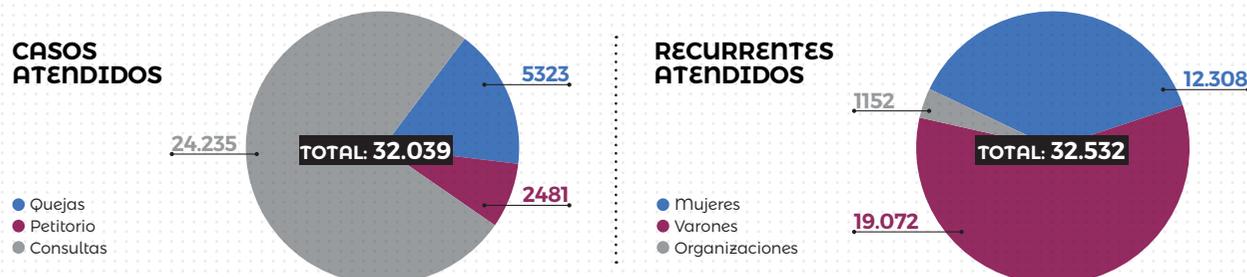
Las instituciones educativas públicas, en séptimo lugar, han sido quejadas por el condicionamiento de la matrícula al pago de las cuotas de la Apafa en las instituciones educativas Cosome, La Inmaculada Concepción, Comandante Elías Aguirre, Virgen de la Medalla Milagrosa de José Leonardo Ortiz y Miguel Muro Zapata. Asimismo, por la demora en el trámite de entrega de certificado de estudios, necesarios para regularizar matrícula, y por el condicionamiento de vestimenta del uniforme para el ingreso a la IE.

Hospitales regionales, institutos y similares, que ocupan el octavo lugar, fueron quejadas por la demora en el trámite de emisión de certificados de discapacidad e incapacidad, negativa en la inscripción al SIS, y la negativa a atender a los pacientes referidos de la ciudad de Bagua Grande y Jaén.

El Establecimiento Penitenciario de Chiclayo recibió quejas por la deficiente prestación del servicio de salud, así como por la demora en la evacuación de internos a los hospitales regionales para su atención médica.

Finalmente, en el décimo lugar se encuentra la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, debido al deficiente sistema de recojo de residuos sólidos, la falta de fiscalización a locales que generan ruidos molestos y realizan actividades comerciales sin contar con la respectiva licencia, y por la demora en el pago de sus trabajadores.

### 3.1.15. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD LIMA

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)	603	11,11%
2	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	268	4,94%
3	Municipalidad Metropolitana de Lima - Lima	203	3,74%
4	Servicio de Administración Tributaria (SAT)	183	3,37%
5	Seguro Social de Salud (EsSalud)	164	3,02%
6	Tribunal Constitucional	145	2,67%
7	Juzgado Civil de Lima	129	2,38%
8	Telefónica S.A. (Movistar)	101	1,86%
9	Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri)	80	1,47%
10	Municipalidad Distrital del Rímac - Lima	80	1,47%
11	Otros	3472	63,96%
<b>Total</b>		<b>5428</b>	<b>100%</b>

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

El MEF ocupa el primer lugar en la lista, debido a la gran cantidad de quejas interpuestas contra la Secretaría Técnica del Fonavi, ya que ciudadanos que padecen de alguna incapacidad o enfermedad u ostentan avanzada edad solicitaron ser incorporados en los listados de beneficiarios del proceso de devolución de aportes. También presentaron quejas por la presunta exclusión indebida del proceso de devolución de aportes, y por la dilación en la calificación de los recursos impugnativos sobre montos y aportes no reconocidos en el Certificado de Reconocimiento de Aportaciones y Derechos del Fonavista.

La ONP recibió quejas relacionadas al desconocimiento de años de aportaciones, dilación en la redención y en la emisión de resolución definitiva de bonos de reconocimiento, dilación en resolver recursos impugnatorios, dilación en la atención de diversas solicitudes (otorgamiento de pensión, acreditación anticipada, pago del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, pago de intereses, revisión de pensión, etc.), irregularidades en las retenciones pensionarias, suspensión injustificada de la pensión de jubilación y dilación en la activación de expediente administrativo. También registra quejas por incumplimiento de mandatos judiciales firmes, es decir, excesiva dilación en la ejecución de los requerimientos judiciales para el pago de pensiones, pago de pensión minera, pensión de invalidez, recálculo del monto de la pensión, entre otros.

La Municipalidad Metropolitana de Lima ocupa el tercer lugar de las entidades más quejadas, principalmente por afectaciones del derecho al debido procedimiento (dilación en resolver recursos administrativos y atender solicitudes de ciudadanos, irregularidades en la atención de denuncias vecinales e irregularidades en la imposición de actas de control por parte de los inspectores municipales de transporte). Además, se observa incumplimiento de obligaciones laborales, en cuanto al pago de remuneraciones, gratificaciones, compensación por tiempo de servicios u otros beneficios económicos a favor de trabajadores y/o ex trabajadores, producto de la falta de previsión presupuestal.

En cuarto lugar se encuentra el SAT, cuyas quejas se debieron a deficiencias en los procedimientos de notificación de papeletas de tránsito y actas de control, así como de las resoluciones emitidas al interior de procedimientos sancionadores; irregularidades en el inicio de procedimientos de ejecución coactiva, al no haberse notificado las resoluciones que contienen la deuda o multa; omisión en resolver descargos y recursos administrativos contra papeletas de tránsito y actas de control; y afectaciones al derecho de petición por omisión de respuesta dentro del plazo legal a diversas solicitudes de los ciudadanos.

EsSalud (quinto lugar) recibió quejas principalmente por la falta de concretización de intervenciones quirúrgicas en los hospitales nacionales Nivel IV, como consecuencia de la sobredemanda frente a la falta de capacidad instalada —disposición de camas para hospitalización y salas de operación—, lo que conlleva que las operaciones electivas sean reprogramadas y no exista la seguridad de la fecha de hospitalización en los pacientes. Este problema afecta en mayor medida a pacientes que acuden reiteradas veces desde el interior del país para ser atendidos, alcanzando situaciones extremas de casos donde los exámenes médicos prequirúrgicos han vencido. Además, EsSalud presenta quejas por la excesiva demora en el otorgamiento de citas médicas, por la omisión y demora en la validación de certificados médicos particulares, por dilación en resolver recursos administrativos referidos a otorgamientos de subsidio por incapacidad y de prestaciones por sepelio.

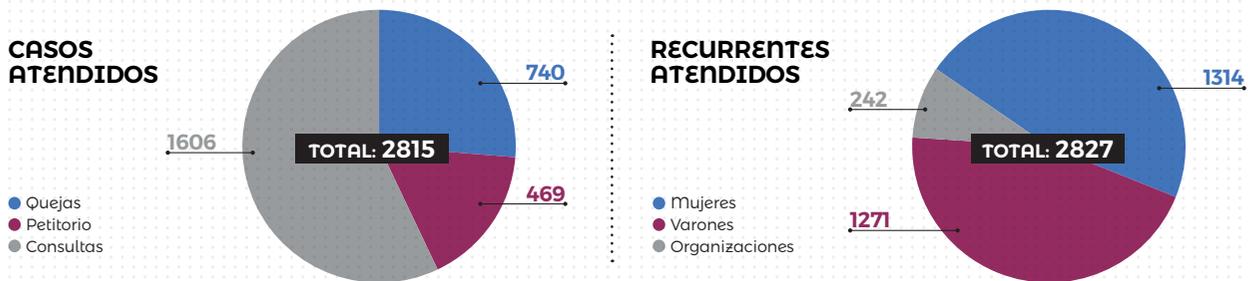
En sexto lugar, el Tribunal Constitucional registra quejas por la excesiva dilación en resolver recursos de agravio constitucional, en su mayoría por personas adultas mayores que reclaman derechos previsionales contra la ONP. Respecto a los juzgados civiles, que ocupan el séptimo lugar, incluye a los juzgados constitucionales que fueron quejados por la falta de celeridad procesal en proveer los escritos, programación de audiencias, vistas de causas y sentencias, remisión al área de pericias o Ministerio Público.

La empresa Movistar, en el octavo lugar de las entidades más quejadas, recibió quejas por la intermitencia del servicio de Internet, interrupciones del servicio de telefonía (fija o móvil), demora en la atención de reportes por la ocurrencia de fallas (problemas con la señal de cable), facturación presuntamente indebida y la dilación en resolver reclamos o atender solicitudes.

Cofopri ocupa el noveno lugar debido a la falta de atención a los procedimientos de titulación y saneamiento legal. Asimismo, dentro de esta institución se encuentra el Tribunal Administrativo de la Propiedad, por dilación en resolver recursos de apelaciones.

Finalmente, la Municipalidad Distrital del Rímac fue quejada, principalmente, por irregularidades en los procedimientos de ejecución coactiva, presuntos defectos de notificación en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores, y entre estos —en su mayoría— los relacionados con el control y sanción de vehículos menores (mototaxis). Además, por el incumplimiento de pago de beneficios económicos derivados de una relación laboral, tales como pago de CTS, pago de vacaciones truncas y/o no gozadas, pago de remuneraciones, etc.

### 3.1.16. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD LIMA ESTE

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Municipalidad Distrital de Ate - Lima	90	11,48%
2	Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho - Lima	53	6,76%
3	Municipalidad Distrital de Lurigancho - Lima	43	5,48%
4	Servicio de Agua potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)	43	5,48%
5	Corte Superior de Lima Este	37	4,72%
6	Municipalidad Distrital de San Luis - Lima	35	4,46%
7	Comisarías - Dirección Territorial Lima VII	28	3,57%
8	Municipalidad Distrital de El Agustino - Lima	28	3,57%
9	Municipalidad Distrital de Santa Anita - Lima	27	3,44%
10	Hospitales y centros médicos de Lima Metropolitana - Minsa	24	3,06%
11	Otros	376	47,96%
Total		784	100%

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

La Municipalidad de Ate ocupa el primer lugar de las entidades más quejadas, por las irregularidades en la atención de denuncias ante la falta de recojo de residuos sólidos; mantenimiento de áreas públicas; seguridad ciudadana (ausencia de serenazgo); clausura de establecimientos informales, así como de empresas y/o establecimientos que causan ruidos molestos; falta de respuesta a los pedidos formulados por la ciudadanía en temas de: licencias de funcionamiento, construcción, aprobación y visación de planos, autorizaciones para comercio ambulatorio, ampliación de flota (mototaxis); y por la falta de atención a los pedidos de acceso a la información pública dentro del plazo legal.

En segundo lugar encontramos a la Municipalidad de San Juan de Lurigancho por falta de atención al derecho de petición; por no dar respuesta en el plazo establecido a peticiones sobre contaminación ambiental,

licencias de funcionamiento y fiscalización de locales comerciales. Asimismo, también se presentan quejas relacionadas a la falta de celeridad en dar respuesta a los recursos administrativos, nula o deficiente fiscalización de locales comerciales, talleres y contaminación ambiental sonora; respuestas parciales o incompletas de las denuncias; inejecución de las propias resoluciones administrativas; y demora en la entrega de información pública.

En tercer lugar está la Municipalidad de Lurigancho debido a las quejas relacionadas con la falta de gestión de riesgo de desastres en zonas de alta vulnerabilidad; falta de celeridad en dar respuesta a los recursos administrativos; inejecución de resoluciones administrativas; respuestas parciales o incompletas de las denuncias administrativas; deficiente fiscalización de locales comerciales y talleres que generan contaminación ambiental; demora en la entrega de información pública y cobros excesivos de impuestos y arbitrios municipales.

Por su parte, Sedapal fue quejada por la falta de información sobre el procedimiento en la implementación del sistema de micromedición, limitación a los recurrentes a registrar sus reclamos en la mesa de partes de las sucursales comerciales, cobros excesivos, falta de atención y/o notificación de los reclamos dentro del plazo legal, y demoras en la reparación de las fallas ocasionadas por deficiencias del servicio.

La Corte Superior de Lima Este ocupa el quinto lugar por quejas ante la dilación de causas por excesiva carga procesal y la demora en atender casos de violencia familiar y obligaciones alimentarias.

Las municipalidades de San Luis, El Agustino y Santa Anita ocupan el sexto, octavo y noveno lugar, respectivamente, siendo las quejas más frecuentes la falta de pago de beneficios sociales a trabajadores CAS y cesados; incumplimiento de pago de honorarios a personal SNP y contratos de locación de servicios; falta de respuesta a denuncias de la ciudadanía; fiscalización deficiente en negocios, mercados, locales comerciales; falta de mantenimiento de parques y jardines; y gestión deficiente en materia de recojo de residuos sólidos y limpieza pública.

El séptimo lugar lo ocupan las comisarías de Lima Este, por quejas vinculadas a la falta de celeridad en la investigación, y en la ejecución y seguimiento de resoluciones judiciales (medidas de protección en el marco de la Ley N° 30364).

Los establecimientos de salud de Lima Este (décima ubicación en la lista) presentan como quejas más recurrentes la falta de información clara y oportuna sobre el estado de salud del paciente, presuntas negligencias médicas, demora en otorgar citas para especialidades y/o referencias en los establecimientos de salud.

### 3.1.17. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE

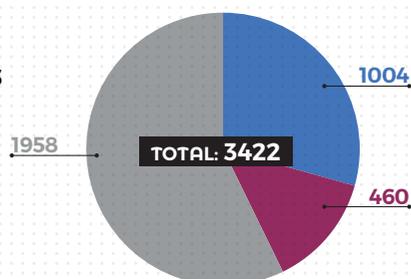
#### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD LIMA NORTE

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Municipalidad Distrital de San Martín de Porres - Lima	132	13,32%
2	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)	123	12,41%
3	Municipalidad Distrital de Los Olivos - Lima	64	6,46%
4	Municipalidad Distrital de Comas - Lima	54	5,45%
5	Unidad de Gestión Educativa Local N° 2 (UGEL N° 2)	50	5,05%
6	Municipalidad Distrital de Carabayllo - Lima	47	4,74%
7	Municipalidad Distrital de Puente Piedra - Lima	39	3,94%
8	Colegios estatales - UGEL N° 2	33	3,33%
9	Comisarías - Dirección Territorial Lima VII	31	3,13%
10	Edelnor - electricidad	30	3,03%
11	OTROS	388	39,15%
Total		991	100%

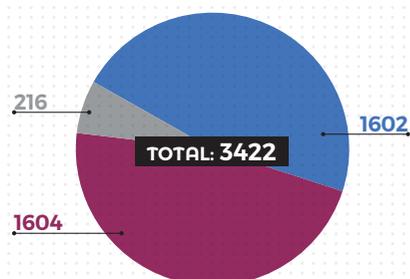
Fuente: Defensoría del Pueblo, Sistema de Información Defensorial (SID)

**CASOS ATENDIDOS**

- Quejas
- Petitorio
- Consultas

**RECURRENTES ATENDIDOS**

- Mujeres
- Varones
- Organizaciones



Las instituciones más quejadas son las autoridades ediles distritales. Así, se encuentran dentro de las más quejadas las municipalidades de San Martín de Porres (primer lugar), Los Olivos (tercer lugar), Comas (cuarta), Carabayllo (sexta) y Puente Piedra (séptima), debido a la omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal, dada la constante rotación de los servidores municipales o el insuficiente número de los mismos para atender los requerimientos de la ciudadanía; así como por el incumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, ejecución de resoluciones administrativas y vicios en la potestad sancionadora.

En segundo lugar, Sedapal fue quejada por el incumplimiento de los estándares de calidad o servicio suministrado, específicamente por la demora en la instalación de medidor en las conexiones de agua potable en los distritos de Comas, Los Olivos, Carabayllo e Independencia; la falta de remisión de las facturaciones al domicilio de los usuarios, situación que genera demora en los pagos y en algunas ocasiones el corte del servicio, conllevando el cobro de los costos de cierre y reapertura; y cobros excesivos, específicamente por la aplicación de las tarifas que no corresponden al predio.

El quinto lugar lo ocupa la UGEL N° 2, por quejas relacionadas con el incumplimiento de los derechos laborales de docentes, e inejecución de resoluciones administrativas y judiciales alegando problemas presupuestales.

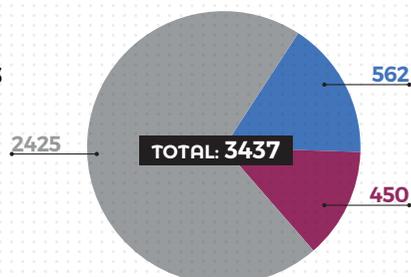
Los colegios estatales se ubican en el octavo lugar, debido a las quejas contra los directores, y por casos de maltratos a los estudiantes y el *bullying* entre pares.

Las comisarías de Lima Norte —que incluye a las comisarías de Sol de Oro, Pro e Independencia—, se ubican en el noveno lugar del listado por afectación a la celeridad del debido proceso, la demora en la investigación preliminar, así como la negativa a recibir denuncias.

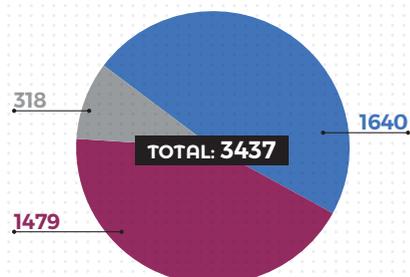
En décimo lugar se encuentra la empresa Edelnor (ahora ENEL), que presenta quejas por el incumplimiento de los estándares de calidad o servicio suministrado, debido a la demora en la atención de instalación de nuevos suministros; la falta de remisión de las facturaciones al domicilio de los usuarios, situación que ha generado demora en los pagos y en algunas ocasiones el cobro de los costos de corte y reconexión del servicio de electricidad.

**3.1.18. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR****CASOS ATENDIDOS**

- Quejas
- Petitorio
- Consultas

**RECURRENTES ATENDIDOS**

- Mujeres
- Varones
- Organizaciones



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD LIMA SUR

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores – Lima	66	11,72%
2	Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo – Lima	63	11,19%
3	Comisarías – Dirección Territorial Lima VII	29	5,15%
4	Municipalidad Distrital de Villa El Salvador – Lima	29	5,15%
5	Colegios estatales – UGEL N° 1	24	4,26%
6	Hospitales y centros médicos de Lima Metropolitana – Minsa	24	4,26%
7	Municipalidad Distrital de Pachacámac – Lima	20	3,55%
8	Unidad de Gestión Educativa Local N° 1 (UGEL N° 1)	15	2,66%
9	Municipalidad Distrital de Punta Negra – Lima	12	2,13%
10	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)	12	2,13%
11	Otros	269	47,78%
Total		563	100%

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

Cinco municipalidades (San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Pachacámac y Punta Hermosa) se ubican dentro de las diez instituciones más quejadas de Lima Sur, principalmente por la falta de atención de denuncias administrativas, incumplimiento de plazos para brindar información pública, irregularidades en la cobranza de tributos municipales, incumplimiento de las normas para la emisión de licencias de funcionamiento, exigencia de requisitos no contemplados en la ley, y dilación en los procedimientos administrativos a cargo de dichas entidades.

En el tercer lugar aparecen las comisarías de Lima sur; sin embargo, es pertinente señalar que en este acápite se reúnen todas las comisarías del sur de Lima, balnearios y hasta las comisarías de las provincias de Cañete y Yauyos, esto es, alrededor de 40 comisarías. Por lo tanto, si bien sumadas todas las quejas alcanzan la suma de 29 (o el 5,15%) de los reclamos contra entidades de Lima Sur, este resultado significaría que en promedio se interpuso menos de una queja por dependencia policial, lo que confirmaría la tendencia observada en los últimos años hacia una mejora en cuanto a la observancia de los derechos ciudadanos en sedes policiales. Empero, las quejas más frecuentes contra dichas entidades fueron por la demora en las investigaciones policiales, la presunta falta de imparcialidad de los efectivos policiales en el curso de las investigaciones y por la negativa y/o condicionamiento para la recepción de tales denuncias.

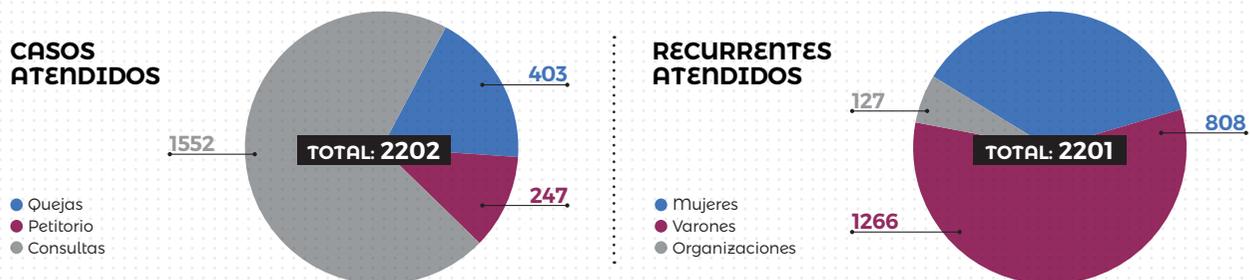
Las instituciones educativas públicas ocupan el quinto lugar en la lista, debido a la inadecuada infraestructura educativa, irregularidades en el trámite de investigación de denuncias por acoso escolar (*bullying*), el incumplimiento de obligaciones laborales y hostilizaciones.

En cuanto a la UGEL N° 1 (octavo lugar), recibió quejas por el incumplimiento de obligaciones laborales de docentes y personal administrativo, específicamente por la omisión de pago por preparación de clases, por cumplimiento de 20, 25 y 30 años de servicios, así como por la dilación en la atención de denuncias formuladas por la comunidad educativa que se tramitan ante la Comisión Permanente de Procesos Administrativos Disciplinarios.

En el sexto lugar se encuentran los hospitales y centros médicos en general de Lima Metropolitana, siendo la principal entidad quejada el Hospital María Auxiliadora, por dilación en la programación de citas médicas y en los tiempos de espera para operaciones. Le siguen los establecimientos de salud del primer nivel de atención en salud, por inoperatividad de equipos y desabastecimiento de medicamentos.

Finalmente, nuestras intervenciones ante Sedapal han sido requeridas —en la mayor parte de casos— por problemas generados en la facturación de los consumos medidos, interrupciones del servicio y falta de seguridad de sus instalaciones, que culminaron con inundaciones que afectaron propiedad privada.

### 3.1.19. OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD LORETO

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales - región Loreto	55	12,97%
2	Gobierno Regional de Loreto	28	6,6%
3	Municipalidad Provincial de Maynas - Loreto	27	6,37%
4	Establecimientos de atención médica - región Loreto	17	4,01%
5	Jefatura Regional de Iquitos - Reniec	17	4,01%
6	Dirección de Salud - región Loreto	14	3,3%
7	Dirección de Educación - región Loreto	13	3,07%
8	Municipalidad Distrital de Belén - Loreto	13	3,07%
9	Dirección General de Capitanías y Guardacostas	12	2,83%
10	Comisarías - Dirección Territorial Iquitos V	12	2,83%
11	Otros	216	50,94%
<b>Total</b>		<b>424</b>	<b>100%</b>

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

Los colegios estatales ocupan el primer lugar entre las instituciones más quejadas en Loreto, debido a irregularidades vinculadas a la asistencia del personal, interrupción excesiva de la prestación del servicio educativo, insuficiente e inadecuada infraestructura, cobros irregulares o indebidos, exigencias de documentos para matrícula no contemplados en la norma, maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio educativo, irregularidades en contrataciones y nombramientos de personal docente.

En segundo lugar se encuentra el Gobierno Regional de Loreto, por la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal a las peticiones que realizan los ciudadanos; insuficiente o inadecuada infraestructura en instituciones educativas; mala actuación de la administración que afecta derechos subjetivos colectivos, es decir, obras inconclusas realizadas con presupuesto del canon para las comunidades indígenas; e incumplimiento del plazo para entregar información de las solicitudes de acceso a la información pública.

El tercer lugar lo ocupa la Municipalidad Provincial de Maynas, debido a la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal a las peticiones ciudadanas; la inacción o demora en la intervención en obras públicas de agua, desagüe y pistas; demora en la atención de contaminación sonora por centros de baile, discotecas, pubs; contaminación por residuos sólidos y aguas residuales; denuncias de los vecinos por demora en la construcción de pistas, alcantarillado, agua y desagüe, o también porque estos

se paralizan y no se cumple con los plazos establecidos para la conclusión de dichas obras, causando dificultades y amenazas a la salud como la propagación de dengue, zika o chikungunya.

Los establecimientos de atención médica (cuarto lugar) recibieron quejas relacionadas con la atención oportuna en los servicios de salud, sobre todo en emergencias; ausencia de personal en los establecimientos de salud, principalmente en el área rural; desabastecimiento o escasez de insumos médicos como vacunas y medicamentos; presunta negligencia en la atención a pacientes; restricciones o negativas a otorgar certificado de discapacidad.

La Jefatura Regional del Reniec en Loreto ocupa el quinto lugar de las instituciones más quejadas, por las restricciones o negligencia en la emisión de documentos de identidad a ciudadanos, las limitaciones o dificultades para la inscripción y afectaciones del derecho al debido procedimiento, debido a la demora excesiva en el trámite documentario. Asimismo, se advirtió que hay serias dificultades con los ciudadanos de la etnia urarinas, afincados en el río Chambira, distrito de Urarinas, para acceder a contar con el DNI, tanto por el registro de la Municipalidad Distrital como por el Reniec.

En sexto lugar se encuentra la Dirección de Salud, debido a la falta y ausencia de personal en los establecimientos de salud; la insuficiente o inadecuada infraestructura, ya que hay equipos de cadena de frío malogrados, al igual que motores, chalupas y radiofonía (este último, en el puesto de salud de Alto Putumayo, a pesar de resultar indispensable para solicitar medicamentos, ya que no existe una vía continua de accesibilidad fluvial); también por desabastecimiento o escasez de medicamentos; irregularidades en la atención de denuncias sobre contrataciones y nombramientos de personal del sector Salud; y el incumplimiento de obligaciones laborales.

La Municipalidad Distrital de Belén fue quejada por cobros excesivos o arbitrarios por concepto de arbitrios o tributos, por incumplimiento del plazo para entregar información ante las peticiones administrativas y de acceso a la información pública, por recojo inadecuado de basura, mala iluminación de parques (considerándose una amenaza para la integridad de los vecinos del lugar), forados en las pistas (que también ponen en riesgo la salud y la vida de ciudadanos), problemas de inundación por mala construcción de alcantarilla, así como por inatención de denuncias o atención fuera del plazo legal.

La Dirección General de Capitanías y Guardacostas registró quejas sobre todo de los ciudadanos asentados a la orilla del río Amazonas, debido a los fuertes oleajes que genera la embarcación de transporte fluvial ferry Amazonas I, que afecta a las pequeñas embarcaciones.

Finalmente, las comisarías recibieron quejas por las irregularidades en la atención de denuncias, relacionadas con dilación en la investigación policial, y en las actuaciones de las diligencias pertinentes; así como por quejas sobre el incumplimiento del deber de protección ante la violencia familiar.

### 3.1.20. OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS



## LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD MADRE DE DIOS

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales – región Madre de Dios	65	13,66%
2	Municipalidad Provincial de Tambopata – Madre de Dios	40	8,4%
3	Dirección de Educación – región Madre de Dios	35	7,35%
4	Establecimientos de atención médica de Tambopata – región Madre de Dios	27	5,67%
5	Gobierno Regional de Madre de Dios	22	4,62%
6	Establecimiento Penitenciario de Puerto Maldonado – INPE	21	4,41%
7	Comisarías – Dirección Territorial Cusco X	16	3,36%
8	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)	12	2,52%
9	Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios	12	2,52%
10	Dirección de Recursos Naturales / Dirección de Asuntos Ambientales	11	2,31%
11	Otros	215	45,17%
Total		476	100%

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

El sector Educación ocupa el primer y tercer lugar en la lista de entidades más quejadas. Los motivos de queja más frecuentes en las instituciones educativas son el condicionamiento de pago de cuotas ordinarias de la Apafa y la prestación de requisitos no contemplados en las directivas de matrícula para el acceso al sistema educativo, además de vacantes insuficientes e infraestructura inadecuada para el inicio del año escolar. En cuanto a la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios, las quejas recibidas fueron por falta de vacantes para el primer año de educación primaria, omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a las solicitudes presentadas por docentes y ciudadanos, irregularidades en el proceso de contratación docente, incumplimiento de pago oportuno de remuneraciones y demora en la ejecución presupuestal para el programa de mantenimiento de locales escolares.

La Municipalidad Provincial de Tambopata ocupa el segundo lugar, básicamente por falta de celeridad en dar respuesta a los pedidos ciudadanos y la dilación en la resolución de casos administrativos.

Los establecimientos de Salud de Tambopata (cuarto lugar) recibieron quejas por la falta de atención oportuna o maltrato a los usuarios de salud; dificultades de los pacientes para ser referidos a otros hospitales de mayor complejidad para atención especializada y para ser atendidos como pacientes recientemente afiliados al SIS en el hospital; mala organización para la distribución de los medicamentos de la Estrategia Nacional para la Reducción de la Anemia Materno Infantil en los establecimientos de salud de periferia; escasez de medicamentos; dificultades para obtener citas vía telefónica; insuficiente personal para atención en la ventanilla de admisión para acceder a cupos para la atención a los servicios de salud.

El quinto lugar lo ocupa el Gobierno Regional de Madre de Dios, quejado por el incumplimiento de obligaciones laborales, incumplimiento de pago por servicio prestado por terceros, omisión de dar respuesta a los ciudadanos dentro del plazo de ley, así como la omisión de aportes a EsSalud.

El Establecimiento Penitenciario de Puerto Maldonado fue quejado, principalmente, por la demora en la tramitación de los beneficios penitenciarios (cuadernillo de liberación condicional y semilibertad) y la falta de personal médico suficiente para la atención de los internos.

Las comisarías (séptimo lugar) fueron quejadas por la omisión de recibir denuncias de los ciudadanos/as, especialmente en casos de violencia familiar y la dilación en la remisión de las denuncias al Poder Judicial.

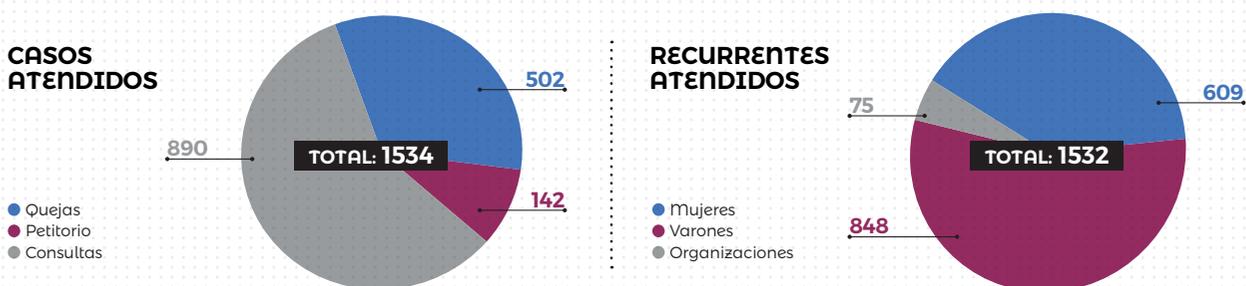
El Reniec se encuentra en el octavo lugar, debido a la dilación en el trámite de inscripción extemporánea de mayoría de edad del DNI, la falta de celeridad para dar respuesta a los pedidos ciudadanos y por

la poca presencia de la entidad en las comunidades nativas, a efectos de realizar inscripciones del DNI a los pobladores de la zona.

En el noveno lugar se encuentra la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, quejada por cobros indebidos en la matrícula 2017 y por no haber ingresado oportunamente en el sistema informático de la universidad las notas de los exámenes de aplazados.

Finalmente, la Dirección Regional de Flora y Fauna Silvestre recibió quejas por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal, producto sobre todo del cambio de funcionarios en la Dirección de dicha entidad.

### 3.1.21. OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA



#### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD MOQUEGUA

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto - Moquegua	81	16,2%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Moquegua	49	9,8%
3	Colegios estatales - región Moquegua	40	8%
4	Gobierno Regional de Moquegua	24	4,8%
5	EPS Moquegua S.R.Ltda. - saneamiento	23	4,6%
6	Municipalidad Provincial de Ilo - Moquegua	21	4,2%
7	Red Asistencial de Moquegua	14	2,8%
8	Establecimiento Penitenciario de Moquegua - INPE	10	2%
9	Municipalidades de los centros poblados de Mariscal Nieto - Moquegua	8	1,6%
10	Dirección de Salud - región Moquegua	8	1,6%
11	Otros	222	44,4%
<b>Total</b>		<b>500</b>	<b>100%</b>

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

La Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto de Moquegua ocupa el primer lugar de las entidades más quejadas, debido principalmente a la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a las peticiones, la falta de atención a los pedidos de acceso a la información por ley de transparencia, la inejecución de resoluciones administrativas y la deficiencia en la ejecución de obras públicas.

Las UGEL recibieron quejas por incumplimiento de obligaciones laborales de los docentes, tales como la falta de reconocimiento de deudas y pago de las mismas, entre las que destacan pagos por vacaciones, encargatura y beneficios, a los cuales se suman las deudas sociales que se mantiene con los docentes por concepto de bonificación especial por preparación de clases (en la UGEL Sánchez

Cerro); demora en la entrega del material educativo y falta atención de denuncias por parte de la Secretaría Técnica; en la UGEL Mariscal Nieto, por falta de seguridad en la infraestructura de las IE de su ámbito, principalmente las instituciones educativas Juan Scarsi Valdivia, Santa Fortunata y Los Niños de Belén; y, en la UGEL Ilo, por defectos en la atención de solicitudes de pago e inejecución de resoluciones administrativas.

Las IE ocupan el tercer lugar de quejas debido al condicionamiento de la vacante escolar al pago de la cuota de la Apafa, y de talleres, materiales de limpieza, reparto de desayuno escolar, entre otros. Asimismo, también por maltrato psicológico ejercido por personal docente en agravio de estudiantes e insuficiente infraestructura en las instituciones educativas.

El gobierno Regional de Moquegua se encuentra en cuarto lugar, debido a la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal y el incumplimiento de obligaciones laborales.

En quinto lugar se ubica la EPS Moquegua S.R.LTDA., debido a la demora en la atención a reclamos propios de su competencia (fuga de agua, excesivo cobro, error en la facturación) y por quejas relacionadas a la calidad en el servicio de agua, el punto más álgido durante el 2017.

En sexto lugar se encuentra la Municipalidad Provincial de Ilo. Al igual que la Municipalidad de Mariscal Nieto, el grueso de las quejas se refiere a falta de atención de pedidos, y en segundo término, a la falta de atención de lotes por el Programa Municipal de Vivienda.

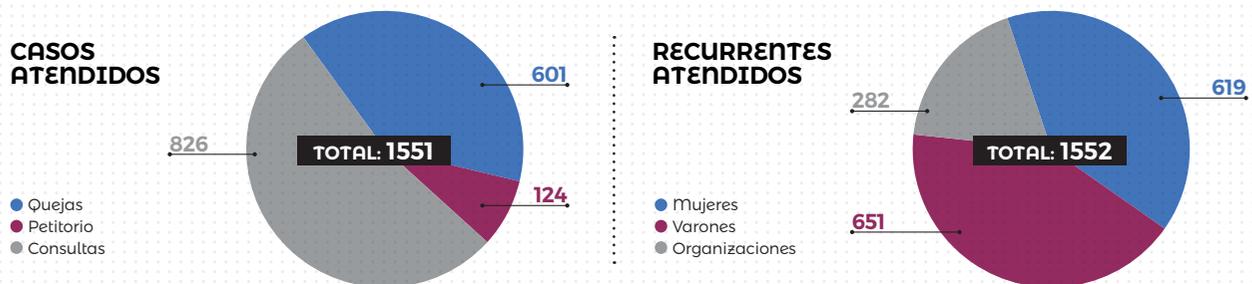
La Red de Salud de Moquegua ocupa el séptimo lugar por la inadecuada atención a pacientes, cobros por atenciones derivadas al servicio de emergencia, problemas en la atención para otorgamiento de citas por línea telefónica y demora en los trámites para la expedición de certificados de discapacidad.

El Establecimiento Penitenciario de Moquegua se ubica en el octavo lugar, a pesar de que la infraestructura del penal es relativamente nueva (2016). Aunque no se recibieron mayores quejas sobre el estado de sus ambientes, las visitas de inspección de nuestra institución llevaron a que se abran expedientes de oficio por falta de personal médico, deficiente servicio de cocina, demora en pedidos de visita íntima, entre otros.

Las municipalidades de los centros poblados de la Provincia de Mariscal Nieto (noveno lugar) reportaron como mayor incidencia la falta de atención de los pedidos, además de la falta de mantenimiento de sus obras.

La Gerencia Regional de Salud de Moquegua ocupa el décimo lugar, debido a que durante labores de supervisión se identificaron deficiencias en la infraestructura y mobiliario, así como riesgo de salud en los pacientes por presencia de roedores y residuos sólidos de palomas, presencia de insectos, principalmente en el Centro de Salud de la Pampa Inalámbrica de la Provincia de Ilo, donde también se identificó la falta de balones de oxígeno. Asimismo, se registraron problemas en la infraestructura de establecimientos de salud del ámbito de la Provincia de Sánchez Cerro, principalmente el Centro de Salud de Chilata del Distrito de Puquina.

### 3.1.22. OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD PASCO

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales – región Pasco	58	9,34%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL) – región Pasco	51	8,21%
3	Establecimientos de atención médica de Oxapampa – región Pasco	31	4,99%
4	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión	30	4,83%
5	Gobierno Regional de Pasco	24	3,86%
6	Estab. de atención médica de Daniel Alcides Carrión – región Pasco	23	3,7%
7	Municipalidad Distrital de Yanacancha – Pasco	22	3,54%
8	Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – Pasco	21	3,38%
9	Comisarías – Dirección Territorial Huancayo VIII	20	3,22%
10	Establecimientos de atención médica – región Pasco	19	3,06%
11	Otros	322	51,85%
Total		621	100%

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

El sector Educación ocupa los dos primeros lugares de las entidades más quejadas. Los motivos de queja en las instituciones educativas fueron las irregularidades en la asistencia docente o falta de mecanismos para controlarla, como el hecho de que no se usa adecuadamente el parte de asistencia diario; incumplimiento en la elaboración de instrumentos de gestión para prevenir violencia escolar; afectaciones a la gratuidad de la educación, ya sea por condicionar la matrícula o exigir cuotas en el desarrollo del año escolar; así como dilaciones indebidas para atender el pedido de traslado de los escolares. Por su parte, las quejas iniciadas en contra de las UGEL de la región fueron, principalmente, porque los equipos que brindan el Servicio de Apoyo y Asesoramiento para la atención de las Necesidades Educativas Especiales (Saanee) no acompañan a los docentes a cargo de estudiantes con discapacidad; no atienden oportunamente los pedidos para que se entregue material educativo faltante; y por las irregularidades en los procesos de contratación docente.

Los establecimientos de salud (puestos y centros de salud) de las provincias de Oxapampa, Daniel Alcides Carrión y Pasco se ubican en el tercer, sexto y décimo lugar, respectivamente. Los hechos que motivaron las quejas en contra de estas entidades están referidos, principalmente, a la inadecuada disposición de los residuos sólidos hospitalarios, el hallazgo de medicamentos vencidos en stock de farmacia, la no publicación de los tarifarios con el precio de medicamentos y la inoperatividad de sus sistemas de radio comunicación.

La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (cuarto lugar) registra quejas por el incumplimiento de sus obligaciones laborales relacionadas al retraso en el abono de las remuneraciones, no reconocimiento de la categoría del docente y demora en la atención de los pedidos formulados por la ciudadanía.

En quinto lugar se encuentra el Gobierno Regional de Pasco, debido a quejas relacionadas a demoras en la ejecución de obras relacionadas a infraestructura educativa, de salud u otras; deficiencias en la supervisión de construcción de obras a su cargo; así como daños a la propiedad ocasionados por la ejecución de estas.

La Municipalidad Distrital de Yanacancha se ubica en el séptimo lugar, por reclamos referidos a irregularidades en la inscripción de nacimientos por la exigencia de requisitos no previstos en la norma, demora en la atención de denuncias formuladas por el mal uso de licencias de funcionamiento, arrojamiento de basura en alcantarillas pluviales o áreas verdes, y la inejecución de las resoluciones que emite la propia entidad edil.

La Municipalidad Distrital de Simón Bolívar recibió quejas por incumplimiento en el pago de vacaciones trunca, CTS y otros beneficios a ex trabajadores municipales; irregularidades para supervisar la ejecución de obras a su cargo; y negativa a recibir peticiones y exigir cobros arbitrarios para acceder a información pública.

Las comisarías de la región se encuentran ubicadas en el noveno lugar por casos relacionados a la negativa o demora en la atención y trámite de las denuncias, especialmente por violencia contra la mujer y el incumplimiento en aplicar la ficha de valoración de riesgo a dichas víctimas.

### 3.1.23. OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA



#### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD PIURA

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	EPS Grau S.A. - saneamiento	76	13,72%
2	Colegios estatales - región Piura	44	7,94%
3	Municipalidad Provincial de Piura - Piura	40	7,22%
4	Dirección de Educación - región Piura	25	4,51%
5	Municipalidad Distrital de Castilla - Piura	24	4,33%
6	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Piura	23	4,15%
7	Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre - Piura	19	3,43%
8	Empresa de Servicio Público de Electricidad del Nor Oeste del Perú (Electronoroeste) - electricidad	18	3,25%
9	Centros asistenciales de EsSalud de Piura - Piura	16	2,89%
10	Establecimientos de atención médica - región Piura	15	2,71%
11	Otros	254	45,85%
Total		554	100%

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

La EPS Grau S.A es una empresa con un proceso de reestructuración patrimonial ante el Indecopi, que requiere cambiar y/o mejorar la infraestructura antigua (sistema de alcantarillado, conexiones de agua potable, cámaras de bombeo, pozos tubulares, plantas de tratamiento de agua potable y aguas residuales). Asimismo, El Niño Costero, al ocasionar el desborde del río Piura y el colapso de los sistemas de alcantarillado y de las cámaras de bombeo en diversos puntos de la región, agudizó esta problemática, debido a la falta de previsión de presupuesto para la implementación del Plan de Contingencia ante fenómenos climáticos de la EPS Grau. La ineficiencia heredada y el fenómeno climático incrementaron las quejas hacia esta entidad.

El sistema educativo, conformado por las IE (segundo lugar), la Dirección Regional de Educación (cuarto lugar) y las UGEL (sexto lugar), fueron las instituciones más quejadas. Las escuelas de la región Piura resultaron seriamente afectadas por el Fenómeno de El Niño y por la huelga docente, lo que conllevó la postergación del inicio de clases por los riesgos a los que estaba expuesta la población estudiantil y el personal docente. Asimismo, en algunas zonas los locales escolares fueron gravemente afectados por las lluvias, como en el caso de Catacaos y Cura Mori, retrasando aún más el inicio de las clases. En las supervisiones realizadas

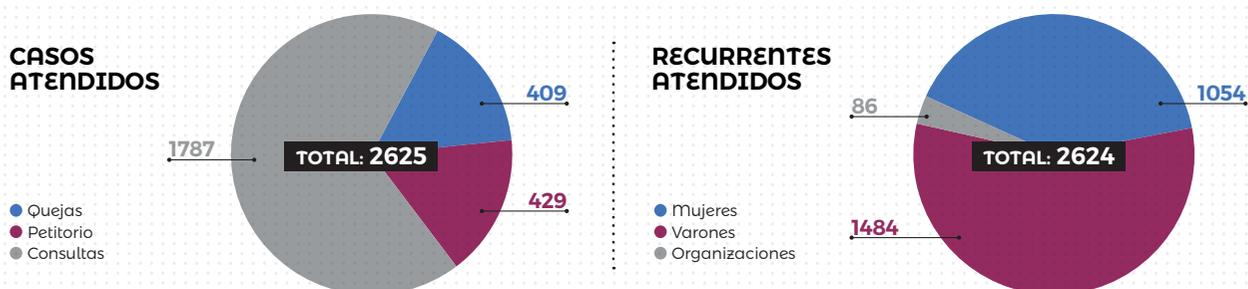
se recibieron quejas contra los docentes por el incumplimiento de recuperación de clases. Por otro lado, también se recibieron quejas por cobros indebidos durante los procesos de matrícula o a lo largo del año escolar. A nivel de la Dirección Regional de Educación, las quejas presentadas estuvieron relacionadas con la recuperación de infraestructura o a través de la instalación de aulas prefabricadas para la población afectada por el desborde del río Piura, como los centros poblados Santa Rosa y Pedregal Grande. Por su parte, las quejas contra las UGEL se debieron a la demora en atender denuncias relacionadas con maltrato de alumnos/as, cobros indebidos por falta de personal e incumplimiento de obligaciones laborales. Cabe destacar que para el caso de la UGEL Piura, muchas de estas denuncias fueron destruidas como producto del desborde del río Piura, habiendo recomendado la reconstrucción de los expedientes.

La Municipalidad Provincial de Piura (quinto lugar) y la Municipalidad Distrital de Castilla (séptima en la lista) fueron quejadas por la activación de cuencas ciegas donde se almacenaban las aguas pluviales mezcladas con aguas servidas, la afectación de la infraestructura vial conformada en su gran mayoría por vías de asfalto, la falta de atención en salubridad y seguridad de diferentes mercados zonales y zonas aledañas a instituciones educativas. Asimismo, la Municipalidad de Piura recibió quejas por demora en la atención y trámite de las denuncias por el funcionamiento irregular de establecimientos comerciales, ruidos molestos, arrojamiento de residuos sólidos y las irregularidades en la circulación de empresas de transporte de servicio público. La Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre fue quejada por la falta de preparación y de planes de contingencias frente al Fenómeno del Niño, lo que se evidenció en la falta de motobombas para la evacuación de aguas pluviales en diferentes cuencas ciegas; la afectación de la infraestructura vial, la acumulación de residuos sólidos en diferentes arterias de la ciudad y las irregularidades en el reparto de bienes de ayuda humanitaria a los damnificados de los asentamientos humanos y centros poblados afectados. Asimismo, registraron quejas por el inadecuado funcionamiento de talleres de soldadura, de carpintería, de establecimientos comerciales de venta de bebidas alcohólicas que generan intranquilidad, ruidos molestos y desorden.

Electronoroeste recibió quejas por la afectación de su infraestructura como consecuencia de El Niño Costero, al haberse producido constantes cortes del servicio en varios sectores y por tiempos prolongados, así como por la falta de seguridad de las instalaciones eléctricas al producirse la caída de postes (bases corroídas o en mal estado), generando riesgo a la vida e integridad de la población. Las quejas contra los hospitales de EsSalud (noveno lugar) versaron sobre la falta de atención de pacientes por inoperatividad de equipos, falta de atención de citas médicas, para diagnóstico por imágenes, inconvenientes en referencias entre hospitales, no aseguramiento de menor de edad a pesar que el padre era asegurado, e inconvenientes por la inadecuada emisión del certificado de incapacidad temporal para el trabajo, afectando el subsidio de maternidad de la asegurada.

Finalmente, los efectos climáticos tuvieron repercusión en la infraestructura de distintos hospitales y establecimientos de salud del Minsa, como el Hospital Las Mercedes de Paita y el Establecimiento de Salud I-4 EL Indio. Del mismo modo, asumimos de oficio el caso relacionado con el posible corte del servicio de agua potable en distintos centros de salud (Cesamica, Santa Julia, Micaela Bastidas y San Sebastián).

### 3.1.24. OFICINA DEFENSORIAL DE PUÑO



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD PUNO

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Municipalidad Provincial de Puno - Puno	51	12,03%
2	Gobierno Regional de Puno	32	7,55%
3	Colegios estatales - región Puno	23	5,42%
4	Empresa Reg. de Servicio Público de Electricidad de Puno (Electro Puno)	23	5,42%
5	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Puno	23	5,42%
6	Establecimientos de atención médica - región Puno	16	3,77%
7	Comisarías - Dirección Territorial Puno XII	15	3,54%
8	Dirección de Educación - región Puno	10	2,36%
9	Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno (EMSA Puno S.A.)	8	1,89%
10	Centros asistenciales de EsSalud de Puno (provincia) - Puno	8	1,89%
11	Otros	215	50,71%
Total		424	100%

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

La Municipalidad Provincial de Puno ocupa el primer lugar de las entidades más quejadas, sobre todo por reclamos referidos al incumplimiento del deber de dar respuesta a los escritos presentados por los ciudadanos, principalmente por la Gerencia de Desarrollo Urbano de dicha entidad; y por el incumplimiento de obligaciones laborales, en cuanto al pago de vacaciones truncas.

El Gobierno Regional de Puno (segundo lugar) recibió quejas por el incumplimiento de obligaciones laborales, como el pago de remuneraciones y el incumplimiento de dar respuesta a los escritos presentados por los ciudadanos.

En tercero, quinto y octavo lugar se encuentra el sector Educación. Las quejas más frecuentes son los maltratos en contra de los estudiantes de parte de los profesores y directores de las instituciones educativas; el cobro de cuotas de la Apafa durante la matrícula y el periodo del año escolar; la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a solicitudes de profesores, cesantes y personal administrativo; las irregularidades y demoras en la calificación de denuncias, inejecución de sus propias resoluciones administrativas y el incumplimiento de pago de subsidio, devengados del D.U. N° 037-94 y otras deudas generadas previo conocimiento administrativo.

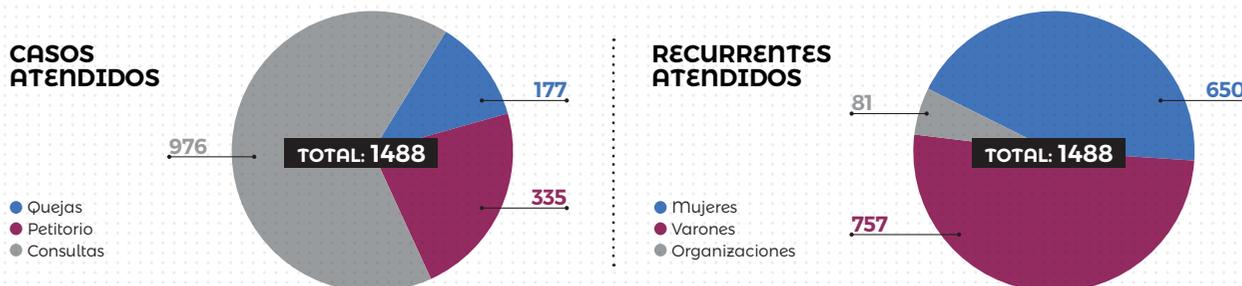
Electro Puno se encuentra en el cuarto lugar de la lista, por los cobros excesivos de servicios de energía, reclamos sobre acceso al Fondo de Inclusión Social Energético, sobre el monto de pago mensual de energía solar en medio rural y por el pago colectivo. De igual forma, EMSA Puno fue quejada principalmente por cobros excesivos de servicio de consumo de agua y cortes intempestivos del servicio.

En el sexto lugar se encuentran los establecimientos de atención médica, por la demora en la entrega de la información de la historia clínica y los informes médicos a los pacientes (reclamo más frecuente), la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio de salud, insuficiente o inadecuada infraestructura en los establecimientos de salud, inejecución de sus propias resoluciones administrativas, así como la inestabilidad laboral de algunos trabajadores al recortarles su contrato laboral antes del vencimiento de su plazo e irregularidades en el desplazamiento de personas en el sector salud.

En cuanto a las comisarías, la XII Dirección Territorial de la PNP Puno ocupa el séptimo lugar. Las quejas más frecuentes están relacionadas con la falta de celeridad en las investigaciones policiales y la negativa a recibir denuncias. En tanto que en la Décima Macro Región Policial Puno-Madre de Dios, el motivo más frecuente de queja fue la demora en la atención de pedidos y la negativa de entrega de respuesta dentro de los plazos previstos para los procedimientos administrativos.

En el décimo lugar se ubican los centros asistenciales de EsSalud, teniendo como queja más recurrente la omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal, el desabastecimiento o escasez de medicamentos, el maltrato psicológico en la prestación del servicio de salud, la negativa para la atención en el parto vertical, el incumplimiento del deber de protección a la víctima de hostigamiento sexual, la demora en la entrega de sus historias clínicas e informes médicos a los pacientes e irregularidades en la aplicación de descuentos por prestaciones de salud no realizadas.

### Módulo de Atención Defensorial de Juliaca



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS MAD JULIACA

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Municipalidad Provincial de San Román - Puno	35	19,44%
2	Colegios estatales - región Puno	15	8,33%
3	Municipalidad Distrital de Taraco - Puno	13	7,22%
4	Empresa Reg. de Servicio Público de Electricidad de Puno (Electro Puno)	13	7,22%
5	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Puno	10	5,56%
6	Comisarías - Dirección Territorial Puno XII	9	5%
7	Zona Registral N° XIII - sede Tacna	6	3,33%
8	Gobernaciones y tenencia de gobernaciones de puno - Mininter	6	3,33%
9	Establecimientos de atención médica - región Puno	6	3,33%
10	Jefatura Regional Puno - Reniec	4	2,22%
11	Otros	63	35%
<b>Total</b>		<b>180</b>	<b>100%</b>

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

La Municipalidad Provincial de San Román fue la entidad que más quejas recibió, principalmente por la omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal a las peticiones de los ciudadanos, las irregularidades en ejecución de obras públicas, inejecución de resoluciones administrativas, falta de celeridad para dar respuesta a los pedidos ciudadanos y falta de fiscalización a los establecimientos comerciales.

En segundo y quinto lugar se ubica el sector Educación. Los motivos de las quejas más frecuentes fueron la omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal presentados por padres de familia, docentes y personal de servicio. En cuanto a la UGEL San Román-Juliaca, el motivo más frecuente fue la excesiva demora en la atención de los pedidos para la contratación de personal docente y la omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal a las peticiones de la ciudadanía.

En tercer lugar se encuentra la Municipalidad Distrital de Taraco, debido al incumplimiento de obligaciones laborales devenidas de la suscripción de contratos entre la municipalidad y sus trabajadores.

Las comisarías de la Provincia de San Román (sexto lugar) recibieron quejas por la negativa y condicionamientos a recibir denuncias, sobre todo las referidas al maltrato físico o psicológico (violencia familiar), y la dilación en el trámite de la investigación policial.

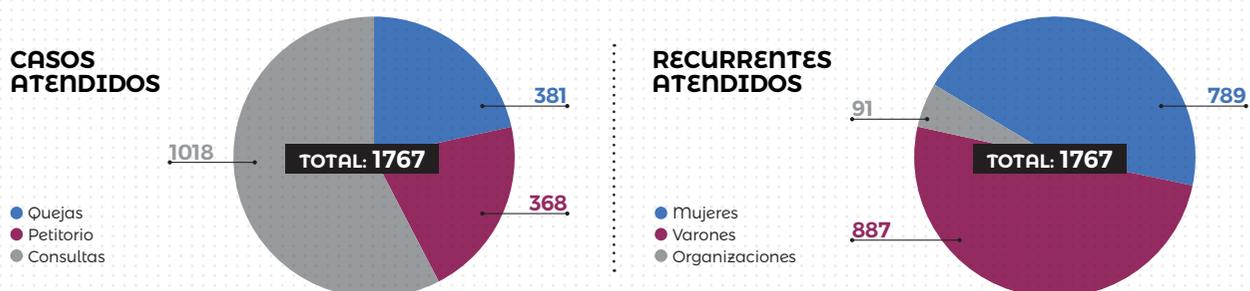
La Zona Registral N° XII-Sede Tacna-oficina de Juliaca se encuentra en el séptimo lugar, debido a la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a las solicitudes de inscripción de bienes muebles e inmuebles.

Las gobernaciones recibieron quejas, básicamente, por la demora en otorgar garantías personales dentro del plazo legal establecido.

Los establecimientos de salud (postas médicas y centros de salud) ocupan el noveno lugar, debido al trato inadecuado a los pacientes, desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos, falta o ausencia del personal médico, cobros indebidos a los asegurados del SIS, presuntas negligencias médicas y falta de coordinación oportuna para referencias de internos al hospital para tratamiento especializado.

Finalmente, la Jefatura Regional Puno recibió quejas por la demora en la actualización de restricciones de las personas fallecidas.

### 3.1.25. OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTÍN



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD SAN MARTIN

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales - región San Martín	48	11,48%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región San Martín	35	8,37%
3	Municipalidad Provincial de Moyobamba - San Martín	33	7,89%
4	Establecimientos de atención médica de Moyobamba - región San Martín	19	4,55%
5	Colegios estatales - región Loreto	12	2,87%
6	Municipalidad Distrital de Pardo Miguel - San Martín	12	2,87%
7	Establecimientos de atención médica de Rioja - región San Martín	11	2,63%
8	Municipalidad Provincial de Rioja - San Martín	11	2,63%
9	Municipalidad Distrital de Lagunas - Loreto	10	2,39%
10	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Loreto	10	2,39%
11	Otros	217	51,91%
<b>Total</b>		<b>418</b>	<b>100%</b>

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

Los colegios estatales de la región San Martín ocupan el primer lugar, debido a los condicionamientos de la matrícula al pago de cuota la Apafa, la entrega del primer certificado gratuito de estudios, irregularidades en el registro de asistencia de los docentes, maltrato físico y problemas en las infraestructuras.

Las UGEL de San Martín (segundo lugar), particularmente las UGEL Moyobamba y Rioja, recibieron quejas por la falta de atención de la Comisión Permanente de Procesos Administrativos por cambios permanentes de funcionarios, inejecuciones de resoluciones administrativas, irregularidades en los procesos de contratación de personal, falta de celeridad a los pedidos de los usuarios y cobros indebidos por el Formulario Único de Trámite (FUT).

En el tercer lugar de las entidades más quejadas se ubica la Municipalidad Provincial de Moyobamba, por incumplimiento del plazo para la entrega de información pública, cobros arbitrarios o ilegales, abuso de funciones e irregularidades en el otorgamiento de licencias, entre otros.

En cuarto y séptimo lugar se encuentran los establecimientos de atención médica de Moyobamba y Rioja, respectivamente, quejados por la falta de medicamentos, incumplimiento de obligaciones laborales y por la infraestructura en pésimo estado.

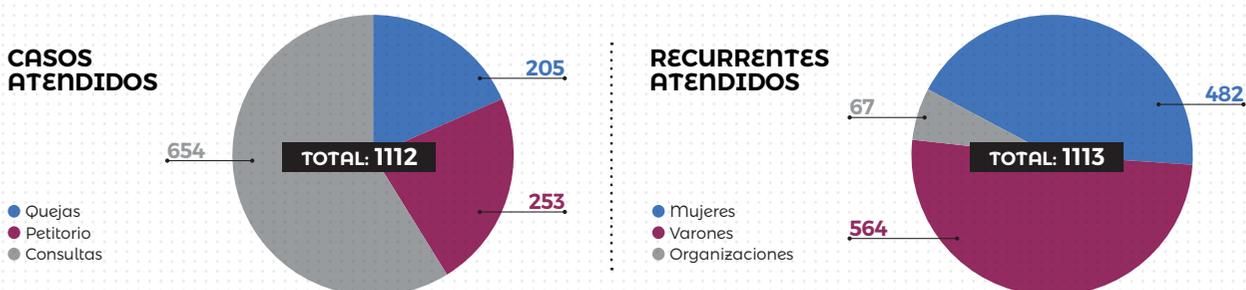
En quinto y décimo lugar se ubica el sector Educación de la región Loreto, siendo los colegios estatales del distrito de Lagunas, Datem del Marañón y la UGEL Alto Amazonas las instituciones más quejadas. Los motivos más frecuentes fueron la falta de implementación del Libro de Registro de Incidencias, el inadecuado procedimiento ante casos de violencia, la ausencia de docentes, entre otros. En la UGEL Alto Amazonas se reportaron irregularidades en el desplazamiento y contratación de personal docente, incumplimiento de obligaciones laborales, irregularidades en la atención de denuncias, entre otros.

La Municipalidad Distrital de Pardo Miguel ocupa el sexto lugar por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a las peticiones, irregularidades en la ejecución de los fondos y programas asistenciales e irregularidades en la supervisión de construcción de obras y en la aprobación de habilitaciones urbanas.

La Municipalidad Provincial de Rioja (octavo lugar), fue quejada por irregularidades en la supervisión de construcción de obras y en la aprobación de habilitaciones urbanas, omisión de dar respuesta en el plazo legal, entre otras.

La Municipalidad Distrital de Lagunas recibió quejas por las irregularidades en la ejecución de los fondos y programas asistenciales, incumplimiento de obligaciones laborales, incumplimiento en los plazos para la entrega de información pública y mala consignación de datos en la focalización de aspirantes a acceder al Programa Pensión 65. Cabe precisar que esta entidad paralizó sus actividades por varios meses, debido a que la población se levantó en protesta por las irregularidades que venía cometiendo la gestión, llegando a que, dada la gravedad del caso, intervengan la Contraloría, la PCM y el Ministerio Público.

### Módulo de Atención Defensorial de Tarapoto



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS MAD TARAPOTO

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales – región San Martín	31	14,55%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL) – región San Martín	20	9,39%
3	Municipalidad Provincial de San Martín – San Martín	18	8,45%
4	Comisarías – Dirección Territorial Tarapoto IV	10	4,69%
5	Establecimiento Penitenciario de Tarapoto – INPE	9	4,23%
6	Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri)	7	3,29%
7	Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo – San Martín	7	3,29%
8	Emapa San Martín – Saneamiento	6	2,82%
9	Municipalidad Distrital de Morales – San Martín	5	2,35%
10	Emp. Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente (Electroriente)	5	2,35%
11	Otros	95	44,6%
Total		213	100%

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

Las instituciones educativas ocupan el primer lugar de entidades más quejadas, siendo los temas más recurrentes la obstaculización en la continuidad en el sistema educativo, el condicionamiento de la matrícula y la entrega de certificados de estudios al pago de cuotas o deudas a la Apafa, y el maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio educativo.

En segundo lugar, las quejas registradas contra las UGEL de San Martín se debieron a la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal a las solicitudes sobre las políticas remunerativas a los docentes contratados, destaque o reasignación de docentes, la incorporación de tasas en el TUPA que no han sido aprobadas mediante ordenanzas y la incorporación de requisitos a los recursos impugnatorios que no contempla la ley.

La Municipalidad Provincial de San Martín (tercer lugar) recibió quejas por la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal a diversos pedidos ciudadanos, la entrega incompleta de información pública o incumplimiento del plazo para su entrega, la contaminación del medio ambiente y la demora excesiva en resolver recursos de reconsideración.

En cuarto lugar se ubican las comisarías de la región policial de San Martín, con quejas vinculadas al incumplimiento de deberes de función en la investigación preliminar o en procedimientos especiales, la negativa de recepcionar denuncias de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, y a las deficiencias en la ejecución de las medidas de protección.

En quinto lugar se ubica el establecimiento penitenciario de Tarapoto por la deficiencia o inexistencia de ambientes (celdas, servicios higiénicos) y servicios básicos inadecuados.

Cofopri, ubicada en sexto lugar, presenta quejas relacionadas a la demora en la atención de pedidos de corrección de error en el registro de la propiedad; demora en la rectificación administrativa de la titularidad del predio, áreas y linderos; demora en el trámite de correlación y traslado; y restricciones al acceso de la propiedad formal.

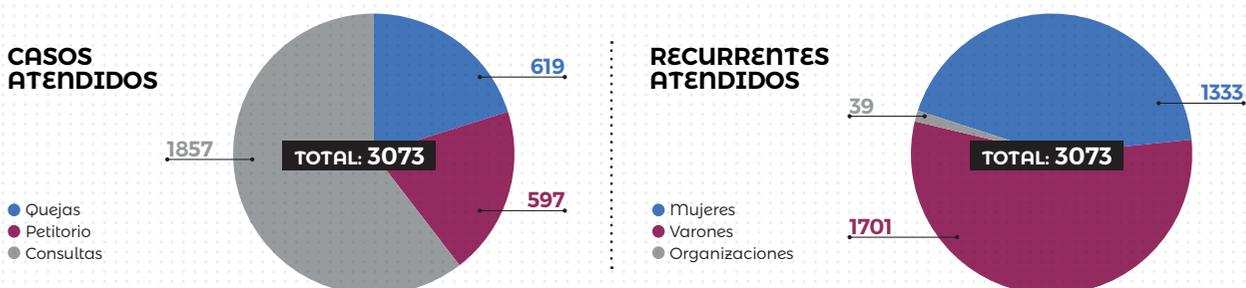
En el séptimo lugar se ubica la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, por quejas vinculadas a irregularidades en el ejercicio de la potestad sancionadora, irregularidades en la supervisión de construcción de obras y en la aprobación de habilitaciones urbanas, contaminación por aguas residuales, cobros ilegales o arbitrarios, incumplimiento del plazo para entrega de información y omisión de dar respuesta por escrito en el plazo a las solicitudes de la ciudadanía.

La empresa prestadora de servicio público Emapa San Martín fue quejada por la contaminación de aguas residuales, la demora injustificada para prestar el servicio y la negativa a reparar daños ocasionados por el rebase de aguas residuales.

En noveno lugar se ubica la Municipalidad Distrital de Morales, por quejas vinculadas con la presencia de alcantarillas de desagüe abiertas, la negativa para la atención de solicitudes de empadronamiento por falta del formato S100 (Solicitud de la Clasificación Socioeconómica -CSE) o de verificación de la CSE.

En décimo lugar, Electroriente recibió quejas por demora en la reconexión del servicio eléctrico y cortes reiterados e intempestivos de energía eléctrica.

### 3.1.26. OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD TACNA

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Dirección de Salud - región Tacna	102	16,59%
2	Municipalidad Provincial de Tacna - Tacna	75	12,2%
3	Dirección de Educación - región Tacna	45	7,32%
4	Establecimientos de atención médica - región Tacna	41	6,67%
5	Gobierno Regional de Tacna	41	6,67%
6	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Tacna	29	4,72%
7	Colegios estatales - región Tacna	24	3,9%
8	Municipalidad Provincial de Candarave - Tacna	15	2,44%
9	Municipalidad Distrital Alto de la Alianza - Tacna	13	2,11%
10	Mun. Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa - Tacna	13	2,11%
11	Otros	217	35,28%
<b>Total</b>		<b>615</b>	<b>100%</b>

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

La Dirección de Salud ocupó el primer lugar de la lista, con quejas relacionadas a la omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal. Esta demora está relacionada con la resolución de recursos impugnatorios y el otorgamiento de información sobre la implementación del Libro de Reclamaciones. En muchos casos, la negativa de dar respuesta a la petición de las y los recurrentes se excedió hasta en un año.

En segundo lugar se encuentra la Municipalidad Provincial de Tacna, por la omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal y el incumplimiento del pago de vacaciones trunca de los trabajadores que dejaron de laborar para la Municipalidad.

La Dirección Regional de Educación de Tacna ocupó el tercer lugar, debido a la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, el incumplimiento del plazo para entregar información, la inejecución de resoluciones administrativas sobre beneficios laborales por tiempo de servicios, preparación de clases y los subsidios por luto y sepelio, según las disposiciones de la Ley de la Carrera Pública Magisterial.

Los establecimientos de salud médica (cuarto lugar) fueron quejados por la falta de seguridad del paciente y del personal de salud, la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal y el incumplimiento del plazo para entregar información. Asimismo, se ha detectado que los centros y puestos de salud de la región de Tacna no cuentan con su TUPA ni Libro de Reclamaciones, y que la mayoría no tiene horario visible de atención ni el rol de turnos por día visible.

El Gobierno Regional de Tacna, en el quinto lugar, recibió quejas por la omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal.

En el sexto lugar de la lista de entidades más quejadas se ubican las UGEL, principalmente por la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, el incumplimiento del plazo para entregar información e irregularidades en contrataciones y nombramiento de personal docente. Asimismo, se identificaron restricciones de los padres de familia en la participación durante el proceso educativo y situaciones de riña entre estudiantes, lo que motivó la negativa de querer asistir al colegio, obstaculizando así su continuidad en el sistema educativo.

Las IE ocupan el séptimo lugar. Las más quejadas son las IE Champagnat, Coronel Bolognesi del Distrito de Tacna e IEI Nelly Rojas de Castañón, debido a que solicitaron el pago de la Apafa y del uniforme escolar. Así, fueron constantes las quejas sobre el limitado número de vacantes en el proceso de matrículas, maltrato físico y/o psicológico en la prestación del servicio educativo, la inacción en la atención de casos de *bullying*, y ausencia del TUPA, planes de contingencia contra riesgos de desastres y el Libro de Reclamaciones. Finalmente, se presentó un caso en los que se modificó el examen de recuperación para ser promovido de año, obstaculizando con ello el acceso del estudiante al sistema educativo.

La Municipalidad Provincial de Candarave (octavo lugar) fue quejada principalmente por incumplimiento de dar respuesta dentro del plazo legal (derecho de petición). Asimismo, se presentaron quejas relacionadas a la omisión en la actualización del TUPA, la falta de implementación del Libro de Reclamaciones y el respeto del horario de atención del público.

En noveno lugar se encuentra la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, por la falta de pago de remuneraciones, bonificaciones, bonificaciones por pactos colectivos y otros derivados de incumplimientos de pactos colectivos. Además, por la vulneración del derecho de petición de las y los recurrentes de recibir una respuesta dentro del plazo de ley.

La Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa ocupa el décimo lugar, por la omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal.

### 3.1.27. OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD TUMBES

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Municipalidad Provincial de Tumbes – Tumbes	69	13,04%
2	Colegios estatales – región Tumbes	59	11,15%
3	Gobierno Regional de Tumbes	48	9,07%
4	Aguas de Tumbes S.A. – saneamiento	41	7,75%
5	Unidades de gestión educativa local (UGEL) – región Tumbes	35	6,62%
6	Dirección de Educación – región Tumbes	23	4,35%
7	Municipalidad Provincial de Zarumilla – Tumbes	13	2,46%
8	Dirección de Salud – región Tumbes	12	2,27%
9	Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal – Tumbes	11	2,08%
10	Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma	10	1,89%
11	Otros	208	39,32%
Total		529	100%

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

El primer lugar de las instituciones más quejadas lo ocupa la Municipalidad Provincial de Tumbes, debido a las irregularidades en los procedimientos administrativos, irregularidades en la supervisión y ejecución de obras, la falta de recojo de residuos sólidos, la escasa fiscalización de establecimientos que expenden bebidas alcohólicas y el incumplimiento de las obligaciones de los trabajadores ediles.

El sector Educación se ubica en el segundo, quinto y sexto lugar. Los colegios estatales tuvieron como principales motivos de queja los condicionamientos de la matrícula escolar, los casos de maltrato físico o psicológico, así como la ausencia de los docentes en la prestación del servicio educativo; sumado a ello, los condicionamientos y/o restricciones que se presentan al pago de la pensiones en las instituciones educativas privadas. Por otro lado, las UGEL y la Dirección Regional de Educación fueron quejadas por presuntos casos de corrupción en la ejecución del presupuesto de la emergencia, con servicios que no se brindaron y la compra de kits de emergencia sobrevalorados y con irregularidades evidentes.

En el tercer lugar, el Gobierno Regional de Tumbes presenta quejas por los impedimentos para el acceso a la sede regional, falta de transparencia y restricciones para entrega de información pública, irregularidades en la ejecución de obras públicas y procesos de contratación.

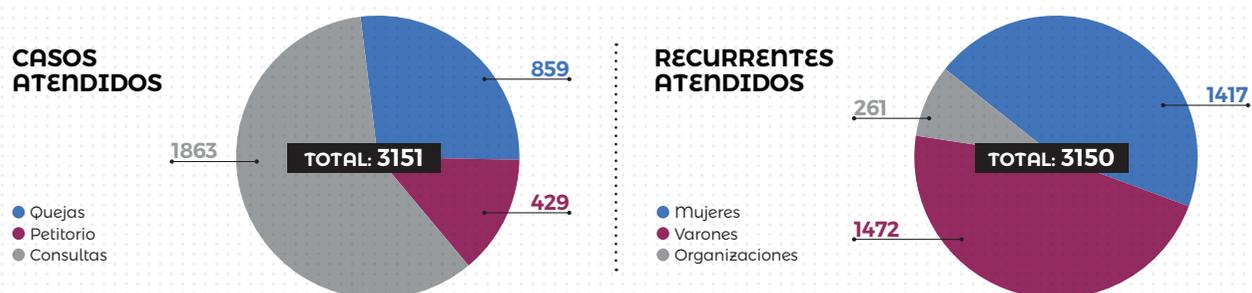
La empresa Aguas de Tumbes S.A. (cuarto lugar) recibió quejas por incumplimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio, la contaminación por la afloración de aguas residuales domésticas y descargas al río Tumbes.

Las municipalidades de Zarumilla (séptimo lugar) y Canoas de Punta Sal (noveno) fueron quejadas debido a la negativa para atender las denuncias de los vecinos frente a los bares y cantinas que afectan la seguridad ciudadana y el incumplimiento del plazo para entregar información pública.

En el octavo lugar se encuentra la Dirección Regional de Salud, que registra quejas relacionadas con la falta de seguridad del paciente y del personal de salud en los establecimientos, lo que ocasionó que ambos grupos fueran infectados con leptospirosis.

En el caso del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, que ocupa el décimo lugar, las principales quejas fueron por la entrega de alimentos vencidos, productos que generaban desconfianza en los menores por el estado de conservación y el incumplimiento del cronograma de abastecimiento.

### 3.1.28. OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI



### LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS OD DE UCAYALI

n°	Institución	Total	Porcentaje
1	Colegios estatales - región Ucayali	120	13,79%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL) - región Ucayali	117	13,45%
3	Dirección de Salud - región Ucayali	53	6,09%
4	Establecimientos de atención médica - región Ucayali	52	5,98%
5	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - Ucayali	48	5,52%
6	Establecimientos de atención médica de Coronel Portillo - región Ucayali	40	4,6%
7	Gobierno Regional de Ucayali	20	2,3%
8	Jefatura Regional de Pucallpa - Reniec	19	2,18%
9	Red Asistencial de Ucayali	19	2,18%
10	Comisarías - Dirección Territorial Pucallpa VI	17	1,95%
11	Otros	365	41,95%
<b>Total</b>		<b>870</b>	<b>100%</b>

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

Las instituciones educativas de la región Ucayali ocupan el primer lugar como las entidades más quejadas, debido a condicionamientos del proceso de matrículas a los pagos de la Apafa y/o pagos administrativos, el incumplimiento de los directores y responsables del área de tutoría de adoptar medidas frente a casos de violencia escolar (*bullying*).

Las UGEL fueron el segundo sector más quejado, puesto que no entregaron oportunamente los materiales educativos, cuadernos y textos escolares, y se registraron casos sobre irregularidades en la atención de denuncias, sobre todo en los casos de ausencia de personal docente.

En el tercer, cuarto y sexto lugar se encuentra el sector Salud, debido a la falta o escases de insumos médicos y de medicamentos, una insuficiente o inadecuada infraestructura, inadecuada organización administrativa en las áreas de logística, almacén y recursos humanos, lo que impide o retarda el acceso a los servicios de salud de la población.

La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo (quinto lugar) recibió quejas por irregularidades en la atención de denuncias, abuso de funciones y/o mal uso de los bienes del Estado, así como la omisión del plazo legal para brindar respuesta a los pedidos que formulan los ciudadanos. Por su parte, en séptimo lugar se encuentra el Gobierno Regional de Ucayali, que ha registrado quejas sobre la omisión del plazo legal para dar respuesta a los ciudadanos.

La Reniec es la octava institución más quejada, debido a la falta de precisión y claridad para brindar información a los usuarios sobre las observaciones que tienen que subsanar para la obtención del DNI y/o actas de nacimiento.

En noveno lugar se encuentra la Red Asistencial de EsSalud de Ucayali, debido a que registra quejas vinculadas a la inadecuada organización administrativa de las áreas de logística, almacén y recursos humanos, lo que impide o retarda el acceso a los servicios de salud.

Finalmente, las comisarías PNP de la Región Policial de Ucayali recibieron quejas por la negativa o condicionamientos a recibir denuncias, sobre todo en violencia familiar.

## 3.2.

### CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COOPERACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

El artículo 161° de la Constitución establece el deber de los órganos públicos de colaborar con la Defensoría del Pueblo cuando esta lo requiera. En el 2017, el 67% de las entidades del Estado cumplieron con este deber. En esta sección presentamos una lista de los casos relevantes en los cuales, en el ámbito de cada una de las oficinas defensoriales y módulos de atención, determinados funcionarios y funcionarias han incumplido, de modo manifiesto, con este mandato.

#### 3.2.1. OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS

Nombre del funcionario: Juan Calderón Cubas Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Utcubamba Número de expediente: 639-450-2017 Recurrente: intervención de oficio Afectados: estudiantes de las instituciones educativas de Utcubamba		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 197-2017-DP/OD-AMAZ del 15 de junio del 2017	Se recomendó disponer de las acciones administrativas pertinentes, con la finalidad de que se inicien las acciones disciplinarias correspondientes en contra de los funcionarios cuya omisión, retardo o negligencia en sus funciones permitieron que los hechos relacionados con la venta de material educativo designado por el Ministerio de Educación a la UGEL prescriban, promoviéndose de esa forma la impunidad.	Omisión de respuesta
Oficio N° 342-2017-DP/OD-AMAZ del 19 de octubre del 2017	Se reiteró el pedido de información sobre las acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 438-2017- DP/OD-AMAZ del 20 de diciembre del 2017	Se comunicó al Director Regional de Educación de Amazonas sobre el incumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Segundo Remigio Robledo Jiménez          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Providencia          Número de expediente: 639-678-2017          Recurrente: Elida Ramos Tejedo          Afectado: Elida Ramos Tejedo</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 205-2017-DP/OD-AMAZ del 22 de junio del 2017	Se recomendó adoptar las acciones y/o medidas administrativas respectivas, a efectos de cancelar los adeudos laborales a favor de la recurrente, con la finalidad de garantizar sus derechos laborales.	Omisión de respuesta
Oficio N° 278-2017-DP/OD-AMAZ del 4 de setiembre del 2017	Se reiteró el pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 438-2017- DP/OD-AMAZ del 20 de diciembre del 2017	Se comunicó al Alcalde Distrital de Providencia sobre el incumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta

### 3.2.2. OFICINA DEFENSORIAL DE ÁNCASH

<p>Nombre del funcionario: José Francisco Huamán Velasco          Cargo: Director de la Dirección Regional de Energía y Minas de Áncash          Número de expediente: 136-2017-1442          Recurrente: pobladores del Distrito de Santo Toribio          Afectados: pobladores del Distrito de Santo Toribio</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 815-2017-DP/OD-ANC del 7 de agosto del 2017	Se solicitó información sobre el estado del procedimiento de autorización para la operación minera, iniciado por la Empresa Peña y Acosta S.A.C. y/o Quilqitika Minerales S.A.C.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1171-2017-DP/OD-ANC del 16 de octubre del 2017	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0093-2018-DP/OD-ANCG del 2 de febrero del 2018	Se remitió al Director Regional de Energía y Minas el incumplimiento del deber de cooperación, y se le exhortó a adoptar las medidas correspondientes, con la finalidad que se garantice el monitoreo y la evaluación de la calidad ambiental.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Atilio Rodrigo Pérez Rodríguez          Cargo: Alcalde la Municipalidad Distrital de Pira          Número de expediente: 136-2017-2306          Recurrente: Fidel Teófilo La Rosa Sánchez          Afectados: pobladores del Distrito de Pira</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1122-2017-DP/OD-ANC del 16 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre el Plan de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Distrital de Pira, así como las disposiciones que hubiere emitido su despacho para el recojo y disposición final de los residuos sólidos de su jurisdicción.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1320-2017-DP/OD-ANC del 15 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0064-2018-DP/OD-ANCG del 9 de febrero del 2018	Se comunicó sobre el deber de Cooperación al Alcalde del Distrito de Pira, exigiéndole que atienda los requerimientos de información solicitados a su representada.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Groberti Medina Corcuera          Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huarmey          Número de expediente: 0127-2017-1966          Recurrente: Loo Pretel Felix Teodoro          Afectado: Loo Pretel Felix Teodoro</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1201-2017-DP/OD- del 18 de octubre del 2017	Se solicitó información respecto al trámite brindado a la solicitud del recurrente, y los motivos por los cuales no se le había otorgado respuesta.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1281-2017-DP/OD- del 15 de noviembre del 2017	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1367-2017-DP/OD- del 18 de diciembre del 2017	Se planteó la obligatoriedad del respecto al cumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta
Comunicación telefónica el 9 de febrero del 2018	Se informó al Director de la UGEL que no ha remitido información a nuestros requerimientos, y se solicitó remisión electrónica de los documentos referidos a la queja.	Omisión de respuesta
Correo electrónico del 9 de febrero del 2018	Se remitió escaneado los documentos en los cuales se efectuó los requerimientos de información y recomendación, así como las solicitudes del recurrente.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Efraín Huarac Chauca  Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Huari  Número de expediente: 0136-2017-1608  Recurrente: Rory Armando Huaney Rodríguez  Afectado: Rory Armando Huaney Rodríguez</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 962- 2017-DP/OD-ANCASH del 10 de agosto del 2017	Se solicitó información respecto al trámite brindado al documento remitido por la UGEL de Huaraz respecto a la emisión de conformidad de destaque.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1038-2017-DP/OD- del 11 de setiembre del 2017	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N°122-2017-DP/OD-ANCASH del 22 de octubre del 2017	Se efectuó recomendación respecto al cumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta
Oficio N°054-2018-DP/OD-ANC del 23 de enero del 2018	Se reiteró la recomendación respecto al cumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta
<p>Nombre del funcionario: Carlos Camilo Misaico Aguilar  Cargo: Director Ejecutivo de la Red de Salud Huaylas Norte  Número de expediente: 0136-2017-1414  Recurrente: Miguel Ángel Oncoy Valverde  Afectados: Miguel Ángel Oncoy Valverde</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0803-2017-DP/OD-ANC del 14 de julio del 2017	Se solicitó información respecto al trámite presentado por el ciudadano Miguel Ángel Oncoy Valverde, con fecha 16 de febrero del 2017 REG. N° 997, debiendo indicar las razones por las cuales incurrió en demora.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1330-2017-DP/OD-ANC del 13 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre las acciones adoptadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0043-2018-DP/OD-ANC del 18 de enero del 2018	Se remitió recomendación por falta de deber de cooperación.	Remiten Oficio N° 152-2018-REGIÓN-A-DIRES-RED-S-H-N/DE, con información sobre los trámites realizados para efectivizar el pago del recurrente. Empero, la respuesta del 21 de febrero del 2018 se dio fuera de plazo.

<p>Nombre del funcionario: Alberto Alejandro Trujillo Rojas          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huari          Número de expediente: 0136-2017-1328          Recurrente: Ramiro Caballero Benavides          Afectados: población del Comedor de Huachis</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0866-2017-DP/OD-ANC del 26 de julio del 2017	Se solicitó información sobre las acciones tomadas en el Comedor del Distrito de Huachis, que estaba inoperativo.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1081-2017-DP/OD-ANC del 15 de setiembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1265-2018-DP/OD-ANC del 10 de noviembre del 2017	Se remite la recomendación por falta de deber de cooperación.	Remiten Oficio N° 31-2017-MPHi-COPROSEC-Hi, donde informan sobre los trámites realizados para la supervisión al comedor del Distrito de Huachis, pero no informa si el mismo ya está operativo.

<p>Nombre del funcionario: Efraín Roberto Huarac Chauca          Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari          Número de expediente: 136-2017-1651          Recurrente: Salas Avalos Edith          Afectados: Salas Avalos Edith</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0918-2017-DP/OD-del 8 de agosto del 2017	Se solicitó a la Dirección Regional de Educación de Áncash información sobre las razones por las cuales no se ha realizado el pago de diversos conceptos reconocidos a nivel judicial, a pesar de contar con el presupuesto correspondiente para el pago de la docente Edith Salas Avalos.	Remiten Oficio N° 3262-2017-megra-drea-oaj-sj del 15 de agosto de 2017. La información relevante en cuanto a la recurrente no se encontraba en el listado de sentencias judiciales realizado por la UGEL.
Oficio N° 1318-2017-DP/OD-del 4 de diciembre del 2017	Se pide información sobre acciones adoptadas para atender la solicitud de la recurrente.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0030-2018-DP/OD-del 16 de enero del 2018	Se remite recomendación de deber de cooperación.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0146-2018-DP/OD-del 28 de febrero del 2018	Se remite informe de responsabilidad a la Dirección Regional de Educación de Áncash.	Encontrándose dentro del plazo, la DRE Áncash emite informe detallado.

<p>Nombre del funcionario: Félix Demóstenes Lora Zorrilla  Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Antonio Raimondi - Llamellin  Número de expediente: 136-2017-1935  Recurrente: Dalmacio Espinoza Jara  Afectados: Dalmacio Espinoza Jara</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1032-2017-DP/OD- del 27 de setiembre del 2017	Se solicitó información sobre las acciones iniciadas para atender la solicitud presentada por el recurrente, de fecha 02/11/17 a través del Exp. N° 4065.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1240-2017-DP/OD- del 10 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1376-2017-DP/OD- del 3 de enero del 2018	Se remitió recomendación de deber de cooperación.	Omisión de respuesta

#### MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE CHIMBOTE

<p>Nombre del funcionario: Yuliana Meza Sevillano  Cargo: Directora de la Red de Salud Pacífico Sur  Número de expediente: 0127-2017-2037  Recurrente: intervención de oficio  Afectados: pacientes del Centro de Salud de Moro</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 915-2017-DP/OD-ANC/M-CHIM del 10 de noviembre del año 2017	Se recomendó a la Dirección de la Red de Salud de Pacífico Sur, se disponga realizar las debidas actuaciones y remitir informe de las acciones recomendadas en el plazo de diez días hábiles.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1109-2017-DP/OD-ANC/M-CHIM del 20 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 035-2018-DP/OD-ANC/M-CHIM del 12 de enero del 2018	Se insta a la Dirección de la Red de Salud Pacífico Sur a cumplir con el deber de cooperación para con la Defensoría del Pueblo y se nos remita la información solicitada.	Omisión de respuesta
Oficio N° 73-2018-DP-/OD-ANC del 26 de enero del 2018	Se remite el Informe de Responsabilidad, debido a que a la fecha no se ha dispuesto la atención de la recomendación efectuada.	Omisión de respuesta

## MÓDULO DE ATENCIÓN DE ANDAHUAYLAS

Nombre del funcionario: Juan Andia Peceros Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Talavera Número de expediente: 48-2017 Recurrente: Martín Macario Torres Rodríguez Afectados: Paulina Ramírez Berrocal		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Acta de intervención del 3 de mayo del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho de petición-omisión de dar respuesta dentro del plazo legal.	La entrevistada se compromete a remitirnos información de las acciones tomadas en referencia del trámite del solicitante.
Oficio N° 0152-2017-DP/OD-APUR/M-AND del 6 de noviembre del 2016	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Remiten Oficio N°127-2017-MDT-GM, de fecha 10 de julio del 2017, con información parcial (renuente a acatar las recomendaciones planteadas).
Acta de intervención del 6 de noviembre del 2017	Se solicitó respuesta sobre la implementación de la recomendación.	Sin respuesta (renuente a acatar la recomendación).

Nombre del funcionario: Narciso Campos Truyenque Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas Número de expediente: 1174-2017 Recurrente: Wilfredo Loa Ortega		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0184-2017-DP/OD-APUR/M-AND del 6 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho de petición-omisión de dar respuesta dentro del plazo legal.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0211-2017-DP/OD-APUR/M-AND del 19 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 005-2018- DP/OD-APUR/M-AND del 16 de enero del 2018	Se reiteró el pedido de información. Referencia: Oficios N° 0184-2017-DP/OD-APUR/M-AND y N° 211-2017-DP/OD-APUR/M-AND.	Omisión de respuesta

### 3.2.3. OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA

Nombre del funcionario: Helar Valencia Juárez Cargo: Alcalde Distrital de la Municipalidad de Cocachacra Número de expediente: 790-2017 Recurrente: Palermo Zela Paccori		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 2564-2017-DP/OD-AQP del 19 de setiembre del 2017	Se solicitó información sobre la respuesta a la queja del ciudadano Palermo Zela Paccori, debido a la falta de conexión de agua en su predio.	Omisión de respuesta
Oficio N° 2855-2017-DP/OD-AQP del 20 de octubre del 2017	Se reiteró pedido de información ante la falta de respuesta al primer pedido.	Omisión de respuesta
Oficio N° 3240-2017-DP/OD-AQP del 25 de noviembre del 2017	Se remitió informe de responsabilidad al Alcalde, recomendando cumplir con el deber de cooperación y además dar respuesta al pedido ciudadano.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Jorge Luis Choque Mamani Cargo: Director de la UGEL de Arequipa Norte Número de expediente: 1116-2017 Recurrente: de oficio		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Acta de actuación defensorial del 19 de abril del 2017	En visita de supervisión al local de la UGEL, se verificó que las condiciones de accesibilidad no son las idóneas: falta implementar rampas, acondicionar servicios higiénicos, no hay ascensor ni módulo de atención para personas con discapacidad, tampoco cuenta con medios de comunicación ni tecnología especializada para personas con discapacidad visual, por lo cual se realizaron recomendaciones.	Omisión de respuesta
Comunicación telefónica del 9 de junio del 2017	Para hacer seguimiento a recomendaciones.	Omisión de respuesta
Comunicación telefónica del 9 de junio del 2017	Para hacer seguimiento a recomendaciones.	Omisión de respuesta
Comunicación telefónica del 23 de agosto del 2017	Para hacer seguimiento a recomendaciones.	Omisión de respuesta
Oficio N° 2862-2017-DP/OD-AQP del 17 de octubre del 2017	Se solicitó adopción de recomendaciones conforme a acta.	Omisión de respuesta
Oficio N° 3601-2017-DP/OD-AQP del 12 de diciembre del 2017	Se reiteró el pedido de adopción de recomendaciones defensoriales.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0226-2018-DP/OD-AQP del 26 de enero del 2017	Se remitió informe de responsabilidad al director de la UGEL, en vista de no haber adoptado las recomendaciones.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Jorge Luis Choque Mamani          Cargo: Director de la UGEL Arequipa Norte          Número de expediente: 962-2017          Recurrente: Janeth Paula Ccallata Nifla</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1261-2017-DP/OD-AQP del 3 de mayo del 2017	Se solicitó información sobre la queja ciudadana respecto de la convocatoria a concurso público sin respetar debido proceso.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1803-2017-DP/OD-AQP del 23 de junio del 2017	Se reiteró pedido de información ante la falta de respuesta al primer pedido.	Omisión de respuesta
Oficio N° 2660-2017-DP/OD-AQP del 20 de setiembre del 2017	Se remitió informe de responsabilidad al Director de la UGEL, recomendando cumplir con el deber de cooperación y además dar respuesta al pedido ciudadano.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Marco Antonio Salazar Gallardo          Cargo: Director de la UGEL Arequipa Sur          Número de expediente: 745-2017          Recurrente: Magdalena Sofía Ccama Cruz</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 949-2017-DP/OD-AQP del 6 de abril del 2017	Se solicitó información sobre la queja ciudadana respecto de la falta de respuesta a su pedido de destaque por salud de su menor hijo.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1227-2017-DP/OD-AQP del 23 de abril del 2017	Se reiteró pedido de información ante la falta de respuesta al primer pedido.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1966-2017-DP/OD-AQP del 11 de julio del 2017	Se remite informe de responsabilidad al Director de la UGEL recomendando cumplir con el deber de cooperación y además dar respuesta al pedido ciudadano.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Diego Martín Martínez Marroquín  Cargo: Director de la UGEL de Camaná  Número de expediente: 1221-2017  Recurrente: reserva de identidad</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1403-2017-DP/OD-AQP del 15 de mayo del 2017	Se solicitó información sobre la queja de dos ciudadanos en contra de un funcionario de la UGEL, quien cobró indebidamente un subsidio por fallecimiento de la madre de estos.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1812-2017-DP/OD-AQP del 23 de junio del 2017	Se reiteró pedido de información ante la falta de respuesta al primer pedido.	Con Oficio N° 620-2017/GRA/GREA/UGEL-C-AAJ del 28 de junio del 2017, se nos informa que el funcionario quejado debió devolver el dinero cobrado indebidamente, pero no lo asegura.
Oficio N° 2320-2017-DP/OD-AQP del 18 de agosto del 2017	Se comunicó al superior jerárquico, en este caso el Gerente Regional de Educación de Arequipa, sobre la renuencia del funcionario de la UGEL a brindar información fidedigna.	Oficio N° 03380-2017-GRA/GRE-SG-NyA del 18 de setiembre del 2017, mediante el que se informa que la resolución de devolución fue debidamente notificada al funcionario quejado.
Oficio N° 3274-2017-DP/OD-AQP del 27 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre la adopción de medidas para ejecutar lo dispuesto por resolución gerencial regional, a fin de que opere la devolución de lo indebidamente cobrado.	Omisión de respuesta
Oficio N° 234-2017-DP/OD-AQP del 27 de octubre del 2017	Se reiteró el pedido ante la falta de respuesta.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Gregorio Corrales Delgado Cargo: Alcalde Distrital de Chiguata Número de expediente: 1618-2017 Recurrente: Franklin Junior Mendoza Mamani		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1832-2017-DP/OD-AQP del 27 de junio del 2017	Se solicitó información sobre la queja del ciudadano al no haber recibido el pago de sus remuneraciones como trabajador edil.	Omisión de respuesta
Oficio N° 2360-2017-DP/OD-AQP del 25 de agosto del 2017	Se reiteró pedido de información ante la falta de respuesta al primer pedido.	Con Oficio N° 101-2017/Gm/MDCH del 25 de setiembre del 2017, se nos informó que de acuerdo a disponibilidad presupuestaria se estaría realizando el desembolso a favor del trabajador.
Comunicación telefónica del 26 de setiembre del 2017	A fin de conocer si se le habría pagado, el trabajador informó que se le fraccionó el pago, con lo que está en desacuerdo porque necesita el pago íntegro.	
Oficio N° 2706-2017-DP/OD-AQP del 28 de setiembre del 2017	Se remite informe de responsabilidad al Alcalde de Chiguata, recomendando cumplir con el deber de cooperación y además dar respuesta al pedido ciudadano.	Omisión de respuesta

### 3.2.4. OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO

Nombre del funcionario: Héctor F. Quispe Huaripacucar Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Santiago de Lucanamarca Número de expediente: 4481-2017 Recurrente: Teófanos Allcahuamán Vílchez Afectados: Teófanos Allcahuamán Vílchez		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 540-2017-DP/OD-AYA del 31 de agosto del 2017	Se solicitó información sobre los motivos por los cuales no atendía las peticiones del recurrente.	Omisión de respuesta
Oficio N° 643-2017-DP/OD-AYA del 26 de octubre del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0733-2017-DP/OD-AYA del 12 de diciembre del 2017	Se recomendó al Alcalde disponer que la Oficina de Recursos Humanos, en coordinación con la Secretaría General, proceda a remitir la respuesta formal a las solicitudes del recurrente.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Héctor F. Quispe Huaripacucar  
 Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Santiago de Lucanamarca  
 Número de expediente: 5210 y 5305-2017  
 Recurrentes: Martha Chaupín Allauca y Walter Mesías Contreras Tacas  
 Afectados: Martha Chaupín Allauca y Walter Mesías Contreras Tacas

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 607-2017-DP/OD-AYA del 4 de octubre del 2017	Se solicitó información respecto a las razones por las que no se atienden las peticiones de los recurrentes, acerca del cumplimiento del acta de compromisos del 18 de mayo del 2017, sobre reposición de 11 plantones de pinos y la reconstrucción de cercos derrumbados, sobre la omisión de dar respuesta escrita en el plazo legal y sobre el estado del procedimiento.	Omisión de respuesta
Oficio N° 661-2017-DP/OD-AYA del 8 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 027-2018-DP/OD-AYA del 17 de enero del 2017	Se recomendó al Alcalde: 1. Dictar las medidas correspondientes, a fin de que se cumpla con los compromisos asumidos en el acta del 18 de mayo del 2017. 2. Disponer se curse respuesta escrita, en la brevedad del caso, a los recurrentes Martha Chaupín Allauca y Walter Mesías Contreras Tacas. 3. Se determine las responsabilidades y sanciones administrativas de los funcionarios y/o servidores, por no dar respuesta escrita a los recurrentes y a la Defensoría del Pueblo.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Juan Minaya Cabana  Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chilcayoc-Sucre  Número de expediente: 5666-2017  Recurrente: Alex Arias Minaya  Afectados: Alex Arias Minaya</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 641-2017-DP/OD-AYA del 25 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre los trámites otorgados a las solicitudes de pago de vacaciones trucas devengadas al recurrente.	Omisión de respuesta
Oficio N° 686-2017-DP/OD-AYA del 13 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 087-2018-DP/OD-AYA del 16 de febrero del 2018	<p>Se recomendó al Alcalde:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponer a quien corresponda que efectivice el pago de beneficios sociales por compensación de vacaciones no gozadas y trucas, según la Resolución de Alcaldía N° 104-2014-MDCH/A del 26 de diciembre del 2014, para garantizar su derecho constitucional al pago de beneficios sociales del recurrente, quien tiene prioridad sobre cualquier otra obligación del empleador, permitiendo así restituir también el derecho constitucional de petición.</li> <li>2. Advertimos que la vulneración de tales derechos constitucionales resultan relevantes ante las instancias jurisdiccionales, bajo responsabilidad civil y penal, por lo que deberá dar atención dentro del plazo de diez días calendario, sin perjuicio de que el recurrente realice acciones ante el órgano jurisdiccional competente para garantizar el derecho que le corresponde.</li> <li>3. Advertimos sobre el principio del deber de cooperación para con la Defensoría del Pueblo, el cual se encuentra enmarcado en la Constitución Política del Perú en su artículo 161°, y que por ello los órganos públicos están obligados a colaborar cuando esta lo requiera. En tal sentido, de continuar renuente a las peticiones y/o inspecciones por parte de este Órgano Defensorial, remitiremos copias del presente expediente al Ministerio Público, a fin de que emita un pronunciamiento sobre el presunto delito de omisión, retardo o rehusamiento de actos funcionales tipificado en el artículo 377° del Código Penal.</li> </ol>	Pendiente de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Wilfredo Ocorima Núñez          Cargo: Gobernador Regional de Ayacucho          Número de expediente: 4654-2017          Recurrente: Teresa Lagos Pérez          Afectados: Teresa Lagos Pérez</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 547-2017-DP/OD-AYA del 4 de setiembre del 2017	Se solicitó información respecto al incumplimiento del pago por los servicios prestados por la recurrente, en su calidad de propietaria del restaurante "El Higo" en la provincia de San Miguel, La Mar.	Omisión de respuesta
Oficio N° 618-2017-DP/OD-AYA del 12 de octubre del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0765-2017-DP/OD-AYA del 29 de diciembre del 2017	Se recomendó al Gerente Regional de Desarrollo Social: 1. Dictar las medidas correspondientes para que se efectúe el pago del saldo adeudado a la recurrente, que asciende a la suma de S/ 800. 2. Disponer que se curse respuesta escrita a la recurrente. 3. Se determine las responsabilidades y sanciones administrativas de los funcionarios y/o servidores que no efectuaron el pago oportuno de la recurrente por los servicios prestados.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Wilfredo Ocorima Núñez          Cargo: Gobernador Regional          Número de expediente: 2781-2017          Recurrente: Víctor Ramos Lozano          Afectados: Víctor Ramos Lozano</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 366-2017-DP/OD-AYA del 12 de junio del 2017	Se solicitó información respecto a la no atención de pago del recurrente en su condición de vigilante nocturno del servicio de equipo mecánico.	Omisión de respuesta
Oficio N° 434-2017-DP/OD-AYA del 12 de julio del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0689-2017-DP/OD-AYA del 13 de noviembre del 2017	Se recomendó al Director de la Oficina de servicio de equipo mecánico: 1. Dictar las medidas correspondientes para que se efectúe el pago del saldo adeudado al recurrente, que asciende a la suma de S/ 2237,96. 2. Disponer que se curse respuesta escrita en la brevedad del caso al recurrente.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Jhony Albujar Jurado  
 Cargo: Director de la Red Asistencial Ayacucho - EsSalud  
 Número de expediente: 1885-2017  
 Recurrente: Luna Bellido Báez  
 Afectados: Luna Bellido Báez

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 248-2017-DP/OD-AYA del 26 de abril del 2017	Se solicitó información respecto a las razones de la demora en la atención del reembolso solicitado por la recurrente, por gastos realizados en medicamentos, accesorios terapéuticos y otros.	Omisión de respuesta
Oficios N° 349 y 5555-2017-DP/OD-AYA del 6 de junio y 6 de setiembre del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0578-2017-DP/OD-AYA del 14 de setiembre del 2017	Se recomendó al Director de la Red Asistencial Ayacucho: 1. Disponer medidas pertinentes, a fin de que a la brevedad del caso, se proceda a reembolsar los gastos efectuados por el ciudadano Edgar Ayala Gómez, cónyuge de la asegurada Luna Bellido Báez. 2. Abrir la investigación correspondiente para la determinación de responsabilidades administrativas y las sanciones correspondientes, por la atención morosa del comité de reembolso de prestaciones asistenciales extra institucionales.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Jhon Chachi Gonzales Navarro  Cargo: Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ayacucho  Número de expediente: 2898-2017  Recurrente: Rodolfo Walde Quispe  Afectados: Rodolfo Walde Quispe</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0391-2017-DP/OD-AYA del 28 de junio del 2017	Se solicitó información documentada sobre el caso.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0494-2017-DP/OD-AYA del 8 de agosto del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0613-2017-DP/OD-AYA del 10 de octubre del 2017	Se recomendó al Director de la Dirección Regional de Salud: 1. Disponer la derivación del presente caso a la Secretaría Técnica de los Órganos Instructores de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios y Sancionadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, para las acciones investigatorias pertinentes contra el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ayacucho y quienes resulten responsables por incumplimiento al deber de cooperación. 2. Disponer la derivación del caso al Órgano de Control Interno de la referida Dirección, para las acciones investigatorias pertinentes en relación a la petición efectuada por el recurrente.	Mediante Oficio N° 032-2017-GRA/GG-GRDS-DIRESA-DR-OAJ del 25 de octubre del 2017, la Directora de Asesoría Jurídica de la Diresa nos informó que, en mérito a la recomendación efectuada, mediante el proveído N° 174-2017-GRA/GG-GRDS-DIRESA-DR-OAJ del 17 de octubre, derivó el caso a la Oficina Ejecutiva de Control Interno de la Diresa; del mismo modo, mediante el proveído N° 173-2017-GRA/GG-GRDS-DIRESA-DR-OAJ del 17 de octubre, trasladaron los documentos relacionados al caso a la Directora Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos, para la derivación del caso a la Secretaría Técnica para las acciones investigatorias pertinentes contra el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ayacucho, por incumplimiento al deber de cooperación.

Nombre del funcionario: Javier Anaya Cárdenas Cargo: Presidente de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Ayacucho Número de expediente: sin expediente		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 697-2017-DP/OD-AYA del 20 de noviembre del 2017	A petición de la comisionada Susana Chía de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, se solicitó información de carpetas fiscales sobre casos emblemáticos de corrupción o que se brinde facilidades al personal de la Oficina Defensorial para la revisión y lectura de las carpetas fiscales.	Omisión de respuesta
Oficio N° 748-2017-DP/OD-AYA del 28 de diciembre del 2018	Se reiteró pedido de información.	Se recepcionó el Oficio N° 105-2018-MP-DFA-3°DPFPCEDCF-AYAC, en el que se precisa que solo podrán atender los pedidos de información de los casos concluidos.
Oficio N° 49-2017-DP/OD-AYA del 26 de enero del 2018	Se agradeció la respuesta, informando que ya no era necesaria la información, pues fue obtenida de la Procuraduría Pública Anticorrupción Descentralizada, recordándole el marco normativo que regula el deber de cooperación.	

#### MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE PUQUIO

Nombre del funcionario: Gregorio Raúl Peña Gutiérrez Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chipao Número de expediente: 053-2017 Recurrente: Margarita Choque Quispe Afectados: Margarita Choque Quispe y Julia Chura Condori		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 049-2017-DP/OD-del 22 de febrero del 2017	Se solicitó información sobre la presunta irregularidad en el cumplimiento del pago al proveedor y la omisión de dar respuesta por escrito al derecho de petición, entre otros aspectos.	Omisión de respuesta
Oficio N° 086-2017-DP/OD-del 20 de marzo del 2017	Se reiteró pedido de información, indicando se disponga la remisión de la información solicitada en el Oficio N° 049-2017-DP/OD-AYAC/M-PUQ.	Omisión de respuesta
Oficio N° 145-2017-DP/OD-del 4 de agosto del 2017	Se remitió la recomendación para fines de su implementación urgente y medidas correctivas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Gregorio Raúl Peña Gutiérrez  Cargos: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chipao  Número de expediente: 052-2017  Recurrente: Julia Chura Condori  Afectados: Julia Chura Condori y Margarita Choque Quispe</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 050-2017-DP/OD-del 22 de febrero del 2017	Se solicitó información sobre la presunta irregularidad en el cumplimiento del pago al proveedor inversiones Brayams S.R.L., y la omisión de dar respuesta por escrito al derecho de petición.	Omisión de respuesta
Oficio N° 086-2017-DP/OD-del 17 de marzo del 2017	Se reiteró pedido de información, indicando se disponga la remisión de la información solicitada en el Oficio N° 050-2017-DP/OD-AYAC/M-PUQ.	Omisión de respuesta
Oficio N° 145-2017-DP/OD-del 4 de agosto del 2017	Se remitió la recomendación para fines de su implementación urgente y medidas correctivas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Godofredo Licla Fernández  Cargos: Director del Hospital Huamán Poma de Ayala - Puquio  Número de expediente: 03-2017  Recurrente: Guadalupe Lourdes Rivas Ortiz  Afectados: Guadalupe Lourdes Rivas Ortiz</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 022-2017-DP/OD-del 10 de enero del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho petición, en la modalidad de omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal.	Omisión de respuesta
Oficio N° 061-2017-DP/OD-del 2 de marzo del 2017	Se reiteró pedido de información, indicando se disponga la remisión de la información solicitada en el Oficio N° 022-2017-DP/OD-AYAC/M-PUQ.	Omisión de respuesta
Oficio N° 103-2017-DP/OD-del 9 de abril del 2017	Se remite la recomendación por falta de respuesta por escrito en el marco del derecho de petición y el deber de cooperación, con el fin de su implementación urgente y la realización de medidas correctivas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Justo Rodríguez Vera          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Parinacochas          Número de expediente: 326-2017          Recurrente: Sabino López Navarro          Afectados: Sabino López Navarro</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 171-2017-DP/OD- del 13 de setiembre del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho de petición en la modalidad de omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal.	Omisión de respuesta
Oficio N° 175-2017-DP/OD- del 25 de setiembre del 2017	Se reiteró pedido de información, indicando se disponga la remisión de la información solicitada en el Oficio N° 0171-2017-DP/OD-AYAC/M-PUQ.	Omisión de respuesta
Oficio N° 252-2017-DP/OD- del 8 de diciembre del 2017	Se remite la recomendación por falta de respuesta por escrito, en el marco del derecho de petición e incumplimiento al deber de cooperación.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Wilman Celso Arostegui Melgar          Cargo: Director Regional de Salud de Ayacucho          Número de expediente: 448-2017          Recurrente: Esther Amparo Huamancha Espilco          Afectados: Esther Amparo Huamancha Espilco</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 123-2017-DP/OD- del 17 de junio del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho de petición, en la modalidad de omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal.	Remiten Oficio N° 033-2017- GRA/GG-GRDC-DIRESA-DR-OAJ. La información recibida es parcial, relevante pero no oportuna.
Oficio N° 198-2017-DP/OD- del 13 de octubre del 2017	Se reiteró pedido de información, indicando se disponga la remisión de la información solicitada en el Oficio N° 123-2017-DP/OD-AYAC/M-PUQ.	Remiten Oficio N° 033-2017- GRA/GG-GRDC-DIRESA-DR-OAJ. La información recibida es parcial, relevante pero no oportuna.
Oficio N° 0255-2017-DP/OD- del 11 de diciembre del 2017	Se remite la recomendación por falta de respuesta por escrito, en el marco del derecho de petición e incumplimiento al deber de cooperación.	Omisión de respuesta

### 3.2.5. OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA

<p>Nombre del funcionario: Angelmiro Montoya Mestanza                  Cargo: Rector de la Universidad Nacional de Cajamarca                  Número de expediente: 2382-2017                  Recurrente: María Yraida Pajares Velásquez</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0709-2017-DP/OD-CAJ del 18 de octubre del 2017	Se recomendó que, en caso no se haya brindado respuesta por escrito a la carta notarial recepcionada el 6 de agosto del 2017 presentada por la recurrente, se brinde una respuesta formal y motivada a tal documento, al amparo de lo dispuesto en el inciso 20 del artículo 2° de la Constitución Política.	Omisión de respuesta
Oficio N° 931-2017-DP/CAJ del 26 de diciembre del 2017	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 061-2018-DP/CAJ del 17 de enero del 2018	Se advirtió al Rector de la Universidad Nacional de Cajamarca, que de no proceder a remitir la información requerida, nuestra institución remitirá los actuados al Ministerio Público, por la presunta comisión del delito de omisión, rehusamiento o demora en los actos funcionales, a fin de que el fiscal competente proceda de acuerdo a sus atribuciones.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Antonio Campos Vásquez                  Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Hualgayoc                  Número de expediente: 1355-2017                  Recurrente: Antonio Campos Vásquez</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0627-2017-DP/OD-CAJ del 25 de setiembre del 2017	Se recomendó al Alcalde de Hualgayoc que cumpla con su obligación legal de ejecutar la Sentencia N° 131-2017-L del 24 de julio del 2017, recaída en el Expediente N° 168-2015-L-JMH, o en todo caso designe al funcionario responsable de la resolución mencionada.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0813-2017-DP/CAJ del 23 de noviembre del 2017	Se reiteró el pedido al Alcalde de Hualgayoc, por la no respuesta del Oficio N° 0627-2017-DP-OD/CAJ.	Omisión de respuesta
Oficio N° 018- 2018- DP/CAJ del 4 de enero del 2018	Se advirtió que de no proceder a remitir la información requerida, nuestra institución remitirá los actuados al Ministerio Público, por la presunta comisión del delito de omisión, rehusamiento o demora de actos funcionales, a fin de que el fiscal competente proceda de acuerdo a sus atribuciones.	Omisión de respuesta

## MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE JAÉN

<p>Nombre del funcionario: Walter Prieto Maitre                  Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Jaén                  Número de expediente: 0614-2017-000065                  Recurrente: Severino Alejandría Olivera                  Afectados: Trabajadores de Construcción Civil de Jaén</p>		
Número de oficio u otra actuación Defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0027-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 27 de enero del 2017	Se solicitó información sobre la presunta vulneración de los derechos laborales y los motivos por los cuales la Municipalidad de Jaén no realizó capacitaciones en salud y trabajo, conforme constaba en el parte de recursos asignados para la ejecución de la obra Pardo y Miguel (rubro del presupuesto específico de la obra). Asimismo, se solicitó informen por qué no se había considerado a la categoría de oficiales en la ejecución de dicha obra.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0130-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 22 de mayo del 2017	Se reiteró el pedido de información formulado en el Oficio N° 0027-2017.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0192-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 7 de diciembre del 2017	Se solicitó la información bajo la responsabilidad del deber de cooperación a la municipalidad provincial.	Omisión de respuesta. Sin embargo, mediante acta con personal de la Subgerencia de Obras de la Municipalidad de Jaén, indicaron que con el Informe N° 786-2017, la Subgerencia de Recursos Humanos daba cuenta de la fecha para la realización de capacitaciones en salud y trabajo. Respecto a las categorías oficiales, no se les consideró, por cuanto el expediente técnico de la obra tampoco lo hacía y no podían variar el costo presupuestal que consignaba el mismo.

<p>Nombre del funcionario: César Sánchez Rodas          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Choros          Número de expediente: 0614-2017-000239          Recurrente: Pastor Paredes Hernández          Afectados: Moradores del Caserío La Perla</p>		
Número de oficio u otra actuación Defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0069-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 5 de abril del 2017	Se solicitó información sobre las acciones que dispuso la Municipalidad de Choros para reparar los daños en las tuberías y la obra de agua del Caserío La Perla, y qué medidas adoptó ante lo solicitado por la comunidad respecto a la ejecución de un proyecto que creará una muralla o barrera para que el río no los afecte.	Mediante Oficio N° 143-2017-MDCH, la municipalidad emitió respuesta.
Oficio N° 0107-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 22 de mayo del 2017	Con el documento de la referencia se recomendó a la Municipalidad de Choros reparar los daños y afectaciones en las tuberías de la obra de agua del Caserío La Perla.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0165-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 6 de junio del 2017	Se reiteró el pedido de información de la recomendación formulada.	Omisión de respuesta
Oficio N° 190-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 16 de junio del 2017	Se solicitó información recordando el deber de cooperación.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Edgardo Cruz Meza y Carmen del Rosario Orrego Cumpa          Cargo: Alcalde de la Mun. Distrital de La Coipa y Autoridad Administrativa Local del Agua de Jaén          Número de expediente: 0614-2017-000044          Recurrente: Yuri Alexis Jaramillo Dávila          Afectados: Yuri Alexis Jaramillo Dávila</p>		
Número de oficio u otra actuación Defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0018-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 27 de febrero del 2017	Se solicitó información sobre los motivos por los cuales no se venían haciendo efectivos los pagos del recurrente, a pesar de tener una resolución de reconocimiento de deuda.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0074-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 31 de marzo del 2017	Se reiteró el pedido de información formulado en el Oficio N° 0018-2017.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0173-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 9 de junio del 2017	Se solicitó la información bajo la responsabilidad del deber de cooperación.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: César Sánchez Rodas          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Choros          Número de expediente: 0614-2017-000198          Recurrente: Segundo Lizana Narváez          Afectados: Segundo Lizana Narváez</p>		
Número de oficio u otra actuación Defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0057-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 6 de marzo del 2017	Se solicitó información sobre la falta de respuesta al documento que había presentado el ciudadano recurrente.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0079-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 4 de abril del 2017	Con el documento de la referencia se reiteró la información del Oficio N° 0057-2017.	Mediante Oficio N° 166-2017-MDCH, la municipalidad emitió respuesta, señalando que la ejecución de los muros de contención ya se había iniciado.
Oficio N° 0135-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 12 de mayo del 2017	Se reiteró la información antes requerida a la Autoridad Administrativa Local del Agua de Jaén.	Omisión de respuesta
Oficio N° 169-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 7 de junio del 2017	Se solicitó información recordando el deber de cooperación y se remitió copia a la Autoridad Nacional del Agua de Cajamarca.	Con la Carta N° 0412-2017, la Autoridad Administrativa Local del Agua de Jaén brinda respuesta a los documentos defensoriales.

<p>Nombre del funcionario: Manuel Torres Castillo          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de San Ignacio          Número de expediente: 0614-2017-000212          Recurrente: Fidel Adolfo Coronel Gonzales          Afectados: Fidel Adolfo Coronel Gonzales</p>		
Número de oficio u otra actuación Defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0062-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 8 de marzo del 2017	Se solicitó información sobre las razones por las cuales no se había emitido respuesta escrita al documento que presentó el recurrente, y por qué aún no se había cancelado sus labores.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0082-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 7 de abril del 2017	Se reiteró el pedido de información formulado en el Oficio N° 0062-2017.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0095-2017-DP/OD-CAJ/M-JAÉN del 27 de abril del 2017	Se solicitó la información bajo la responsabilidad del deber de cooperación a la Municipalidad Provincial de San Ignacio.	Mediante el Oficio N° 321-2017-MPSI/A, la Subgerencia de Recursos Humanos dio cuenta de la aprobación de la liquidación de beneficios sociales del trabajador municipal, mientras que su constancia de trabajo estaba a su disposición para ser recogida.

### 3.2.6. OFICINA DEFENSORIAL DEL CALLAO

<p>Nombre del funcionario: Jesús Manuel Peña Caballero                  Cargo: Gerente de Administración de la Municipalidad Distrital de Carmen de La Legua-Reynoso                  Número de expediente: 0102-2017-003893                  Recurrente: Sindicato de Trabajadores Municipales de Carmen de La Legua-Reynoso                  Afectados: miembros del Sindicato de Trabajadores Municipales de Carmen de La Legua-Reynoso</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 693-2017-DP/OD-CALLAO del 15 de agosto del 2017	Se solicitó información sobre la atención brindada a diversas solicitudes del Sitramun-CLR, por el supuesto incumplimiento de diversas deudas y obligaciones laborales.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1051-2017-DP/OD-CALLAO del 1 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en atención al caso planteado por el sindicato. Se instó al Alcalde a adoptar las medidas correctivas, con el fin de que se cumpla con el deber de colaboración con la Defensoría del Pueblo.	Omisión de respuesta
Acta de entrevista del 13 de diciembre del 2017	Se sostuvo una reunión con el Gerente Municipal y el Gerente de Administración. Este último se comprometió a remitir información en la fecha acordada (consta en acta).	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Wilber Martín Espinoza Ramírez  
 Cargo: Director del Hospital de Ventanilla  
 Número de expediente: 1593-2017  
 Recurrente: de oficio  
 Afectados: pacientes y personal médico del servicio de emergencia

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Acta de entrevista con médicos del hospital, del 28 de abril del 2017	Tras las denuncias de médicos y personal administrativo, que indicaban el incumplimiento de pagos por servicios prestados, la ausencia de personal y la desatención del servicio de emergencia, se realizó una visita inopinada de supervisión, que quiso ser interrumpida por el asesor legal del hospital, abogado Marco Antonio Torres Llamosa.	Evidente falta de colaboración para el cumplimiento de acciones de supervisión de los comisionados de la Oficina Defensorial del Callao.
Oficio N° 436-2017-DP/OD-ODCALLAO del 4 de mayo del 2017	Se exhortó al Director del hospital a adoptar acciones que permitan cumplir el pago de retribuciones al personal asistencial y administrativo, la remisión de información documentada relacionada a los contratos de locación suscritos y la evaluación de medidas correctivas contra el servidor público que obstruyó las labores defensoriales.	Omisión de respuesta
Acta de entrevista de fecha 9 de mayo del 2017	En reunión con funcionarios del Hospital de Ventanilla y la Diresa Callao, se advirtió sobre el incumplimiento del deber constitucional de cooperación, al no haber respondido informando de acciones adoptadas sobre la instancia efectuada.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Félix Manuel Moreno Caballero          Cargo: Gobernador Regional del Callao          Número de expediente: 5614-2017          Recurrente: de oficio          Afectados: pacientes y personal médico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 892-2017-DP/OD-ODCALLAO del 20 de octubre del 2017	A propósito de los resultados de la supervisión, se instó al Gobernador Regional del Callao a adoptar acciones inmediatas, con el fin de que la Dirección del nosocomio disponga medidas para cumplir con el pago de deudas a médicos y personal administrativo. Asimismo, se informó sobre los principales hallazgos encontrados en las supervisiones realizadas, se solicitó realizar un informe situacional a través de la Gerencia Regional de Salud y se recomendó adoptar medidas por la falta de colaboración de la Dirección del hospital.	Omisión de respuesta* *El caso del Hospital de Ventanilla fue materia de un reportaje en el programa "Cuarto Poder". El Director del hospital fue removido de su cargo.

### 3.2.7. OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO

<p>Nombre del funcionario: Percy Florez Macedo          Cargo: Alcalde de la Municipalidad de Yanatile          Número de expediente: 0404-2017-000519          Recurrente: Raúl Villa Mamani          Afectados: Raúl Villa Mamani</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 569-2017-DP/OD- del 31 de mayo del 2017	Se solicitó información relacionada al proyecto de inversión para la construcción de una carretera en el sector de Llactapata, en vista de que su ejecución habría afectado derechos subjetivos colectivos de los pobladores de dicho sector, primera zona del valle de Lacco en la provincia de Calca, en Cusco.	Omisión de respuesta
Oficio N° 801-2017-DP/OD- del 13 de julio del 2017	Se reiteró pedido de información, recordando el deber constitucional de cooperación de todo órgano y funcionario público con la Defensoría del Pueblo.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1092-2017-DP/OD- del 14 de setiembre del 2017	Se reiteró por segunda oportunidad el pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1413-2017-DP/OD- del 5 de noviembre del 2017	Se informó al Alcalde de Yanatile de la omisión de dar respuesta a las solicitudes remitidas por la Oficina Defensorial.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Jarhdi Rondon Valdivia          Cargo: Directora del Hospital de Espinar          Número de expediente: 0404-2017-2315          Recurrente: de oficio          Afectados: población de Espinar</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1235-2017-DP/OD-CUSCO del 3 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho a la salud, por supuesta falta de seguridad del paciente y personal de salud del Hospital de Espinar, que estarían expuestos a los residuos sólidos generados por dicho hospital.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1515-2017-DP/OD-CUSCO del 29 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información respecto de la gestión y tratamiento de los residuos sólidos en el Hospital de Espinar y/o los trámites efectuados en atención a su mejora.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0046-2018-DP/OD-CUSCO del 23 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información por segunda vez respecto de la gestión y tratamiento de los residuos sólidos en el Hospital de Espinar y/o los trámites efectuados para atender el problema.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0107-2018-DP/OD-CUSCO del 29 de enero del 2018	Se dio a conocer al Director de la Red de Salud Canas, Canchis, Espinar, la omisión de respuesta por parte del director del Hospital de Espinar, solicitándose se cumpla con el deber de cooperación.	Respuesta extemporánea, en Oficio N° 049-2018/GR CUSCO/DRSC/U.E.408. HE/D del 16 de febrero del 2018

Nombre del funcionario: Franklin Isaac Sotomayor Apaza  
 Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Santiago  
 Número de expediente: 0404-2017-001944  
 Recurrente: Víctor Uriel Cisneros Tejeira  
 Afectados: Santusa Tejeira Vda. de Cisneros

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1345-2017-DP/OD-CUSCO del 20 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho a la propiedad, por el incumplimiento de un acuerdo suscrito mediante acta en la Municipalidad para la construcción de un muro y rectificación administrativa de área por la afectación de su terreno.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1444-2017-DP/OD-CUSCO del 14 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1648-2017-DP/OD-CUSCO del 14 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información por segunda vez.	Omisión de respuesta
Entrevista con la Ingeniera María Mamani, del área de Gestión y Proyectos, con fecha 22 de febrero del 2018	Se solicitó información sobre el trámite que se le dio a los oficios remitidos y la solicitud del recurrente.	Respuesta parcial: se nos informó que en coordinación con el recurrente se realizará una visita al domicilio respectivo, y que la documentación fue derivada al área de Asesoría Legal para la revisión y respectiva respuesta al recurrente.

### 3.2.8. OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCVELICA

<p>Nombre del funcionario: Hernán Pozo Chávez                  Cargo: Fiscal Provincial Coordinador de la Fiscalía Provincial Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Huancavelica                  Número de expediente: 1279-2017                  Recurrente: Raúl Pedro Cueto Palomino                  Afectados: Centro Poblado de Chanquil</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Mediante oficio N° 0444-2017-OD-HVCA/DD.HH del 9 de mayo del 2017	Se solicitó remitir informe detallando y documentado de las diligencias realizadas en la denuncia contra el señor Víctor Diego Sapallanay Espinoza, por el presunto delito de peculado doloso y culposo.	Remiten Oficio N° 367-2017-MP-FN-2°D-FPCEDCF-HVCA del 15 de mayo del 2017, donde se nos informa que la investigación tiene carácter reservado, motivo por el cual solo podrán enterarse de su contenido las partes de manera directa a través de sus abogados, en concordancia a la Ley Orgánica del Ministerio Público.
Visita a la mesa de partes de la Fiscalía Provincial	Se solicitó tener acceso al caso N° 35-2017.	Nos informaron que el expediente fue derivado a la Dirección Desconcentrada de la PNP-Dircocor, a fin de que se realicen las diligencias que correspondan en un periodo de 25 días.
Oficio N° 0713-2017-OD-HVCA del 1 de agosto del 2017, dirigido a la Junta de Fiscales de Huancavelica	Se recomendó: Primero: evaluar las acciones administrativas que correspondan, a fin de poner en conocimiento del personal del Distrito Fiscal de Huancavelica, el deber de colaboración del Ministerio Público para con la Defensoría del Pueblo. Segundo: implementar las medidas disciplinarias que correspondan contra los funcionarios que resulten responsables de haber vulnerado el deber de cooperación. Tercero: exhortar a todo el personal del Ministerio Público de Huancavelica (autoridades, funcionarios y servidores públicos) a colaborar con la Defensoría del Pueblo cuando esta lo requiera.	En Oficio N° 01226-2017-P-JFS-DF-HVCA-MP-FN del 13 de octubre del 2017, se nos remitió el informe legal emitido por asesoría jurídica de la Fiscalía de la Nación, donde concluye que la Defensoría tiene facultades para solicitar información, conforme lo establece la Constitución y su Ley Orgánica. Asimismo, indica que lo estipulado ha sido notificado a todos los fiscales de Huancavelica para su estricto cumplimiento.

Nombre del funcionario: Aldo Ruffrán Villegas  
 Cargo: Fiscal de la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Huancavelica  
 Número de expediente: 11760-2017 / 1815-2017  
 Recurrente: Marleni Quispe Espinoza / Epifanía Olga Espinoza Huamán  
 Afectados: recurrentes

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
<p>Visita a la Segunda Fiscalía Penal Corporativa de Huancavelica el 22 de junio del 2017</p>	<p>Se solicitó tener acceso a la Carpeta Fiscal N° 369-2017.</p>	<p>La Srta. Blanca Quispe Gómez, asistente en función fiscal, se comunicó vía telefónica con el Dr. Aldo Ruffran Villegas, consultando si podíamos tener acceso a la Carpeta Fiscal en mención, y manifestó que no se puede tener acceso dado que la investigación tiene carácter reservado, siendo de acceso absoluto a las partes intervinientes, así como sus abogados.</p>
<p>Oficio N° 0713-2017-OD-HVCA del 1 de agosto del 2017, dirigido a la Junta de Fiscales de Huancavelica</p>	<p>Se recomendó:          Primero: evaluar las acciones administrativas que correspondan, a fin de poner en conocimiento del personal del Distrito Fiscal de Huancavelica, el deber de colaboración del Ministerio Público para con la Defensoría del Pueblo.          Segundo: implementar las medidas disciplinarias que correspondan contra los funcionarios que resulten responsables de haber vulnerado el deber de cooperación.          Tercero: exhortar a todo el personal del Ministerio Público de Huancavelica (autoridades, funcionarios y servidores públicos) a colaborar con la Defensoría del Pueblo cuando esta lo requiera.</p>	<p>A través del Oficio N° 01226-2017-P-JFS-DF-HVCA-MP-FN del 13 de octubre del 2017, se nos remite el informe legal emitido por asesoría jurídica de la Fiscalía de la Nación, donde concluye que la Defensoría del Pueblo tiene facultades para solicitar información conforme lo establece la Constitución y su Ley Orgánica. Asimismo, indica que se ha notificado a todos los fiscales de Huancavelica para su estricto cumplimiento.</p>

### 3.2.9. OFICINA DEFENSORIAL DE ICA

<p>Nombre del funcionario: María Victoria Madrid Mendoza                  Cargo: Directora Regional de Educación de Ica                  Número de expediente: 707-2017                  Recurrente: Guillermo Barrios Mendoza                  Afectados: Guillermo Barrios Mendoza</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 326-2017-DP/OD-del 28 de abril del 2017	Se solicitó información del estado del trámite del ciudadano y las razones por las cuales no se atendió su pedido (que se deje sin efecto los descuentos que superan el 50% de su pensión).	Omisión de respuesta
Oficio N° 510-2017-DP/OD del 14 de junio del 2017	Se reiteró nuestro requerimiento de información.	Nos remiten información parcial, mediante Oficio N° 843-2017-GORE- ICA-DREI-ICA/ DIPER del 11 de julio del 2017, manifestando que, considerando el estado de salud del recurrente, no se le efectuaron descuentos por tres meses.
Visita de inspección con fecha 11 de agosto del 2017	Se solicitó copia de las últimas boletas de pago del recurrente.	Se nos proporcionaron las copias solicitadas y advertimos que los descuentos continuaban efectuándose hasta al 75% de su pensión.
Oficio N° 717-2017-DP-OD/ ICA del 28 de agosto del 2017	Se recomendó adoptar en forma inmediata las medidas pertinentes, a fin de que los descuentos no excedan el 50% del monto neto de la pensión del recurrente.	Omisión de respuesta dentro de los plazos. Después de las gestiones realizadas, el 10 de octubre del 2017 se nos remitió el Oficio N°2686-2017-GORE-ICA-DREI/DIPER-ARP, donde se nos manifiesta que no se acogerá nuestra recomendación, lo que significa una mala interpretación de la norma, perjudicando al recurrente.
Oficio N° 797-2017-DP/OD-ICA del 27 de setiembre del 2017	Se informa al Presidente Regional la falta de cooperación de parte de la Dirección Regional de Educación.	Omisión de respuesta
Visita de inspección con fecha 18 de octubre del 2017	Seguimiento a nuestro documento en el Gobierno Regional.	Falta de colaboración: no se atendió a la comisionada, a pesar de explicar el motivo de la visita.
Oficio N° 933-2017-DP/OD-ICA del 9 de noviembre del 2017	Se remitió copia del expediente al Ministerio Público.	Investigación en trámite

Nombre del funcionario: Jesús Santiago Ramos Medina  
 Cargo: Alcalde Distrital de San Andrés-Pisco  
 Número de expediente: 134-2017-796  
 Recurrente: Frank Junior Tito Hurtado  
 Afectados: Frank Junior Tito Hurtado y otros

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 427-2017-DP/OD-ICA del 29 de mayo del 2017	Se recomendó desarchivar los pedidos de información y que sean remitidos al funcionario responsable del acceso a la información pública, para que evalúe las solicitudes de acceso a la información pública y que se instruya al personal de mesa de partes para que no exija copia del DNI como requisito para atender estas solicitudes.	Omisión de respuesta
Oficio N° 662-2017-DP/OD-ICA del 2 de agosto del 2017	Se solicitó informe las medidas adoptadas para atender las recomendaciones.	A través de los oficios N° 165-2017-MDSA/ALC del 5 de junio y N° 233-2017-MDSA/ALC del 8 de agosto del 2017, el Alcalde solicitó audiencia con la jefatura de la Oficina, pero no asistió.
Oficio N° 792-2017-DP/OD-ICA	Se reiteró el pedido de información sobre cumplimiento de recomendaciones.	Omisión de respuesta
Carta de Conclusión N° 491-2017-DP/OD-ICA del 17 de octubre del 2017	Se informó al ciudadano sobre las gestiones efectuadas y de su derecho de denunciar penalmente al Alcalde por incumplimiento de obligaciones.	

### 3.2.10. OFICINA DEFENSORIAL DE JUNÍN

Nombre del funcionario: Richard Vendes Mendoza Cargo: Alcalde de la Municipalidad de Pilcomayo Número de expediente: 2812-2017 Recurrente: Jhivana Castañeda Ávila Afectados: Richard Castañeda Ávila		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 714-2017-DP/OD-JUNÍN-AA.ÉE del 5 de junio del 2017	Se solicitó información al Alcalde del Distrito de Pilcomayo sobre la presunta afectación del derecho a un debido proceso, ya que hasta la fecha no emiten la resolución de habilitación urbana, pese a haberse comprometido a subsanar las observaciones.	Remiten Oficio N° 260-2017-A/MDP del 19 de junio del 2017. La información recibida es parcial y no relevante.
Acta del 9 de noviembre del 2017	Se recomendó al Gerente Municipal disponer que los documentos se eleven a sesión de consejo, a fin de que se apruebe la transferencia de terreno producto de la habilitación urbana.	Mediante acta del 12 de diciembre del 2017, nos informa que se procederá a pasar el expediente al Consejo municipal para que lo apruebe.
Oficio N° 1586-2017-DP/OD-JUNÍN-AA.ÉE del 18 de diciembre del 2017	Se pone en conocimiento del Alcalde del distrito la recomendación formulada al Gerente Municipal y que hasta la fecha no se implementó, ya que no se tiene respuesta alguna.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Javier Ignacio Parraga Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Colca Número de expediente: 4568-2017 Recurrente: Sonia Suasnabar Sandoval Afectados: población del Distrito de Colca		
Número de oficio u otra actuación Defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1301-2017-DP/OD-JUNÍN-AA.ÉE del 2 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho a la salud, ya que el Alcalde se comprometió a comprar tres coches de curación y un tensiómetro, entre otros bienes.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1583-2017-DP/OD-JUNÍN-AA.ÉE del 18 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta

## MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE LA MERCED

<p>Nombre del funcionario: Álvaro Leonel Untiveros Zeballos                  Cargo: Director Ejecutivo de la Red de Salud de Chanchamayo                  Número de expediente: 1137-2017-001033                  Recurrente: Wilder Hugo Caman Ocampo                  Afectados: Wilder Hugo Caman Ocampo</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio n° 0686-2017-DP/OD-JUNIN/m-LM del 3 de octubre del 2017	<p>Se solicitó al Director Ejecutivo de la Red de Salud de Chanchamayo que disponga a quien corresponda nos remita:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Copia de los contratos administrativos de servicios del ciudadano Wilder Hugo Caman Ocampo, suscritos con la entidad por él representada.</li> <li>2. Copia de la certificación de crédito presupuestario para la contratación del ciudadano Wilder Hugo Caman Ocampo, debidamente visado y firmado por las áreas correspondientes.</li> <li>3. Copia del documento que contenga información de la fuente de financiamiento que se utilizó para la contratación del ciudadano Wilder Hugo Caman Ocampo.</li> <li>4. Nos informe de manera detallada y documentada respecto de cómo se ejecutó la certificación presupuestal asignada para la contratación del ciudadano Wilder Hugo Caman Ocampo.</li> <li>5. Nos informe si se ha cumplido con cancelar el pago de remuneraciones de los ciudadanos: Danny Aylas Arroyo, Blandy Aguilar Cochao, Jorge Pereda Chang, Rosario Medina Aparcana, Jorge Muñoz Calzado, Fiorella Ore Sanchez, Winer Rafael Mayta, Erika Romero Sandoval, Roberto Tamaya Tamata, Julio Vasquez Uchuya y Pedro Zavaleta Salinas, conforme el Informe n° 0010-2017-GRJ-DRSJ-RSCH/UGRRHH del 4 de abril del 2017.</li> </ol>	Omisión de respuesta
Oficio n° 0808-2017-DP/OD-JUNIN/m-LM del 28 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información solicitada.	Omisión de respuesta
Oficio n° 0851-2017-DP/OD-JUNIN/m-LM del 13 de diciembre del 2017	Se hizo de conocimiento al médico Henry Francisco Aguado Taquire, Director Regional de Salud Junín, del presente caso. A su vez, se le informó sobre la falta del deber de cooperación por parte del Director Ejecutivo de la Red de Salud de Chanchamayo para con la Defensoría, motivo por el cual se le recomendó disponer que el Director Ejecutivo de la Red de Salud de Chanchamayo cumpla con remitirnos la información solicitada mediante los oficios n° 0686-2017-DP/OD-JUNIN/m-LM y n° 0808-2017-DP/OD-JUNIN/m-LM, con el propósito de efectuar una adecuada y correcta evaluación del caso.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Sonia Natividad Ordoñez Payano  
 Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Pichanaki  
 Número de expediente: 1137-2017-000905  
 Recurrente: Rocío Magali Gamarra Lobatón  
 Afectados: Faustino Rivera Robles

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0554-2017-DP/OD-JUNIN/m-LM del 3 de octubre del 2017	Se solicitó a la Directora de la UGEL que nos remita la siguiente información: Informe documentado sobre si, a la fecha, la denuncia presentada por el ciudadano Faustino Rivera Robles mediante escrito del 9 de marzo del 2017, signado con Expediente N° 03997, fue atendido; es decir, si dieron inicio a las actuaciones necesarias para determinarse la responsabilidad por los hechos denunciados, con el objeto de sancionar a los responsables. De haberse notificado al denunciante el acuerdo de iniciación o en su defecto el rechazo de su denuncia, remitir copia del documento y de la cédula o constancia de notificación del mismo. De no haberse atendido la denuncia, resolver de manera motivada y fundada la denuncia presentada por el ciudadano Faustino Rivera Robles.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0874-2017-DP/OD-JUNIN/m-LM del 22 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información solicitada.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0008-2018-DP/OD-JUNIN/m-LM del 11 de enero del 2018	Se procedió a recomendar a la Directora de la UGEL de Pichanaki lo siguiente: Disponer a quien corresponda nos remita la información requerida en los oficios N° 0554-2017-DP/OD-JUNIN/m-LM y N° 0874-2017-DP/OD-JUNIN/m-LM. Se le recordó que las autoridades, funcionarios y servidores de los organismos públicos tienen el deber de proporcionar la información solicitada por la Defensoría, así como facilitar las inspecciones que este disponga a las entidades estatales sometidas a su control. Para tal objeto, podrá realizar visitas, incluso sin previo aviso, para obtener información o proceder al estudio de expedientes, informes, documentación, antecedentes y todo otro elemento que, a su juicio, sea útil.	Omisión de respuesta

## MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE SATIPO

<p>Nombre del funcionario: Máximo Hermoza Franco                  Cargo: Jefe de la Zona de Trabajo y Promoción del Empleo de Satipo                  Número de expediente: 1108-2017-001283                  Recurrente: de oficio                  Afectados: pueblos indígenas y comunidades nativas</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 81-2017-DP/OD-JUNIN/M-SAT- del 3 de octubre del 2017	<p>Se recomendó:</p> <p>Primero: adoptar las medidas idóneas, a efectos de que su institución cuente con un intérprete que pueda comunicarse con suficiencia en cada lengua indígena u originaria.</p> <p>Segundo: designar a un personal de su institución para que sea capacitado, en coordinación con el Ministerio de Cultura, para el uso de la lengua indígena u originaria, en aras de salvaguardar los derechos humanos y fundamentales de un grupo vulnerable como lo son los pueblos originarios.</p> <p>Tercero: brindar información oral, escrita o audiovisual en la lengua originaria, con el propósito de que los ciudadanos provenientes de los pueblos originarios accedan a su derecho lingüístico.</p>	Omisión de respuesta
Oficio N° 106-2017-DP/OD-JUNIN/M-SAT del 20 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Samuel Bendezú Hidalgo                  Cargo: Director del Establecimiento Penitenciario de Satipo                  Número de expediente: 1108-2017-001277                  Recurrente: de oficio                  Afectados: pueblos indígenas y comunidades nativas</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 75-2017-DP/OD-JUNIN/M-SAT- del 6 de octubre del 2017	<p>Se recomendó:</p> <p>Primero: adoptar las medidas necesarias para que su institución cuente con un intérprete que pueda comunicarse con suficiencia en cada lengua indígena u originaria.</p> <p>Segundo: designar a un personal de su institución para que sea capacitado, en coordinación con el Ministerio de Cultura, para el uso de la lengua indígena u originaria.</p> <p>Tercero: brindar información oral, escrita o audiovisual en la lengua originaria, a fin que los ciudadanos provenientes de los pueblos originarios accedan a su derecho lingüístico.</p>	Omisión de respuesta
Oficio N° 102-2017-DP/OD-JUNIN/M-SAT del 27 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Walter Escriba Cuba          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Mazamari          Número de expediente: 1108-2017-001290          Recurrente: de oficio          Afectados: pueblos indígenas y comunidades nativas</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 83-2017-DP/OD-JUNIN/M-SAT- del 9 de octubre del 2017	Se recomendó: Primero: adoptar las medidas idóneas para que su institución cuente con un intérprete que pueda comunicarse con suficiencia en cada lengua indígena u originaria. Segundo: designar a un personal de su institución para que sea capacitado, en coordinación con el Ministerio de Cultura, para el uso de la lengua indígena u originaria. Tercero: brindar información oral, escrita o audiovisual en la lengua originaria.	Omisión de respuesta
Oficio N° 110-2017-DP/OD-JUNIN/M-SAT del 26 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Rubén Ismael Soria Bustamante          Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Satipo          Número de expediente: 1108-2017-001319          Recurrente: de oficio          Afectados: pueblos indígenas y comunidades nativas</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0096-2017-DP/OD-JUNIN/M-SAT- del 10 de octubre del 2017	Se recomendó: Primero: adoptar las medidas idóneas, a efectos que la UGEL de Satipo cuente con un intérprete que pueda comunicarse con suficiencia en cada lengua indígena u originaria. Segundo: designar a un personal de su institución para que sea capacitado, en coordinación con el Ministerio de Cultura. Tercero: brindar información oral, escrita o audiovisual en la lengua originaria, a fin que los ciudadanos provenientes de los pueblos originarios accedan a su derecho lingüístico.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0007-2018-DP/OD-JUNIN/M-SAT- del 16 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Nataly Galarza Bethel Aguirre  Cargo: Encargada de la Sunat Satipo  Número de expediente: 1108-2017-001317  Recurrente: de oficio  Afectados: pueblos indígenas y comunidades nativas</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0094-2017-DP/OD-JUNIN/M-SAT- del 10 de octubre del 2017	Se recomendó: Primero: adoptar las medidas idóneas, a efectos de que la Sunat Satipo cuente con un intérprete que pueda comunicarse con suficiencia en cada lengua indígena u originaria. Segundo: designar a un personal de su institución para que sea capacitado, en coordinación con el Ministerio de Cultura. Tercero: brindar información oral, escrita o audiovisual en la lengua originaria.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0005-2018-DP/OD-JUNIN/M-SAT- del 16 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Misael Rudy Ticse Vilcahuaman  Cargo: Coordinador de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia sede Satipo  Número de expediente: 1108-2017-001315  Recurrente: de oficio  Afectados: pueblos indígenas y comunidades nativas</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0093-2017-DP/OD-JUNIN/M-SAT- del 10 de octubre del 2017	Se recomendó: Primero: adoptar las medidas idóneas, a efectos que la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia sede Satipo cuente con un intérprete que pueda comunicarse con suficiencia en cada lengua indígena u originaria. Segundo: Designar a un personal de su institución para que sea capacitado, en coordinación con el Ministerio de Cultura, para el uso de la lengua indígena u originaria, en aras de salvaguardar los derechos humanos y fundamentales de un grupo vulnerable como lo son los pueblos originarios. Tercero: brindar información oral, escrita o audiovisual en la lengua originaria, a fin que los ciudadanos provenientes de los pueblos originarios accedan a su derecho lingüístico.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0003-2018-DP/OD-JUNIN/M-SAT- del 18 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Roberto Santos Montalvo Orihuela          Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Pangoa          Número de expediente: 1108-2017-001306          Recurrente: de oficio          Afectados: pueblos indígenas y comunidades nativas</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0087-2017-DP/OD-JUNIN/M-SAT- del 11 de octubre del 2017	Se recomendó: Primero: adoptar las medidas idóneas a efectos que la UGEL de Pangoa cuente con un intérprete que pueda comunicarse con suficiencia en cada lengua indígena u originaria. Segundo: designar a un personal de su institución para que sea capacitado en coordinación con el Ministerio de Cultura para el uso de la lengua indígena u originaria. Tercero: brindar información oral, escrita o audiovisual en la lengua originaria.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0011-2018-DP/OD-JUNIN/M-SAT- del 16 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta

### 3.2.11. OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD

<p>Nombre del funcionario: Samuel Alfonso Leiva López          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Ascope          Número de expediente: 0606-2017-3346          Recurrente: intervención de oficio          Afectados: ciudadanos del Centro Poblado Roma</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1005-2017-DP/OD-LA LIB del 6 de noviembre del 2017	Se recomendó que, en uso de sus facultades, se sirva disponer las acciones administrativas que correspondan para el cumplimiento de transferencia de recursos a los centros poblados de su jurisdicción, incidiendo en el Centro Poblado Roma. Asimismo, se solicitó informar las medidas adoptadas para atender la recomendación.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1124-2017-DP/OD-LA LIB del 11 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de la recomendación planteada.	Omisión de respuesta
Oficios N° 58-2018-DP/OD-LA LIB del 22 de enero del 2018	Ante la falta de respuesta, se instó a que remita la información detallada y documentada, precisando el deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Roland Rubén Aldea Huamán  Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo  Número de expediente: 0606-2017-3191 – La Libertad  Recurrente: William Oswaldo Villar Urteaga  Afectados: William Oswaldo Villar Urteaga</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 983-2017-DP/OD-LA LIB del 3 de noviembre del 2017	Se recomendó entregar la información pública solicitada por el recurrente, relativa a los montos de distribución de las transferencias anuales destinados a los centros poblados de la provincia de Pacasmayo de los años 2011 al 2016, con los correspondientes informes y resoluciones de alcaldía emitidas. Se solicitó además informar las acciones realizadas y/o remitir la información solicitada.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1158-2017-DP/OD-LA LIB del 26 de diciembre del 2017	Se reiteró recomendación y pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficios N° 0062-2017-DP/OD-LA LIB del 26 de enero del 2018	Se comunicó que la Municipalidad no ha cumplido con responder a nuestros requerimientos, recordándole el deber de cooperación e instándole a responder en el plazo de cinco días calendario.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Nelson Eduardo Kcomt Che  
 Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chepén  
 Número de expediente: 0606-2017-1285  
 Recurrente: Santos Isabel Malca Quiroz  
 Afectados: Asentamiento Humano Santa Cecilia-sector Tranca de Rodas

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 419-2017-DP/OD LA LIB recepcionado el 26 de mayo del 2017	Se solicitó información sobre los motivos por los cuales no se ha cumplido con subsanar las observaciones formuladas por Hidrandina S.A. al proyecto de electrificación en el sector Tranca de Rodas, así como las gestiones que se vienen realizando para concluir el sistema de electrificación y sea transferido a la empresa Hidrandina S.A.	Omisión de respuesta
Oficio N° 585-2017-DP/OD LA LIB recepcionado el 17 de julio del 2017	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 688-2017-DP/OD LA LIB recepcionado el 21 de agosto del 2017	Se instó al Alcalde de Chepén a remitir la información solicitada ante el incumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta
Reunión con el Alcalde de Chepén y el Gerente Municipal, Robert Morocho Peña, el 7 de setiembre del 2017	Se coordinó y reiteró la atención del caso, comprometiéndose a remitir los informes correspondientes a la brevedad.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1030-2017-DP/OD LA LIB recepcionado el 14 de noviembre del 2017	Se recomendó al Alcalde disponer las acciones administrativas y presupuestales necesarias para que se subsane las observaciones técnicas formuladas por Hidrandina S.A. al proyecto de electrificación del sector Tranca de Rodas, de tal modo que los usuarios puedan contar con el servicio de energía eléctrica.	Omisión de respuesta

### 3.2.12. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA

Nombre del funcionario: Raúl Regalado Tamayo Cargo: Gerente General de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) Número de expediente: 0101-2017-026828 Recurrente: Ivan Jesús Doch Ríos Afectados: Ivan Jesús Doch Ríos		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 276-2017-DP/OD-LIMA/SP del 2 de noviembre del 2017	Se solicitó a la Gerencia General de la Sutran información sobre las medidas dispuestas para atender el recurso impugnativo presentado por el recurrente, remitiéndonos una copia del pronunciamiento emitido, así como su respectivo cargo de notificación.	Omisión de respuesta
Actuación de seguimiento vía telefónica	Nos comunicamos con la Dra. Elizabeth Esteban Castillo, de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la Sutran, a fin de indagar sobre la atención brindada al caso.	Nos precisó que es la nueva encargada de la atención de documentos interinstitucionales y que se encuentran en atención de nuestro Oficio N° 276-2017-DP/OD-LIMA/SP, por lo que se remitirá respuesta a la brevedad posible.

Nombre del funcionario: Raúl Regalado Tamayo Cargo: Gerente General de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) Número de expediente: 0707-2017-001794 Recurrente: Luisa Verónica Benavides Carbonel Afectados: Andrallex E.I.R.L.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 208-2017-DP/OD-LIMA/SP del 31 de julio del 2017	Se solicitó a la Gerencia General de la Sutran información sobre las medidas dispuestas para atender el escrito presentado por el recurrente con fecha 7 de diciembre del 2015, para lo cual requerimos una copia del pronunciamiento emitido, así como su respectivo cargo de notificación.	Omisión de respuesta
Oficio N° 281-2017-DP/OD-LIMA-SP	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Actuación de seguimiento vía telefónica	Nos comunicamos con la Dra. Elizabeth Esteban Castillo de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la Sutran, a fin de indagar sobre la atención brindada al caso.	Nos precisó que es la nueva encargada de la atención de documentos interinstitucionales y que se encuentran en atención de nuestro oficio, por lo que se remitirá respuesta a la brevedad posible.

<p>Nombre del funcionario: Miguel Palacios Celi          Cargo: Decano Nacional de Colegio Médico del Perú          Número de expediente: 31501-2017/DP y 9577-2017/DP          Recurrente: Renzo Rojas Ríos          Afectados: Renzo Rojas Ríos</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 283-2017-DP/OD-LIMA/BA-GN del 25 de abril del 2017	Se solicitó información por la presunta dilación en resolver la denuncia que presentó el 6 de diciembre del 2016 (HR N° 11041).	Remiten Carta N° 057-2017/CMP-CLCIP, del 24 de julio del 2017. La información recibida es parcial, pero no oportuna.
Oficio N° 608-2017-DP/OD-LIMA-BA-GN del 1 de setiembre del 2017	Debido a la información parcial recibida, se solicitó una reunión a fin de tratar la problemática del ciudadano	Omisión de respuesta
Oficios N° 436-2017-DP/OD-LIMA del 19 de diciembre del 2017	Se recomendó que se dispongan medidas urgentes conducentes a resolver la denuncia presentada por el ciudadano, juntamente con medidas para recordar a los agremiados del Consejo y otros estamentos, el cumplimiento del deber constitucional de cooperación con nuestra institución.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Jaime Villafuerte Quiroz          Cargo: Gerente de Promoción de la Inversión Privada          Número de expediente: 0101-2017-023349          Recurrente: Jockey Club del Perú          Afectados: Jockey Club del Perú</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 874-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 10 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre el procedimiento de expropiación de las parcelas A, K, L y M del Jockey Club del Perú, afectadas por la Municipalidad Metropolitana de Lima en la ejecución del proyecto "Vías Nuevas de Lima".	Omisión de respuesta
Oficio N° 1025-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 5 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre el caso. El 9 de febrero se sostuvo reunión con funcionarios de la Municipalidad para efectuar el seguimiento a nuestros oficios. Se nos informó que ya se contaba con el informe requerido, el cual estaba a la espera de firma del Gerente de Promoción de la Inversión Privada. Adicionalmente, informaron que la Municipalidad solicitó ante el Ministerio de Vivienda la nulidad de las tasaciones que no forman parte del proceso de expropiación. Se acordó solicitar formalmente información documentada sobre este último trámite.	Omisión de respuesta
Oficio N° 124-2018-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 12 de febrero del 2018	Se procedió a requerir formalmente información complementaria sobre el presente caso.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Celso Wilder Becerra Calderón  Cargo: Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Chorrillos  Número de expediente: 22209-2017/DP.  Recurrente: Ezechias Palacios Meza  Afectados: Ezechias Palacios Meza</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0744-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 8 de setiembre del 2017	Se solicitó información, en razón al presunto incumplimiento incurrido por los funcionarios de su corporativo municipal, al no brindar atención al reclamo presentado como Exp. N° 13112 del 7 de julio del 2017, con el que se denuncia la ocupación de la vía pública por parte de los vecinos en los alrededores del local comunal del AA. HH. Tácala, para la instalación de altoparlantes, realización de espectáculos musicales y expendio de bebidas alcohólicas, afectando directamente a la población por la generación de ruidos molestos y alteraciones al orden público durante los fines de semana.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0887-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 17 de octubre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0424-2017-DP/OD-LIMA del 6 de diciembre del 2017	Se recomendó actuar de acuerdo al marco normativo establecido y se señala las responsabilidades que corresponden a su incumplimiento.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Celso Wilder Becerra Calderón  Cargo: Gerente Municipal de Municipalidad Distrital de Chorrillos  Número de expediente: 20734-2017/DP  Recurrente: Alejandro Loyola García  Afectados: Alejandro Loyola García</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0702-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 23 de agosto del 2017	Se solicitó información, en razón al presunto incumplimiento incurrido por los funcionarios de su corporativo municipal, al no brindar atención a la denuncia administrativa tramitada como Exp. N° 9205-17-T del 16 de mayo del 2017, por el presunto funcionamiento ilegal de los locales de eventos "Salón de recepciones Majestic" y "Rafael Majestic".	Omisión de respuesta
Oficio N° 0887-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 17 de octubre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en atención al presente caso.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0424-2017-DP/OD-LIMA del 6 de diciembre del 2017	Se recomendó actuar de acuerdo al marco normativo establecido y se señalaron las responsabilidades que corresponden a su incumplimiento.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Celso Wilder Becerra Calderón          Cargo: Gerente Municipal de Municipalidad Distrital de Chorrillos          Número de expediente: 18912-2017/DP          Recurrente: Lidia Gonzales Ortiz          Afectados: Lidia Gonzales Ortiz</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0661-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 9 de agosto del 2017	Se solicitó información, en razón al presunto incumplimiento incurrido por los funcionarios de su corporativo municipal al no brindar atención a la denuncia administrativa tramitada como Exp. N° 11278 del 8 de junio del 2017 por los ciudadanos residentes en el AA.HH. Los Álamos de Chorrillos y el AA.HH. Lomas de Caledonia. La recurrente manifestó que el motivo del reclamo en cuestión consiste en la afectación que causa a la población el deficiente manejo de los residuos sólidos que trasladan los camiones a su zona en horas inadecuadas, exponiendo a riesgos contra la salud.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0884-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 17 de octubre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Augusto Miyashiro          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chorrillos          Número de expediente: 13213-2017/DP          Recurrente: de oficio          Afectados: de oficio</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0174-2017-DP/OD-LIMA del 25 de mayo del 2017	Se recomendó disponer las acciones inmediatas para que las áreas competentes de su corporativo municipal: 1. Procedan al recojo de los residuos sólidos y desmonte que vienen afectando al Centro Materno Infantil de Salud Virgen del Carmen, ubicado en la calle Leopoldo Arias 219, en salvaguarda de la población usuaria de los servicios que se brindan en dicho establecimiento. 2. Brindar respuesta formal a la Jefa del mencionado centro de salud, en atención al Oficio N° 017-2017-IGSS-RED.S.BCO.CHO.SCO.MRU.CMISVC/J (Exp. 9742 del 23 de mayo del 2017).	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Celso Wilder Becerra Calderón  Cargo: Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Chorrillos  Número de expediente: 20734-2017/DP  Recurrente: Delia Rosa Susunaga Gamboa  Afectados: Delia Rosa Susunaga Gamboa</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0446-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 25 de mayo del 2017	Se solicitó información, en razón al presunto incumplimiento incurrido por los funcionarios de su corporativo municipal al no dar cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Gerencial N° 048-2015/GODU-MDCH, sobre el retiro de las instalaciones que ocupan áreas de la vía pública en el pasaje ubicado entre el AA. HH. Tacalá y la Urb. Cocharcas-Chorrillos.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0654-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 8 de agosto del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0424-2017-DP/OD-LIMA del 6 de diciembre del 2017	Se recomendó actuar de acuerdo al marco normativo establecido, señalando las responsabilidades que corresponden a su incumplimiento.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Celso Wilder Becerra Calderón  Cargo: Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Chorrillos  Número de expediente: 23892-2017/DP  Recurrente: de oficio  Afectados: de oficio</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0829-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 27 de setiembre del 2017	Se solicitó disponer, a través de las áreas competentes, que se nos informe respecto a las acciones dispuestas por las mismas para: 1. Verificar los riesgos respecto a las estructuras instaladas en las losas deportivas de su jurisdicción, de acuerdo a su tiempo de utilidad y considerando el retiro, reemplazo o mantenimiento de las mismas, en salvaguarda de la integridad de la población usuaria, principalmente constituida por menores de edad. 2. Adoptar medidas concretas respecto al mantenimiento y/o supervisión que requieren las estructuras instaladas con fines deportivos y/o recreativos en su jurisdicción, a fin de prevenir accidentes causados por su inadecuada manipulación.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0061-2018-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 25 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Waldo Felipe Olivos Rengifo          Cargo: Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco          Número de Expediente: 1675-2017/Dp          Recurrente: Freddy Alejandro Huamán Bustamante          Afectados: Freddy Alejandro Huamán Bustamante</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0667-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 14 de agosto del 2017	Se solicitó información, en razón al presunto incumplimiento incurrido por los funcionarios de su corporativo municipal al no brindar atención a su denuncia administrativa del 30 de setiembre del 2016, respecto a la refacción de las veredas deterioradas del Parque Kennedy, además de la motobomba que lo riega, y que afecta directamente a su domicilio.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0017-2018-DP/OD-LIMA del 12 de enero del 2018	Se recomendó actuar de acuerdo al marco normativo establecido y se señalaron las responsabilidades que corresponden a su incumplimiento.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Francisco Narrea San Miguel          Cargo: Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Barranco          Número de expediente: 22760-2017/DP          Recurrente: Carlos Manuel Baglietto Guiño          Afectados: Carlos Manuel Baglietto Guiño</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0819-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 27 de setiembre del 2017	Se solicitó información, en razón al presunto incumplimiento incurrido por los funcionarios de su corporativo municipal, al no atender la denuncia presentada con Reg. N° 933-B-2016 del 25 de julio del 2016. El recurrente manifiesta haber denunciado la producción de ruidos molestos desde el establecimiento comercial de la empresa Social Bar Hensley S.A.C., ubicada en la Av. Grau N° 982, afectando la tranquilidad de los vecinos.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0462-2017-DP/OD-LIMA del 26 de diciembre del 2017	Se recomendó actuar de acuerdo al marco normativo establecido y se señalaron las responsabilidades que corresponden a su incumplimiento.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Francisco Narrea San Miguel  Cargo: Gerente Municipal de Municipalidad Distrital de Barranco  Número de expediente: 24964-2017/DP  Recurrente: Rodolfo Pineda Apolaya  Afectados: Rodolfo Pineda Apolaya</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 955 -2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 6 de noviembre del 2017	Se solicitó información, en razón al presunto incumplimiento incurrido por los funcionarios de su corporativo municipal, al no brindar atención dentro del plazo legal a sus solicitudes de prescripción de arbitrios municipales y prescripción de multa administrativa, presentadas con Reg. N° 11331-P-2015 y N° 11330-P-2015 del 16 de setiembre del 2015, así como su baja de licencia de funcionamiento.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0039-2018-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 16 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Francisco Narrea San Miguel  Cargo: Gerente Municipal de Municipalidad Distrital de Barranco  Número de expediente: 24964-2017/DP  Recurrente: Rodolfo Pineda Apolaya  Afectados: Rodolfo Pineda Apolaya</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 955 -2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 6 de noviembre del 2017	Se solicitó información, en razón al presunto incumplimiento incurrido por los funcionarios de su corporativo municipal, al no brindar atención dentro del plazo legal a sus solicitudes de pago por los servicios prestados de transporte de escombros de construcción por un monto de S/ 9788,95. Pese a existir un acta de conciliación de fecha 28 de abril del 2015, no se ha cumplido con el pago acordado.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0038-2018-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 16 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Adolfo Leoncio Granados Novoa          Cargo: Gerente Municipal de Municipalidad Distrital de Pueblo Libre          Número de expediente: 20264-2017/DP          Recurrente: Comité Vecinal Residencial Junín          Afectados: Comité Vecinal Residencial Junín</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0709-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 25 de agosto del 2017	Se solicitó información sobre atención al expediente N° 1538-2017 del 22 de marzo del 2017 y sucesivos reiterativos ingresados como anexos al mismo, por los ruidos molestos que produciría el local de entretenimiento "Barley Bar".	Omisión de respuesta
Oficio N° 0824-2016-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 28 de setiembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0468-2017-DP/OD-LIMA del 26 de diciembre del 2017	Se recomendó actuar de acuerdo al marco normativo establecido, señalando las responsabilidades que corresponden a su incumplimiento.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Adolfo Leoncio Granados Novoa          Cargo: Gerente Municipal de Municipalidad Distrital de Pueblo Libre          Número de expediente: 21200 -2017/DP          Recurrente: Víctor Enrique Macedo Abreu          Afectados: Víctor Enrique Macedo Abreu</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0709-2017-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 25 de agosto del 2017	Se solicitó información sobre atención al expediente N° 6779-2017 del 3 de junio del 2017, que trata de los procedimientos sancionadores contra los ciudadanos incurso en las conductas infractoras establecidas en los códigos de infracción N° 04-023 - "Por colocar sillas, muebles u otros objetos fuera o en los alrededores de la caseta de vigilancia" y N° 07-012 - "Por incumplimiento del acabado exterior de fachadas frontales, laterales y posteriores" de su Reglamento de Aplicación de Sanciones aprobado por Ordenanza 327-MPL.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0823-2016-DP/OD-LIMA/BA-GLM del 28 de setiembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas	Omisión de respuesta
Oficio N° 0469-2017-DP/OD-LIMA del 26 de diciembre del 2017	Se recomendó actuar de acuerdo al marco normativo establecido y se señalaron las responsabilidades que corresponden a su incumplimiento.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Eduardo Javier Bless Cabrejas  Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Miguel  Número de expediente: 0101-2017-017112  Recurrente: Giancarlo Francisco Martínez Martínez  Afectados: Giancarlo Francisco Martínez Martínez</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0767-2017-DP/OD-LIMA/DESC del 14 de julio del 2017	Se solicitó información sobre las medidas que adoptará el funcionario, a fin de brindar atención al requerimiento de pago de los servicios realizados por el ciudadano recurrente, de acuerdo a las órdenes de servicio N° 613, 059, 058 y 110 del año 2015.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0887-2017-DP/OD-LIMA/DESC del 25 de agosto del 2017	Se reiteró pedido de información al Gerente Municipal Hernán Edilberto Ampuero Sánchez.	Omisión de respuesta
Oficio N° 323-2017-DP/OD-LIMA del 4 de octubre del 2017	Se recomendó al señor Alcalde se sirva ordenar la urgente verificación a cargo de la Subgerencia de Logística y Control Patrimonial, para brindar pronta respuesta a la solicitud de pago de servicios presentada el 28 de abril del 2017 por el señor Giancarlo Francisco Martínez Martínez.	Omisión de respuesta
Oficio N° 367-2017-DP/OD-LIMA del 9 de noviembre del 2017	Se instó al Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Miguel se sirva dar cumplimiento a lo expresado en la recomendación.	Omisión de respuesta. Cabe precisar que el expediente fue concluido como fundado no solucionado.

<p>Nombre del funcionario: Eduardo Javier Bless Cabrejas  Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Miguel  Número de expediente: 0613-2017-000408  Recurrente: Leidin Valdivia Silva  Afectados: Leidin Valdivia Silva</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0588-2017-DP/OD-LIMA/DESC del 29 de mayo del 2017	Se solicitó información al Gerente sobre las medidas que adoptará para remitir las aportaciones pensionarias (abril 2016 a marzo 2017) del recurrente a la administradora privada de fondo de pensiones (AFP).	Omisión de respuesta
Oficio N° 0714-2017-DP/OD-LIMA/DESC del 3 de julio del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 269-2017-DP/OD-LIMA del 15 de agosto del 2017	Se recomendó al señor Alcalde se sirva disponer las medidas necesarias y conducentes, a fin de evaluar y brindar atención al requerimiento formulado por el ciudadano Leidin Valdivia Silva, relacionado con el presunto incumplimiento de pago de sus aportaciones pensionarias a su AFP.	El 23 de agosto del 2017 se recibió el Oficio N° 098-2017-GAF/MDSM (ingreso N° 018973), mediante el cual la Gerente de Administración y Finanzas de la Municipalidad de San Miguel, Verónica Muñoz Sánchez, informó que el pago presentado por el recurrente se encuentra a la espera de la certificación presupuestal respectiva. La información, aunque parcial, fue oportuna.
Oficio N° 308-2017-DP/OD-LIMA del 22 de setiembre del 2017	Se instó al Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Miguel se sirva dar cumplimiento a lo expresado en la recomendación contenida en el Oficio N° 269-2017-DP/OD-LIMA.	Omisión de respuesta. Cabe precisar que el expediente fue concluido como fundado no solucionado.

Nombre del funcionario: Enrique Armando Peramás Díaz  
 Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital del Rímac  
 Número de expediente: 0101-2017-0020973  
 Recurrente: José Carlos del Pino Otáegui  
 Afectados: José Carlos del Pino Otáegui

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio n° 0878-2017-DP/OD-LIMA/DESC del 23 de agosto del 2017	Se solicitó información al Gerente Municipal sobre las medidas que adoptará, a fin de evaluar y disponer el pago de dos facturas por la reparación de copadoras a favor del recurrente.	Omisión de respuesta
Oficio n° 0971-2017-DP/OD-LIMA/DESC del 29 de setiembre del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio n° 382-2017-DP/OD-LIMA del 15 de noviembre del 2017	Se recomendó al Alcalde se sirva ordenar a quien corresponda la pronta evaluación del caso; y, de corresponder, el pago por servicios prestados a favor del ciudadano José Carlos del Pino Otaegui.	Omisión de respuesta
Oficio n° 414-2017-DP/OD-LIMA del 7 de diciembre del 2017	Se instó al Alcalde se sirva dar cumplimiento a lo expresado en la recomendación.	Omisión de respuesta. Cabe precisar que el expediente fue concluido como fundado no solucionado.

<p>Nombre del funcionario: Enrique Armando Peramás Díaz          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Rímac          Número de expediente: 0101-2017-0011184          Recurrente: José Mamani Condori          Afectados: José Mamani Condori</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0504-2017-DP/OD-LIMA/DESC del 9 de mayo del 2017	Se solicitó información al Gerente Municipal sobre las medidas que adoptará, a fin de brindar atención al requerimiento de pago de aportes previsionales del recurrente a la AFP Prima.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0654-2017-DP/OD-LIMA/DESC del 16 de junio del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 237-2017-DP/OD-LIMA del 21 de julio del 2017	Se recomendó al Alcalde se sirva disponer las medidas necesarias, a fin de evaluar y brindar atención al requerimiento formulado por el ciudadano recurrente, relacionado con un presunto incumplimiento de pago de sus aportaciones pensionarias (febrero 2003 a setiembre 2012) a la AFP.	Omisión de respuesta
Oficio N° 271-2017-DP/OD-LIMA del 16 de agosto del 2017	Se instó al Alcalde se sirva dar cumplimiento a lo expresado en la recomendación.	Omisión de respuesta. Cabe precisar que el expediente fue concluido como fundado no solucionado.

<p>Nombre del funcionario: Enrique Armando Peramás Díaz          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Rímac          Número de expediente: 0101-2017-0012146          Recurrente: Yerson Palomino Yupanqui          Afectados: Yerson Palomino Yupanqui</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0539-2017-DP/OD-LIMA/DESC del 17 de mayo del 2017	Se solicitó información al Gerente Municipal sobre las medidas que adoptará, a fin de brindar atención al requerimiento de pago de vacaciones truncas a favor del recurrente.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0655-2017-DP/OD-LIMA/DESC del 16 de junio del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 228-2017-DP/OD-LIMA del 21 de julio del 2017	Se recomendó al Alcalde se sirva disponer las medidas necesarias, a fin de evaluar y brindar atención al requerimiento de pago de vacaciones truncas a favor del recurrente.	Omisión de respuesta
Oficio N° 271-2017-DP/OD-LIMA del 16 de agosto del 2017	Se instó al Alcalde se sirva dar cumplimiento a lo expresado en la recomendación.	Omisión de respuesta. Cabe precisar que el expediente fue concluido como fundado no solucionado.

Nombre del funcionario: Silvia Jaenette Gastulo Chávez  
 Cargo: Juez del Trigésimo Noveno Juzgado de Trabajo  
 Número de expediente: 0101-2017-032145\*

Recurrente: Juan Carlos Huarcaya Ore  
 Afectados: Luis Edgar Calzada Esteban

\* El expediente se trata de un petitorio, por lo que no se puede calificar el deber de colaboración. Sin embargo, consideramos importante reportar la actitud del juzgado.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 04-2018-DP/OD-LIMA-DH del 4 de enero del 2018	En el trámite del Exp. Judicial 11642-2017-0-1801-JR-LA-85, se solicitó información sobre la presunta dilación en el trámite del proceso y la fecha estimada en que atenderá los escritos pendientes presentados por el demandante. Asimismo, las acciones que adoptará para hacer cumplir la Resolución N° 02 emitida por el juzgado.	El juzgado no ha contestado el oficio, situación verificada a través del sistema web del Poder Judicial, que con resolución 05 del 30 de enero del 2018, en el punto 4 decretó que respecto al oficio presentado por la Defensoría del Pueblo, se tenga por no presentado por no ser parte del proceso (negativa a brindar respuesta).

Nombre del funcionario: Edgar Cayllahua Conde  
 Cargo: Juez del Primer Juzgado de Paz Letrado de Pueblo Libre y Magdalena  
 Número de expediente: 0101-2017-028129  
 Recurrente: Juan Salazar Landaure  
 Afectados: Genaro Calderón Meca

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1323-2017-DP/OD-LIMA-DH recibido el 30 de noviembre del 2017.	En el trámite del Exp. Judicial 00015-2014-0-1823-JP-FC-01, se solicitó información sobre la presunta dilación en el trámite del proceso, el estado del mismo y la fecha en que se estaría proveyendo el escrito de fecha 30 de marzo del 2017.	Omisión de respuesta
Oficio N° 31-2018- DP/OD-LIMA-DH recibido el 30 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información sobre el estado del proceso y el escrito pendiente de proveer.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Edgar Cayllahua Conde          Cargo: Juez del Primer Juzgado de Paz Letrado de Pueblo Libre y Magdalena          Número de expediente: 0101-2017-027134          Recurrente: Silvia Carolina Pastor León          Afectados: Silvia Carolina Pastor León</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1343-2017-DP/OD-LIMA-DH recibido el 30 de noviembre del 2017	En el trámite del Exp. Judicial 00019-2014-0-1823-JP-FC-01, se solicitó información sobre la presunta dilación en el trámite del proceso, el estado del mismo y la fecha en que se estaría cumpliendo con remitir copias certificadas de los autos al Ministerio Público.	Omisión de información
Oficio N° 33-2018- DP/OD-LIMA-DH recibido el 30 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Edgar Cayllahua Conde          Cargo: Juez del Primer Juzgado de Paz Letrado de Pueblo Libre y Magdalena          Número de expediente: 0101-2017-024557.          Recurrente: Loydi Jacqueline Ochoa Portocarrero          Afectados: Loydi Jacqueline Ochoa Portocarrero</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1131-2017-DP/OD-LIMA-DH recibido el 27 de octubre del 2017	En el trámite del Exp. Judicial 000159-1999-0-1823-JP-FC-01, se solicitó información sobre la presunta dilación en el trámite del proceso y la fecha en que se estaría remitiendo los actuados a la oficina de pericias legales.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1404-2017- DP/OD-LIMA-DH recibido el 12 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre la remisión de los autos a pericias legales.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Juan Fidel Torres Tasso  Cargo: Juez del Noveno Juzgado Constitucional de Lima  Número de expediente: 0101-2017-016908.  Recurrente: Francisco Mejía Herrera  Afectados: Francisco Mejía Herrera</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 791-2017-DP/OD-LIMA-DH recibido el 14 de julio del 2017	En el trámite del Exp. Judicial 06787-2017-0-1801-JR-CI-09, se solicitó información sobre la presunta dilación en el trámite del proceso y la fecha en que se estaría cumpliendo con proveer el escrito presentado por el demandado el 16 de junio del 2017.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1173-2017-DP/OD-LIMA-DH del 19 de octubre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas para proveer el escrito pendiente.	Omisión de respuesta
Oficio N° 433-DP/OD-LIMA recibido el 19 de diciembre del 2017	Se remitió recomendación para la adopción de medidas que permitan proveer los escritos pendientes y notificarlos conforme a ley.	Omisión de respuesta
Entrevista con el juez Juan Fidel Torres Tasso, con fecha 10 de enero del 2018	Se solicitó atender la recomendación remitida.	El juez ofreció proveer el escrito pendiente; sin embargo, no cumplió con dicha gestión (no acató la recomendación planteada).

### 3.2.13. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE

<p>Nombre del funcionario: Ronald Eulogio Fuertes Vega                  Cargo: Alcalde de la Municipalidad de San Luis                  Número de expediente: 0121-2017-001867                  Recurrente: Cristhian José Zevallos Cosme                  Afectados: Cristhian José Zevallos Cosme</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0883-2017-DP/OD-Lima Este del 18 de setiembre del 2017	Se solicitó información y se exhortó a la Gerente de Administración, Jianina Larrea Guzmán, para que disponga las diligencias necesarias para que se efectúe el pago al ciudadano por sus labores como CAS en el periodo 02/01/2016 al 19/02/2017, considerando que la Subgerencia de Planeamiento, Presupuesto e Informática no se pronuncia para la disponibilidad de su pago desde el 15 de marzo del 2016.	Omisión de respuesta
Reunión con el Gerente de Administración, con fecha 30 de octubre del 2017	Nos reunimos con el nuevo Gerente de Administración (e) Yimmy Salas Bustamante.	Se comprometió a hacer seguimiento de los casos pendientes de atención en la Gerencia de Presupuesto.
Oficio N° 0032-2018-DP/OD-Lima Este del 15 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información al Alcalde, dando un plazo de cinco días calendario.	Omisión de respuesta
Reunión con el Gerente de Administración, con fecha 15 de enero del 2018	Nos volvimos a reunir con el Gerente de Administración (e) Yimmy Salas Bustamante.	Se comprometió a brindarnos respuesta en un plazo de dos semanas.
Oficio N° 169-2018-DP/OD-Lima Este del 26 de febrero del 2018	Ante la omisión de respuesta y al amparo de lo dispuesto en el artículo 26° de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley N° 26520, se recomendó se haga efectivo el pago al ciudadano Cristhian José Zevallos Cosme por las labores que se le adeudan. Además, se exigió adoptar medidas eficaces en la Gerencia de Administración y en las demás gerencias involucradas, para evitar que continúen sucediendo situaciones similares, pues en la Defensoría hemos notado un incremento de quejas por falta de pago a su ex personal, en su mayoría locadores de servicio; así como establecer medidas efectivas para que sus funcionarios cumplan con el deber constitucional de cooperación hacia la labor de la Defensoría del Pueblo.	

<p>Nombre del funcionario: Robert Richard Soria Fuerte          Cargo: Alcalde de la Municipalidad de El Agustino          Número de expediente: 0121-2017-001208          Recurrente: Manual Celso Alva Huarachi          Afectados: Manual Celso Alva Huarachi</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0505-2017-DP/OD-Lima Este del 1 de junio del 2017	Se solicitó información por la presunta vulneración del principio de celeridad, específicamente del derecho a la buena administración, por irregularidades en la atención de denuncias administrativas, debido a que mediante escrito del 20 de octubre del 2016, y la ampliación con fecha 9 de diciembre del 2016, el recurrente solicitó la erradicación de la basura acumulada en la parte frontal de su vivienda, ubicada en el Pasaje San Carlos Anticona N° 108, Segunda Zona, A. H. Cerro 7 de Octubre, El Agustino.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0784-2017-DP/OD-Lima Este del 9 de agosto del 2017	Se reiteró pedido de información	Omisión de respuesta
Llamada telefónica del 15 de diciembre del 2017	Nos comunicamos con el Sr. Roberto Jaime Añorga Calero, Subgerente de Fiscalización Administrativa.	Nos manifestó que hace tres meses asumió el cargo y está buscando el expediente, para darle trámite y atender la denuncia.
Oficio N° 0046-DP/OD-Lima Este del 15 de enero del 2018	Se recomendó a la entidad quejada, disponer que se atiendan las denuncias presentadas.	Omisión de respuesta

### 3.2.14. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE

<p>Nombre del funcionario: Grover Willy Alva Arce          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Cajatambo          Número de expediente: 0119-2017-002810          Recurrente: Adler Calero Hijar          Afectados: Adler Calero Hijar</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1630-2017-DP/OD-Lima Norte del 1 de diciembre del 2017	Se solicitó información sobre los expedientes técnicos de mejoramiento del camino vecinal, sobre los gastos realizados por dicho municipio desde noviembre del 2016 a la actualidad, entre otros.	Omisión de respuesta
Oficio N° 50-2018-DP/OD-Lima Norte del 29 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0229-2018-DP/OD-Lima Norte del 23 de febrero del 2018	Se procedió a recordar al Alcalde y a todos los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cajatambo sobre el deber de cooperación para con nuestra institución, instando se disponga a la brevedad con dar respuesta al recurrente, a fin de no vulnerar su derecho al debido procedimiento.	Se hará el seguimiento respectivo a nuestra recomendación.

<p>Nombre del funcionario: Julio Cesar Bustamante Navarro          Cargo: Administrador de la Autoridad Local del Agua Chillón, Rímac y Lurín – ANA          Número de expediente: 0119-2017-000786          Recurrente: AA.HH. Los Claveles de Pro – San Martín de Porres          Afectados: población del AA.HH. Los Claveles de Pro – San Martín de Porres</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 534-2017-DP/OD-LIMA NORTE del 18 de abril del 2017	Se recomendó a la ANA Chillón, Rímac y Lurín, brinde atención al presente para que lleve a cabo labores de limpieza y rehabilitación del canal de Infantas, que viene afectando a la población de Los Claveles de Pro.	Remiten Oficio N° 925-2017-ANA-AAA.CF.ALA.CHRK del 13 de junio del 2017, en forma inoportuna y con información parcial, dado que solo se programó visita de verificación para determinar el problema y la limpieza del canal de Infantas.
Comunicación telefónica a la ANA Chillón, Rímac y Lurín	Nos comunicamos vía telefónica con la Autoridad Local del Agua Chillón, Rímac y Lurín, con la finalidad de programar los trabajos de limpieza y rehabilitación a la brevedad posible.	Nos indicaron que dichos trabajos se llevarán a cabo conjuntamente con la Municipalidad de San Martín de Porres.
Reunión con la Autoridad Local del Agua Chillón, Rímac y Lurín	Solicitamos se lleve a cabo a la brevedad posible los trabajos de rehabilitación del canal de Infantas, con la finalidad de evitar una nueva colmatación que pueda generar un desborde de las aguas y afecte a los vecinos de Los Claveles de Pro.	Indicaron que previamente se coordinará con la Junta de Usuarios y la Municipalidad de San Martín de Porres para programar dichos trabajos, pero no se estableció un cronograma de trabajo.

<p>Nombre del funcionario: Doris Martha Melgarejo Herrera.          Cargo: Directora de la UGEL 02          Número de expediente: 2473-20          Recurrente: Nery Victoria Coronado Coronado          Afectados: Nery Victoria Coronado Coronado</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1470-2017-DP/OD-del 11 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre la inejecución de la Resolución Jefatural UGEL 02 N° 23-2015, mediante la cual se le reconoce el pago por prestación de servicios.	Sin respuesta
Oficio N° 1691-2016-DP/OD- del 24 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas para atender el pago de los honorarios de la recurrente.	Remiten Oficio N°552-2017-MINEDU/UGEL 02/ADM, informándonos que no se ha ejecutado la resolución porque existe controversia entre las áreas de Personal y Logística respecto a quien es competente para tramitar el pago. Es una información inoportuna e irrelevante que no implica solución al problema.
Oficio N°044-2018-DP-OD-LIMA NORTE del 16 de enero del 2018	Se formuló recomendación para que se adopten las decisiones respecto a la competencia del área que debe dar conformidad y gestionar el pago.	Se ha hecho seguimiento. Aún no hay respuesta.

### 3.2.15. OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR

<p>Nombre del funcionario: Hugo León Ramos Lescano / Pepe Flores Roque                  Cargo: Alcalde de la Municipalidad de Pachacámac / Secretario General                  Número de expediente: 0120-2017-002446                  Recurrente: de oficio, en atención a información derivada por la Regidora Martha Pecho Romero                  Afectados: población de Pachacámac</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 980-2017-DP/OD- LIMA SUR del 26 de setiembre del 2017	Se solicitó información sobre la presunta comisión de irregularidades en la gestión municipal que se viene desarrollando desde el año 2015 a la fecha en el distrito de Pachacámac, en relación al incumplimiento de obligaciones municipales, transparencia en la gestión, restricciones a labores de fiscalización municipal y omisión en el impulso de acciones de participación ciudadana.	Omisión de respuesta, pese a seguimiento del caso.
Visita de supervisión defensorial del 21 de noviembre del 2017 en la Municipalidad de Pachacámac	Entrevista con el Secretario General, a fin de poner en su conocimiento nuestra preocupación por la falta de atención al caso. Refirió que el caso se encontraba en evaluación en su área. Asimismo, que se estaban atendiendo las acciones de fiscalización de la gestión municipal realizadas por los regidores. Finalmente, se comprometió a brindarnos respuesta para el 24 de noviembre del 2017 como fecha límite.	Compromiso del funcionario a la atención de nuestro pedido por escrito.
Oficio N° 1285-2017-DP/OD-LIMA SUR del 29 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información, otorgando cinco días para la atención del caso.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0183-2018-DP/OD - LIMA SUR del 14 de febrero del 2018	Ante la omisión de respuesta, recordamos el deber de cooperación para con la Defensoría del Pueblo, recomendando la adopción de medidas correctivas necesarias para que se haga valer dicho deber. Finalmente, instamos que se brinde respuesta de la implementación de recomendaciones en breve plazo.	A la fecha, no se ha recibido respuesta alguna del caso.

### 3.2.16. OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO

<p>Nombre del funcionario: José Rojas Panta                  Cargo: Gerente Regional de Infraestructura                  Número de expediente: 0909-2017-1139                  Recurrente: Intervención de Oficio                  Afectados: Pobladores del distrito de Maquia, provincia de Requena</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Actuación inmediata de fecha 5 de setiembre del 2017	Se solicitó información a la Gerencia Regional de Infraestructura sobre las acciones adoptadas en el caso de los vicios ocultos advertidos en la obra de "Mejoramiento de la prestación de los servicios de salud del Centro de San Roque-Maquia-Requena-Loreto", la misma que estuvo a cargo del Consorcio Azul.	El Gerente Regional de Infraestructura nos manifiesta que no cuenta con la información solicitada, comprometiéndose a brindarnos la información el 15 de setiembre del 2017.
Oficio N° 297-2017-DP/OD-LORETO del 19 de setiembre del 2017	Se recomendó realizar las acciones legales que correspondan, en relación a la falta de respuesta por parte del Consorcio Azul frente a los vicios advertidos. Asimismo, se planteó realizar las acciones administrativas ante el OSCE, a fin de determinar si existe incumplimiento por parte de la contratista.	Omisión de respuesta
Actuación inmediata de fecha 12 de octubre del 2017	Visitamos la Gerencia Regional de Infraestructura, donde seríamos atendidos por el abogado Roque Dávila.	Omisión de atención
Llamada telefónica del 18 de octubre del 2017	Reiteradas llamadas al celular del abogado Roque Dávila.	Omisión de atención
Llamada telefónica de fecha 6 de noviembre del 2017	Reiteradas llamadas al celular del abogado Roque Dávila.	Omisión de atención
Oficio N° 00009-2018-DP/OD-LORETO del 5 de enero del 2018	Se puso en conocimiento de la Oficina Regional de Control Institucional del Gobierno Regional de Loreto, que se determinen las responsabilidades administrativas, civiles y/o penales de los servidores y/o funcionarios públicos que omiten realizar las funciones propias de su cargo.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Richard Vásquez Salazar Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Belén Número de expediente: 0909-2017-2185 Recurrente: Intervención de Oficio Afectados: pobladores de Belén zona sur		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Actuación inmediata de fecha 15 de diciembre del 2017	Se pone en conocimiento del Alcalde la existencia de un forado en plena pista de acceso a la Urbanización Río Mar.	Manifestó que coordinaría con los gerentes responsables.
Actuación inmediata de fecha 15 de diciembre del 2017	En conversación con el Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Belén, se le hace conocer las molestias y preocupación de los vecinos respecto al forado en la pista.	Manifestó que el día 18 de diciembre conversaría con el Gerente de Infraestructura.
Llamada telefónica del 18 de diciembre del 2017	Se solicitó información respecto a la coordinación entre gerencias.	Manifestó que conversaría con el Gerente de Infraestructura para que se ponga en contacto con la OD de Loreto.
Llamada telefónica del 20 de diciembre del 2017	Reiteradas llamadas al celular del Gerente de Infraestructura.	Omisión de atención
Oficio N° 0464-2017-DP/OD-LORETO del 28 de diciembre del 2017	Se solicitó información sobre las acciones adoptadas en torno al forado en la pista cerca de la urbanización Río Mar.	Omisión de respuesta
Llamada telefónica del 5 de enero del 2018	Reiteradas llamadas al celular del Gerente de Infraestructura.	Omisión de atención
Llamada telefónica de fecha 31 de enero del 2018	Reiteradas llamadas al celular del Gerente de Infraestructura.	Omisión de atención

Nombre del funcionario: Adner Raul Murrieta Arimuya Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Belén Número de expediente: 0909-2017-2039 Recurrente: Adner Raul Murrieta Arimuya Afectados: Caserío Gabriela Nuñez		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0408-2017-DP/OD-Loreto del 27 de noviembre del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho de petición en la modalidad de omisión de dar respuesta en el plazo legal; el recurrente solicitó apoyo para reparar bomba y tablero de planta de agua.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0061-2018-DP/OD-del 25 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Entrevista con el Administrador de la Municipalidad Distrital de Belén, con fecha 26 de febrero del 2018	Visita a la oficina del administrador señor Riter Pasmíño Panduro.	Nos informó que el oficio N° 0061 fue derivado al área de cooperación técnica el 29 de enero del 2018 con provisto 575. La información recibida es parcial, relevante pero no oportuna.

### 3.2.17. OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA

<p>Nombre del funcionario: Juan Casilla Maldonado                  Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Ichuña                  Número de expediente: 0335-2017-455                  Recurrente: Jorge Centellas Rodríguez                  Afectados: Jorge Centellas Rodríguez</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 392-2017-DP/OD-MOQ del 2 de mayo del 2017	Se solicitó información sobre el presunto incumplimiento de pago de vacaciones truncas solicitadas por el recurrente, al haber laborado para la Municipalidad Distrital de Ichuña.	Omisión de respuesta
Oficio N° 632-2017-DP/OD-MOQ del 10 de agosto del 2017	Se reiteró pedido de información, pues a través de llamadas telefónicas el funcionario asumió el compromiso de atender el pedido del recurrente.	Omisión de respuesta
Oficio N° 702-2017-DP/OD-MOQ del 11 de setiembre del 2017	Se reiteró pedido de información por segunda ocasión.	En entrevista, el Administrador de la Municipalidad de Ichuña adjuntó el Informe N° 247-2017-MDI/GPP/WCC, que concluye que se cuenta con disponibilidad presupuestal para cumplir con la obligación exigida por el recurrente.
Oficio N° 918-2017-DP/OD-MOQ del 20 de noviembre del 2017	Se emitió advertencia de remitir lo actuado al Ministerio Público por el reiterado incumplimiento al deber de cooperación.	Remiten Oficio N° 952-2017-A/MDI con información parcial e inoportuna.
Oficio N° 994-2017-DP/OD-MOQ del 14 de diciembre del 2017	Se emitió recomendación para que cumpla con programar el pago de vacaciones truncas a favor del recurrente.	Omisión de respuesta
Oficio N° 054-2018-DP/OD-MOQ del 26 de enero del 2018	Se reiteró recomendación.	Remiten Oficio N° 041-2018-A-MDI, renuente a acatar las recomendaciones planteadas.

### 3.2.18. OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO

Nombre del funcionario: Richard Panduro Panduro Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Palcazú Número de expediente: 1132-2017-51 Recurrente: Juan Ticona Quinto Afectados: Juan Ticona Quinto		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 373-2017-DP/OD-PASCO del 7 de junio del 2017	Se solicitó información sobre las acciones adoptadas en relación a las irregularidades advertidas por el responsable de Planificación Urbana Rural y Catastro, respecto de la emisión de la constancia de posesión a favor de la señora Gonzales Antonio.	Omisión de respuesta
Reunión del 17 de agosto del 2017	En reunión con el Gerente Municipal se reiteró el pedido de información, comprometiéndose a remitirla para el 24 de agosto del 2017.	Omisión de respuesta
Oficios N° 736-2017-DP/OD-PASCO y N° 078-2018-DP/OD-PASCO del 9 de noviembre del 2017 y 30 de enero del 2018	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Héctor Morales Toledo Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Huayllay Número de expediente: 1132-2017-1134 Recurrente: Héctor Huamán Guerreros Afectados: Héctor Huamán Guerreros		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 702-2017-DP/OD-PASCO del 25 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre las razones por las que no entrega al ciudadano copia de las panillas de pago correspondientes a los años 2007, 2008, 2009 y 2010.	Omisión de respuesta
Oficio N° 865-2017-DP/OD-PASCO del 11 de diciembre del 2017	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 49-2018-DP/OD-PASCO del 17 de enero del 2018	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Jhonny Inga Aucapiña          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Villa Rica          Número de expediente: 1132-2017-1263          Recurrente: Víctor Prieto Berrocal          Afectados: Víctor Prieto Berrocal</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 750-2017-DP/OD-PASCO del 13 de noviembre del 2017	Se solicitó información sobre las razones por las que no cumple con abonar el pago de los beneficios sociales a favor del recurrente.	Omisión de respuesta
Oficio N° 009-2018-DP/OD-PASCO del 8 de enero del 2018	Se reiteró el pedido de información	Omisión de respuesta

### 3.2.19. OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA

<p>Nombre del funcionario: Eddy Leyva Villalonga          Cargo: Ex Director del Establecimiento de Salud I-4 Santa Julia          Número de expediente: 0707-2017-000401          Recurrente: Ángel Medina Jiménez          Afectados: Kara Stefanny Purizaga Córdova (esposa del recurrente)</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 193-2017-DP/OD-PIU del 27 de febrero del 2017	Se solicitó información respecto al personal médico que se encontraba de turno noche el 16 de febrero del 2017, si el personal cumplió su turno, las razones por las que no se habría encontrado laborando al momento de los hechos, si existe desabastecimiento de medicamentos e insumos, si la entidad cuenta con un Libro de Reclamaciones y si se encuentra en un lugar visible.	Omisión de respuesta
Oficio N° 408-2016-DP/OD-PIU del 26 de mayo del 2017	Se reiteró el pedido de información formulado a través del Oficio N° 193-2017-DP/OD-PIU.	Omisión de respuesta
Oficio N° 876-2017-DP/OD-PIURA del 9 de agosto del 2017	Se remite Informe de Responsabilidad a la actual Jefatura del Establecimiento de Salud I-4 Santa Julia.	Se nos remite el Oficio N° 093-2017-GOB.REG.PIURA.DRSP-ESSJ (22.08.17), a través del cual el actual Director, Dr. Manuel Girón Martínez, nos informa que la queja sucedió durante una gestión anterior, aunque la actual ha asumido el compromiso de mejorar la atención a los usuarios, precisando que ya se cuenta con Libro de Reclamaciones. La información es parcial, pues no se informa sobre la presunta responsabilidad del personal, y relevante solo en el aspecto del Libro de Reclamaciones, aunque inoportuna.

<p>Nombre del funcionario: Reynaldo Seminario Quevedo          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Ignacio Escudero          Número de expediente: 0707-2017-000891          Recurrente: Elmer Baca Medina          Afectados: ciudadanos de Villa Monte Lima</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 414- 2017-DP/OD-PIURA del 7 de junio del 2017	Se recomendó brindar una respuesta por escrito a las distintas solicitudes (de fechas 19 de febrero y 19 de mayo del 2016 y del 13 de febrero del 2017) presentadas por el recurrente, respecto a la creación de la Municipalidad del Centro Poblado Monte Lima, Distrito de Ignacio Escudero.	Omisión de respuesta
Oficio N° 631- 2017-DP/OD-PIURA del 5 de julio del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de la recomendación planteada.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1431-2017-DP/OD-PIU del 21 de noviembre del 2017	Se remitió Informe de Responsabilidad al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Ignacio Escudero.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Elicia Troncos Lloclla          Cargo: Directora de la IE N° 14007          Número de expediente: 0707-2017-000280          Recurrente: de oficio          Afectados: alumnos/as de la IE N° 14007</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N°119-2017-DP/OD-PIU del 16 de febrero del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho a la gratuidad de la educación, por supuesta exigencia del pago de la cuota de la Apafa como un requisito previo a la matrícula. Igualmente, se recomendó suspender de manera inmediata cualquier cobro y/o pago exigido a los padres de familia que se pueda constituir en condicionante para la matrícula escolar.	Omisión de respuesta
Oficio N° 417-2017-DP/OD-PIU del 6 de junio del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta
OFICIO N° 900-2017-DP/OD-PIURA del 16 de agosto del 2017	Se remitió Informe de Responsabilidad a la Directora de la IE N° 14007.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Luis Ramírez Ramírez  
 Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Castilla  
 Número de expediente: 0707-2017-000413  
 Recurrente: José Luis Bravo Espinoza  
 Afectados: población aledaña a la Asociación de Vivienda Popular Villa Universitaria de Castilla

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 249-2017-DP/OD-PIURA del 10 de marzo del 2017	Se recomendó realizar inspecciones constantes a establecimientos comerciales (bares y/o restaurantes) del Distrito de Castilla, a efectos de comprobar la existencia de incumplimientos legales (ruidos molestos, funcionamientos fuera de horario establecido, giro distinto, existencia de licencias y autorizaciones, entre otros); y de constatar el incumplimiento de obligaciones y/o la transgresión de la normativa correspondiente, así como la comisión de infracciones, con el propósito de aplicar las sanciones correspondientes.	Omisión de respuesta
Oficio N° 433-2017-DP/OD-PIU del 5 de junio del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1003-2017-DP/OD-Piura del 29 de agosto del 2017	Se remitió Informe de Responsabilidad al Alcalde Distrital de Castilla.	Se nos remitió el Oficio N° 074-2017-MDC-GDEL-SGCyP. EMP el 14 de setiembre del 2017, a través del cual el Subgerente de Comercialización Mario Ato Morales, nos informó únicamente que a varios de los establecimientos denunciados por el recurrente se les revocó su licencia de funcionamiento desde los años 2015 y 2016, sin precisar las medidas dispuestas para asegurar su clausura definitiva. La información es parcial, ya que no informa sobre medidas de sanción ante incumplimiento, además de irrelevante e inoportuna.

### 3.2.20. OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO

<p>Nombre del funcionario: Andrés Chávez Nina                  Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Conduriri                  Número de expediente: 0424-2017-000366                  Recurrente: Juan José Mamani Nina                  Afectados: Juan José Mamani Nina</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0232-2017-DP/OD-PUNO-NEB del 20 de abril del 2017	Se solicitó información sobre las acciones administrativas implementadas para atender y proporcionar la información pública solicitada por el recurrente, y se sirva informarnos sobre las acciones adoptadas por su institución a partir de la presente comunicación.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0390-2017-DP/OD-PUNO-NEB del 9 de junio del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0526-2017-DP/OD-PUNO-NEB del 12 de julio del 2017	Se reiteró por segunda vez pedido de información.	Omisión de respuesta
Visita de inspección de fecha 5 de octubre del 2017	Personal de la OD de Puno se constituyó a la Oficina de Enlace de la Municipalidad, en donde nos entrevistamos con el asesor legal Alfredo Monroy Valencia y el Administrador de dicha entidad, Luis Ernesto Flores Mamani, a quienes exhortamos a que respeten los plazos establecidos respecto al derecho de petición y en cuanto al acceso a la información pública.	En este acto el asesor legal de la Municipalidad, así como el Administrador, se comprometieron a remitirnos la información solicitada a la quincena del mes de octubre del 2017.
Oficio N° 1025-2017-DP/OD-PUNO/NEB del 29 de diciembre del 2017.	Se exigió al Alcalde de la Municipalidad Distrital de Conduriri que adopte las medidas administrativas necesarias para entregar la información pública solicitada al ciudadano recurrente en el plazo inmediato posible. De ser el caso, establecer el grado de responsabilidad del funcionario o servidor público que no cumplió con entregar la información solicitada al administrado.	Omisión de respuesta

### 3.2.21. OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTÍN

Nombre del funcionario: Arístidez Grández Peñar Herrera Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huallaga Número de expediente: 928-2017-000013 Recurrente: Santiago Sánchez Gallardo Afectados: Santiago Sánchez Gallardo		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 040-2017-DP/OD-SMAR del 2 de febrero del 2017	Se solicitó visita <i>in situ</i> a la propiedad de recurrente, con el fin de corroborar el área y medidas perimétricas que le fueron expropiados sin su consentimiento y se dé respuesta a sus pedidos.	Omisión de respuesta
Oficio N° 183-2017-DP/OD-SMAR del 2 de junio del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 358-2017-DP/OD-SMAR del 28 de setiembre del 2017	Se le exhortó a dar respuesta y a cooperar con la Defensoría del Pueblo.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Máximo Garro Heredia Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Jepelacio Número de expediente: 928-2016-000568 Recurrente: de oficio Afectados: población del C.P. de Lahuarpía		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 442-2016-DP/OD-SMAR del 22 de agosto del 2016	Se solicitó información sobre las acciones efectuadas o pendientes de realizar para que su despacho cumpla con transferir los recursos económicos a la Municipalidad del C.P. Lahuarpía.	Oficio N° 520-2016-MDJ-A. del 29 de agosto del 2016 (respuesta oportuna)
Oficio N° 507-2016-DP/OD-SMAR del 4 de octubre del 2016	Se solicitó dar cumplimiento al acuerdo de Concejo N° 058-2016-MDJ, a fin de que se proceda con el pago de los recursos económicos aprobados.	Omisión de respuesta
Oficio N° 589-2016-DP/OD-SMAR del 23 de noviembre del 2016	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 143-2017-DP/OD-SMAR del 17 de abril del 2017	Se le exhortó a dar respuesta y a cooperar con la Defensoría del Pueblo.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Rider Padilla Sinarahua          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Lagunas          Número de expediente: 928-2017-751          Recurrente: Jorge Franco Vigo Alves          Afectados: Jorge Franco Vigo Alves</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 259-2017-DP/OD-SMAR del 4 de julio del 2017	Se solicitó cumpla con entregar la información solicitada por el recurrente de acuerdo a la Ley N° 27806.	Omisión de respuesta
Oficio N° 321-2017-DP/OD-SMAR del 31 de agosto del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 487-2017-DP/OD-SMAR del 27 de diciembre del 2017	Se le exhortó a dar respuesta y a cooperar con la Defensoría del Pueblo.	Omisión de respuesta

#### MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE TARAPOTO

<p>Nombre del funcionario: Manuel Igor Ñaccha Tapia          Cargo: Director del hospital II-2 Tarapoto          Número de expediente: 0954-2017-000621          Recurrente: de oficio          Afectado: Melisa Silva García</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 00369-2017-2017-DP/OD-SMAR/M-TAR del 26 de junio del 2017	Se solicitó copia de la historia clínica de Melisa Silva García, informe médico e información relevante sobre el caso en investigación, por la presunta afectación al derecho a la salud por supuesta práctica médica alejada de lo razonable.	A través del Oficio N° 203-2017-D-U-E-H-II-2-T., el Director del Hospital II-2 Tarapoto, nos indicó que lo solicitado no puede ser concedido, toda vez que no se cuente con la autorización de la usuaria y/o mandato judicial. La información recibida fue dentro del plazo, pero existe negativa expresa de brindar información.
Oficio N° 0434-2017-DP/OD-SMAR/M-TAR del 13 de noviembre del 2017	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta
Reunión con la Jefe del Área Gestión de la Calidad y Atención del paciente, Natividad Lupe Macedo Rodríguez, con fecha 21 de diciembre del 2017	Se reiteró el pedido de información y se recomendó brindar respuesta a lo solicitado.	Omisión de respuesta

### 3.2.22. OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA

Nombre del funcionario: Graciela Ticona Calizaya Cargo: Directora de la Ugel Tacna Número de expediente: 1061-2017 Recurrente: Edwin Pongo Tarqui Afectados: Edwin Pongo Tarqui		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 486-2017-DP/OD-TACNA del 17 de abril del 2017	Se solicitó informe sobre las acciones que ejecutará la UGEL Tacna respecto a los cobros que se vienen ejecutando en la IEI N°442, además de información que crea pertinente para la absolución del caso.	Omisión de respuesta
Oficio N° 637-2017-DP/OD-TACNA del 10 de mayo del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 741-2017-DP/OD-TACNA del 2 de junio del 2017	Recomendación para que se subsane su omisión y se remita la información requerida.	Omisión de respuesta
Carta de Conclusión como inconcluso N° 283-2017-DP/OD-TACNA del 18 de setiembre del 2017	Se comunicó al recurrente la negativa de la UGEL Tacna de atender la queja del recurrente.	

### 3.2.23. OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES

<p>Nombre del funcionario: Ricardo Isidro Flores Dioses                  Cargo: Gobernador Regional de Tumbes                  Número de expediente: 726-2017-666-2017                  Recurrente: intervención de oficio                  Afectados: población de Tumbes</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio 298-2017-DP/OD-Tumbes del 28 de agosto del 2017	Ante las irregularidades advertidas en la designación del Procurador Público Regional, se recomendó dejar sin efecto el contrato del abogado Sinclair Garavito Dioses, al advertirse el incumplimiento del requisito contemplado en el numeral 8 del artículo 16.2 del Decreto Legislativo N° 1068, referido a no tener litigio pendiente con el Estado a la fecha de su designación. En este caso, está siendo investigado por el delito de peculado. Asimismo, el Órgano de Control Institucional había emitido el Informe de Acción Simultanea N° 002-2017-OCI/5353-AS.	En Oficio 879-2017-GOB. REG. TUMBES-GGR-SGR-SG del 6 de octubre del 2017, el Secretario General del Gobierno Regional de Tumbes remitió información indicando que, según la opinión legal, tener un litigio es un pleito o juicio, una controversia entre un demandante y demandado, por lo que no corresponde a una denuncia penal.
Copia informativa de la recomendación remitida al Consejo Regional el 28 de agosto del 2017	Se recomendó al Consejo Regional de Tumbes que ejerza el rol fiscalizador de la gestión y conducta pública de los funcionarios del Gobierno Regional.	El 4 de setiembre del 2017, el Consejo Regional, en atención a las recomendaciones defensoriales, mediante Acuerdo de Consejo N° 065-2017, acordó por mayoría remitir los actuados a la Fiscalía Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios.
Oficio 302-2017-DP/OD-Tumbes del 29 de agosto del 2017	Se remitió las actuaciones defensoriales al Ministerio Público.	El Gobernador Regional de Tumbes no cumple con las recomendaciones emitidas por la Defensoría del Pueblo, ni las alertas de la Contraloría Regional de Tumbes o del Consejo Regional.

### 3.2.24. OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI

<p>Nombre del funcionario: Domingo Ríos Lozano                  Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Purús                  Número de expediente: 0931-2017-001395                  Recurrente: Sindicato de Trabajadores Municipales de Purús – Sitramun Purús                  Afectados: Walter Vela Ramírez</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 440-2017-DP/OD-UCAY del 21 de setiembre del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho de acceso a la información pública, en la modalidad de incumplimiento del plazo para brindar información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 527-2017-DP/OD-UCAY del 10 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 620-2017-DP/OD-UCAY del 21 de diciembre del 2017	Se remitió informe de responsabilidad por falta del deber de cooperación.	Remiten Oficio N° 235-2017-MPP-ALC del 20 de octubre del 2017, recepcionado por la Oficina Defensorial de Ucayali el 30 de enero del 2018, con información parcial.

<p>Nombre del funcionario: Elvita Lucía Espinoza Silva                  Cargo: Directora de la UGEL de Coronel Portillo                  Número de expediente: 0931-2017-002409                  Recurrente: Luis Alberto Alarcón Piña                  Afectados: Luis Alberto Alarcón Piña</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 498-2017-DP/OD-UCAY del 2 de noviembre del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho laboral, por la inexecución de resoluciones administrativas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 560-2017-DP/OD-UCAY del 27 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Información fuera del plazo, mediante el Oficio N° 073-2018-GRU-UGEL-CP/AAIÉ del 17 de enero del 2018, dando respuesta al pedido de información.

<p>Nombre del funcionario: Ledder Dante Tapia Baldoceca  Cargos: Fiscal Provincial Titular Cuarta Fiscalía Penal Corporativa de Coronel Portillo  Número de expediente: 0931-2017-002444  Recurrente: Edwin Rioz Saldaña  Afectados: Edwin Rioz Saldaña</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 470-2017-DP/OD-UCA Y del 19 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho de debido proceso.	Omisión de respuesta
Oficio N° 530-2017-DP/OD-UCA Y del 10 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Información fuera de plazo, mediante el Oficio N° 05-2018-COORDINACION-MP-DFU-4°FPFC-CP del 9 de enero del 2018, recepcionado por la OD de Ucayali el 18 de enero del 2018, dando respuesta al pedido de información.

<p>Nombre del funcionario: Carlos Gómez Cuadros  Cargo: Jefe de la Oficina de Disciplina PNP Ucayali  Número de expediente: 0931-2017-001626  Recurrente: Luis Alberto Morí García  Afectados: Luis Alberto Morí García</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 449-2017-DP/OD-UCA Y del 28 de setiembre del 2017	Se solicitó información sobre las medidas y/o acciones que adoptará con respecto al caso, a fin de realizarse la investigación que corresponda, y determinar si se ha realizado una correcta intervención en contra del ciudadano, y de ser el caso, se proceda a la sanción que corresponda al personal policial responsable.	Omisión de respuesta
Oficio N° 529-2017-DP/OD-UCA Y del 8 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en relación al caso.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Francisco Martín Samaniego Morales Cargo: Director de la Red Asistencial de Ucayali Número de expediente: 0931-2017-001205 Recurrente: de oficio Afectados: Gianina Caballero Pajuelo y Luz Melita Ruiz Torrejón		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 344-2017-DP/OD-UCAy del 7 de julio del 2017	Se solicitó información respecto a las acciones administrativas y/o investigaciones pertinentes en relación al presunto acto de discriminación realizado por el personal de seguridad y vigilancia contratada.	Omisión de respuesta
Oficio N° 524-2017-DP/OD-UCAy del 8 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en relación al caso.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Francisco Samaniego Morales Cargo: Director de la Red Asistencial Ucayali - EsSalud Número de expediente: 0931-2017-000752 Recurrente: Justina Alvites Paima Afectados: Nestor Fred Pezo Alvites		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 237-2017-DP/OD-UCAy del 18 de mayo del 2017	Se solicitó información sobre el motivo de la convulsión e internamiento del menor y si existió una mala praxis (presunta práctica médica alejada de lo razonable).	Omisión de respuesta
Oficio N° 512-2017-DP/OD-UCAy del 10 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta

Nombre del funcionario: Manuel Gambini Rupay Cargo: Gobernador de la Región Ucayali Número de expediente: 0931-2017-944. Recurrente: de oficio Afectados: personal de salud y pacientes del Hospital Amazónico de Yarinacocha		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 330-2017-DP/OD-UCAy del 6 de julio del 2017	Se comunicó la presunta situación crítica que viene atravesando el Hospital Amazónico de Yarinacocha, ante la falta de presupuesto manifestada por el cuerpo médico del Hospital.	Omisión de respuesta
Oficio N° 422-2017-DP/OD-UCAy del 22 de setiembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Deysi Vera Rojas  Cargos: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Manantay  Número de expediente: 0931-2017-2476.  Recurrente: Hebert Saboya Pisco</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 492-2017-DP/OD-UCAy del 24 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho laboral del recurrente, ante la falta de pago por los meses de agosto y setiembre.	Omisión de respuesta
Oficio N° 591-2017-DP/OD-UCAy del 4 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Deysi Vera Rojas  Cargos: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Manantay  Número de expediente: 0931-2017-2474.  Recurrente: Walter Segundo Rengifo López</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 492-2017-DP/OD-UCAy del 24 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho laboral del recurrente ante la falta de pago en el proyecto que se viene ejecutando en el Caserío Pueblo Libre.	Omisión de respuesta
Oficio N° 591-2017-DP/OD-UCAy del 4 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 615-2017-DP/OD-UCAy del 21 de diciembre del 2017	Se remitió informe de responsabilidad por falta al deber de cooperación.	Oficio N° 003-2018- MDC-ALC-SGAyF del 18 de enero del 2018, remitiendo la información solicitada aunque fuera de plazo.

<p>Nombre del funcionario: Deysi Vera Rojas          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Manantay          Número de expediente: 0931-2017-2469.          Recurrente: Esaud Estanislao Flores Sinarahua</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 492-2017-DP/OD-UCAy del 24 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre la presunta afectación al derecho laboral del recurrente ante la falta de pago en el proyecto que se viene ejecutando en el Caserío Pueblo Libre.	Omisión de respuesta
Oficio N° 591-2017-DP/OD-UCAy del 4 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 615-2017-DP/OD-UCAy del 21 de diciembre del 2017	Se remitió informe de responsabilidad por falta al deber de cooperación.	Oficio N° 003-2018- MDC-ALC-SGAyF del 18 de enero del 2018, remitiendo la información solicitada aunque fuera de plazo.

<p>Nombre del funcionario: Deysi Vera Rojas          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Manantay          Número de expediente: 0931-2017-2500.          Recurrente: Rosa Huerta Robles.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 491-2017-DP/OD-UCAy del 24 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre el presunto cobro excesivo del servicio público de fluido eléctrico.	Omisión de respuesta
Oficio N° 593-2017-DP/OD-UCAy del 11 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 615-2017-DP/OD-UCAy del 21 de diciembre del 2017	Se remitió informe de responsabilidad por falta al deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Dante Estrada Baca          Cargo: Jefe de la Región Policial de Ucayali          Número de expediente: 0931-2017-002538          Recurrente: de oficio          Afectados: Caserío Serjali – Distrito Raymondi – Bajo Urubamba</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 475-2017-DP/OD-UCA Y del 16 de octubre del 2017	Se solicitó información sobre presunta vulneración al derecho a la justicia en la modalidad de dilación en la investigación preliminar.	Omisión de respuesta
Oficio N° 598-2017-DP/OD-UCA Y del 19 de diciembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 630-2017-DP/OD-UCA Y del 29 de diciembre del 2017	Se remitió informe de responsabilidad por falta al deber de cooperación a la Defensoría del Pueblo.	Oficio N° 066-2018-V-MACREPOL HUANUCO/REGPOL UCA -SECEJE del 18 de enero del 2018, remitiendo la información solicitada aunque fuera de plazo.

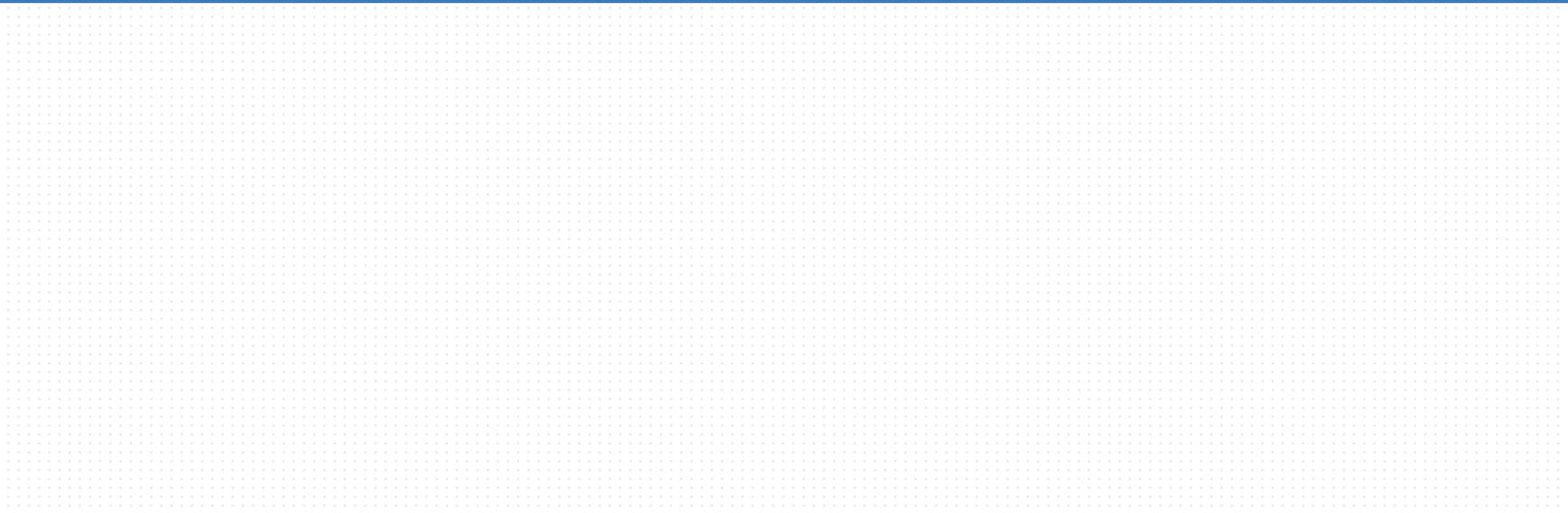
<p>Nombre del funcionario: Elvita Espinoza Silva          Cargo: Directora de la UGEL de Coronel Portillo          Número de expediente: 0931-2017-001080          Recurrente: Marcelo Rojas Malpartida          Afectados: Marcelo Rojas Malpartida</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 406-2017-DP/OD-UCA Y del 10 de marzo del 2017	Se solicitó información sobre presunta vulneración de los derechos laborales del recurrente, en la modalidad de incumplimiento de obligaciones laborales.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0218-2017-DP/OD-UCA Y del 4 de mayo del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas en virtud de las recomendaciones planteadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 613-2017-DP/OD-UCA Y del 26 de diciembre del 2017	Se remitió informe de responsabilidad por falta al deber de cooperación.	Omisión de respuesta

<p>Nombre del funcionario: Luis Segundo Abenzur Ruíz          Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Vargas Guerra          Número de expediente: 0931-2017-001186          Recurrente: de oficio          Afectados: Comunidad Nativa Nuevo Shetevo</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 415-2017-DP/OD-UCA Y del 31 de julio del 2017	Se solicitó información sobre presunta vulneración al derecho a la buena administración, en la modalidad de irregularidades en la construcción de obras.	Omisión de respuesta
Oficio N° 545-2017-DP/OD-UCA Y del 9 de noviembre del 2017	Se reiteró pedido de información sobre acciones adoptadas.	Omisión de respuesta
Oficio N° 599-2018-DP/OD-UCA Y del 13 de diciembre del 2018	Se remitió informe de responsabilidad por falta al deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo.	Omisión de respuesta



# ANEXOS





# ANEXO 1

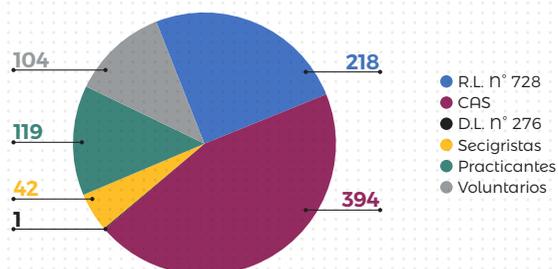
## RECURSOS HUMANOS

### 1. TALENTO HUMANO

Para la Defensoría del Pueblo, las personas que laboran en las 38 sedes institucionales y 9 adjuntías son el recurso más valioso de la institución. Un capital que es necesario cultivar y potenciar. Por ello, en el 2017, la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano ha implementado un conjunto de acciones orientadas al logro de estándares de calidad, eficiencia y efectividad institucional.

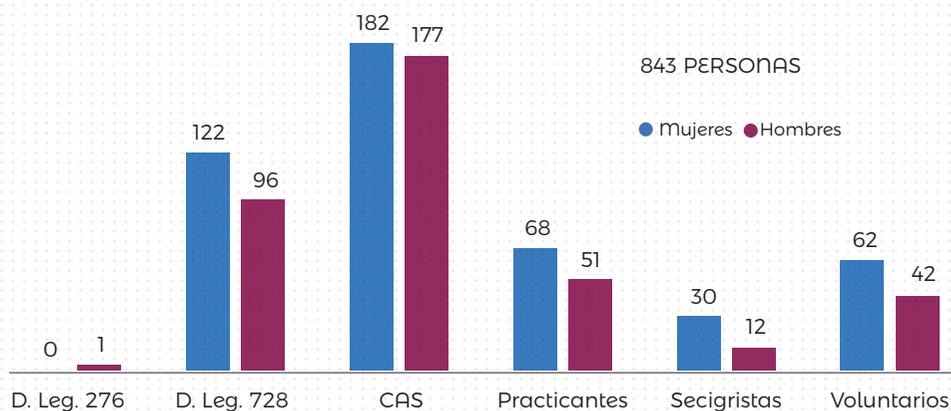
La información que se presenta a continuación muestra las principales características de las personas que hacen de la Defensoría del Pueblo una de las instituciones públicas con mayor reconocimiento de la ciudadanía.

#### TALENTO HUMANO POR MODALIDAD CONTRACTUAL

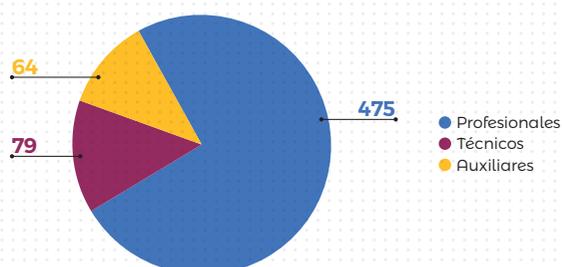


El 43% de las personas que trabajan en la Defensoría del Pueblo lo hacen en la modalidad de contratos administrativos de servicios (CAS). En el régimen correspondiente al D.L. N° 728 está el 26% del total, mientras que el 14% son practicantes, el 5% son secgristas, y el 12%, voluntarios.

#### TALENTO HUMANO POR GÉNERO

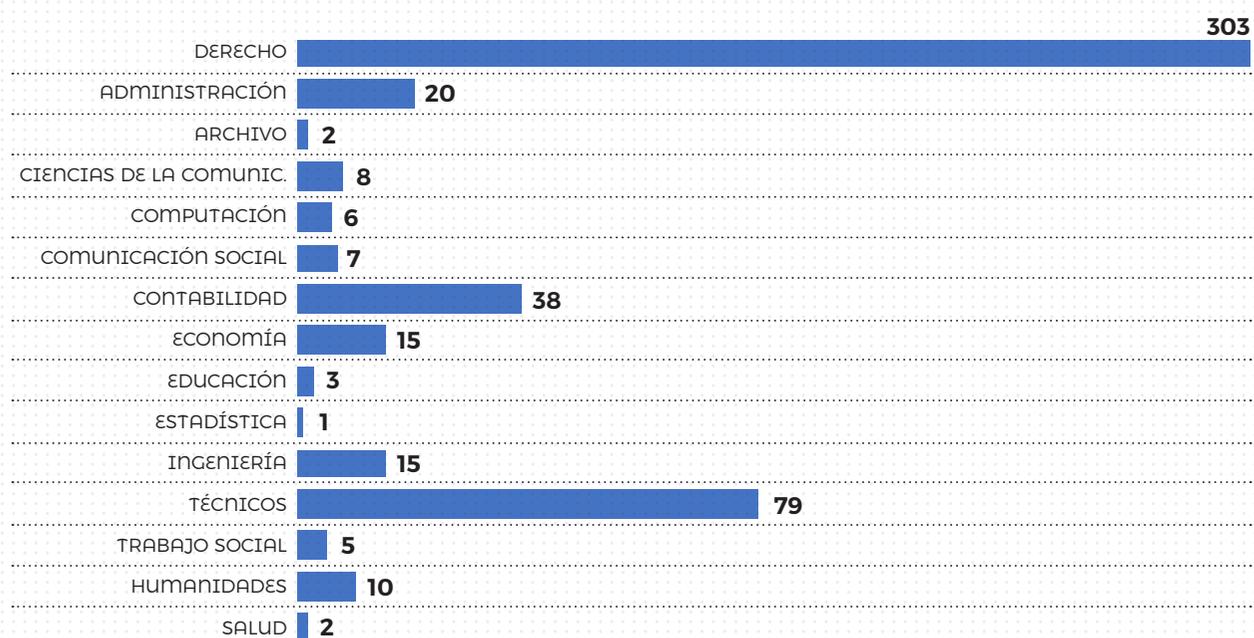


## GRUPOS OCUPACIONALES



En cuanto a los grupos ocupacionales en la Defensoría del Pueblo, cabe señalar que en este conjunto se considera solo a los que tienen una relación laboral con la Defensoría del Pueblo, esto es, los que trabajan en los regímenes correspondientes a los CAS, R.L. n° 728 y D.L. n° 276, los cuales suman en total 578 personas: el 75% están en el grupo de profesionales; el 14% en el grupo de técnicos y el 11% en el grupo de auxiliares.

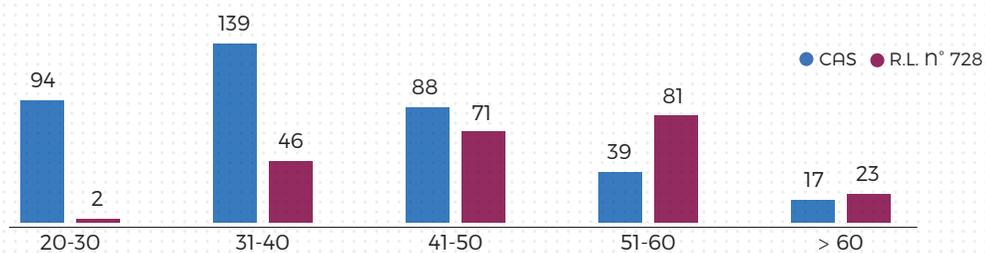
## ESPECIALIDADES EN LOS GRUPOS OCUPACIONALES



## ESCALA REMUNERATIVA POR RÉGIMEN LABORAL (EN SOLES)

NIVELES	CAS	R.L. n° 728
DIRECTIVOS	9001-11.000	8400-14.500
PROFESIONALES	2050-9000	5000-7000
TÉCNICOS	2050-4500	2900-3500
AUXILIARES	2050	2600

## GRUPOS DE EDAD SEGÚN REGIMEN LABORAL



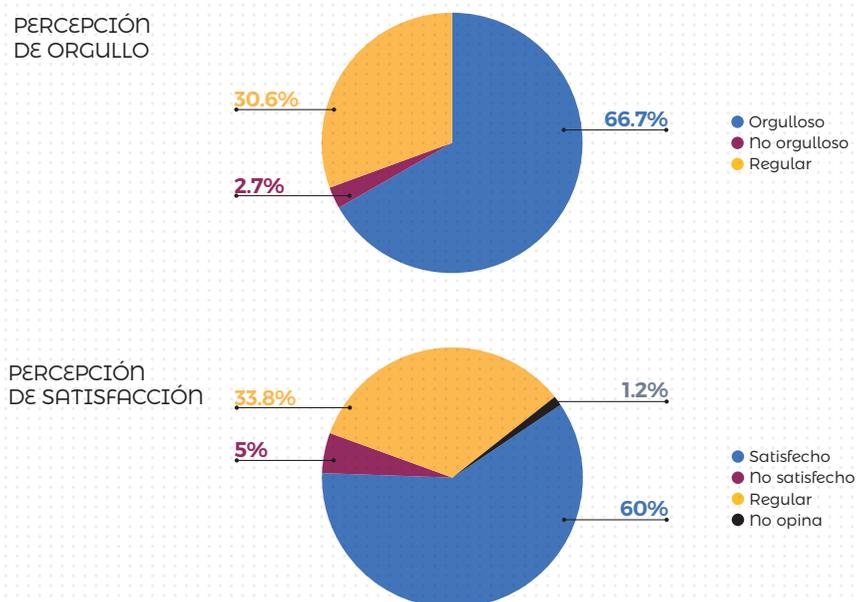
En este gráfico están consideradas 578 personas. El 30% está ubicado en el grupo de edad entre 31 y 40 años; el 26% está entre los 41 y 50, y el 21% se ubica entre los 51 y 60 años.

## 2. CLIMA LABORAL

El presupuesto asignado para el año 2017 fue limitado para las actividades de bienestar, sin embargo, mediante la gestión de recursos se logró realizar acciones concretas que permitieron impactar el clima y la cultura organizacional, y las actividades contratadas generaron una mejora en la calidad de vida del talento humano.

### Alta identificación institucional

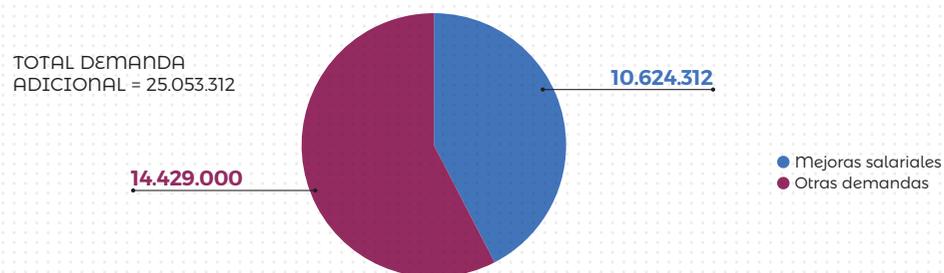
En el 2017 se realizó una encuesta que permitió conocer las percepciones de las personas que trabajan en las diferentes unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo sobre el clima laboral y la comunicación organizacional. A continuación se presentan los temas más significativos en términos de la identificación con la institución:



### 3. NECESIDAD DE MEJORAS REMUNERATIVAS

Los esfuerzos institucionales para mantener y desplegar el potencial del talento humano se ven debilitados por la deserción de los profesionales que se especializan en la institución y que se alejan por mejores propuestas remunerativas. Por esta razón, en la sustentación del proyecto de presupuesto para el año 2017, la Defensoría del Pueblo solicitó recursos adicionales para mejorar la remuneración del personal, especialmente los que se ubican en las escalas más bajas de los regímenes CAS y R.L. N° 728, así como para mejorar las condiciones de trabajo en materia de infraestructura y equipos. Este requerimiento aún no ha sido aprobado.

#### RECURSOS ADICIONALES SOLICITADOS EN EL 2017



## ANEXO 2 PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

La Defensoría del Pueblo inició el ejercicio presupuestal 2017 con un Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) de S/ 59'764.968, el cual corresponde íntegramente a la fuente de financiamiento de Recursos Ordinarios.

Al cierre del ejercicio presupuestal 2017 se cuenta con un Presupuesto Institucional Modificado (PIM) de S/ 63'916.301, de los cuales S/ 59'359.896 corresponden a la fuente de Recursos Ordinarios y S/ 4'556.405 a la fuente de Donaciones y Transferencias.

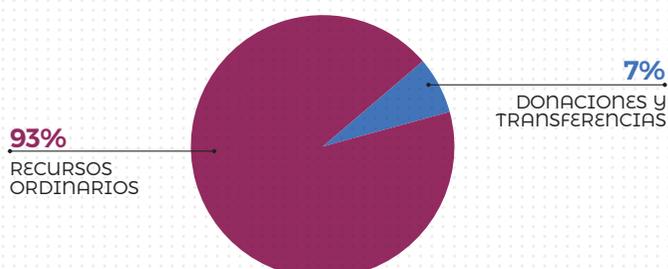
### PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 2017-POR TODA FUENTE DE FINANCIAMIENTO (SOLES)

Categoría/Genérica del Gasto	Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)	Variación (+/-)	Presupuesto Institucional Modificado (PIM)	Porcentaje
Recursos Ordinarios	59'764.968	-405.072	59'359.896	93%
Donaciones y Transferencias	0	4'556.405	4'556.405	7%
Total	59'764.968	4'151.333	63'916.301	100%

Fuente: Sistema de Información Administrativa Financiera (SIAF)  
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (Oppre)

Estas variaciones en el presupuesto corresponden a una rebaja por la fuente de financiamiento de recursos ordinarios por transferencia de partidas a favor del Ministerio de Economía y Finanzas (reserva de contingencia), por el importe de S/ 405.072. La variación en la fuente de financiamiento de donaciones y transferencias se debe a la incorporación de los saldos de balance, intereses generados y recuperación de IGV por un importe total de S/ 4'556.405.

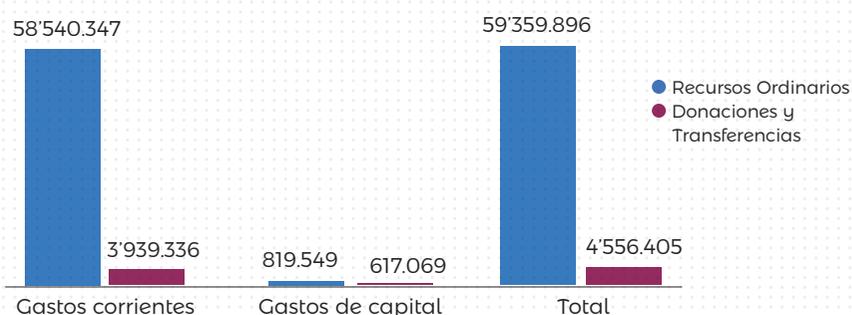
### PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 2017 (PROPORCIONES SEGÚN FUENTE)



Cabe destacar que al cierre del ejercicio 2017 se logró ejecutar el 97,4% respecto al PIM por toda fuente de financiamiento.

### PRESUPUESTO POR CATEGORÍA DE GASTO

Fuente: SIAF  
Elaboración: Oppre



En el siguiente cuadro se presenta la evolución del presupuesto institucional en sus 21 años de funcionamiento. Las cifras permiten apreciar una doble tendencia: de un lado, la progresiva reducción de las donaciones procedentes de la cooperación internacional y, de otro, el incremento de los recursos ordinarios, pero en una proporción menor que no llega a cubrir la reducción antes indicada.

#### EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO 1996-2016 (SOLES)

PERIODO	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	2250	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	6362	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	0	16'579.891	3000	5'886.243
2003	20'000.000	-349.444	19'650.556	5696	8'042.070
2004	20'000.000	-250.000	19'750.000	24.888	12'214.292
2005	19'430.212	0	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	39'676.858	0	39'676.858	8273	17'970.076
2012	41'359.000	130.893	41'489.893	6424	8'891.909
2013	41'689.800	8'094.260	49'784.060	16.860	10'561.335
2014	49'952.000	125.800	50'077.800	33.210	3'750.207
2015	56'802.000	0	56'802.000	21.020	6'913.319
2016	55'137.788	920.013	56'057.801	22.051	5'805.193
2017	59'764.968	-405.072	59'359.896		4'556.405

Fuente: Sistema de Información Administrativa Financiera (SIAF)

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

## ANEXO 3 RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

### 3.1. RELACIONES INTERNACIONALES

Institución internacional	Reseña de la institución	Actividad	Objetivo del evento o de la actividad	Fecha	Lugar	Persona que asiste (de ser el caso)	Comentario
Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (Ganhri)	Es el espacio de reunión de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) en cada país. La Defensoría del Pueblo es una de las instituciones suscriptoras de las normas establecidas por los Principios de París, reconocidas por la ONU.	Se solicitó ante el Subcomité de Acreditación de la Ganhri el proceso de reacreditación de la Defensoría para ser considerada dentro de la categoría A.	Esta categoría se otorga a aquellas INDH que acrediten el cumplimiento de los Principios de París, así como la autonomía e independencia en la defensa, protección y difusión de los derechos humanos.	20 de abril 2017	Sede de la Ganhri en Ginebra, Suiza	No aplica.	El Subcomité de Acreditación de la Ganhri comunicó a la Defensoría del Pueblo su decisión de otorgarle la categoría A.
Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (Acnur) Encuentros: Fundación de Ayuda social de las Iglesias Cristianas (Fasic) Pastoral de Movilidad Humana	Desde el 14 de diciembre de 1950 tiene el mandato de dirigir y coordinar la acción internacional para la protección de los refugiados a nivel mundial.	V Encuentro de la Red de Protección en Fronteras de Bolivia, Chile y Perú.	Diseñar estrategias que permitan mejorar la identificación y respuesta a las necesidades de protección internacionales de las personas en el contexto de fronteras.	22 al 24 de noviembre 2017	Santiago de Chile, Chile	María Angélica Pariahuamán Aronés, comisionada de la Adjudicación para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad	La reunión permitió establecer la hoja de ruta del plan de trabajo de la Red. La misma que permitirá hacer seguimiento a las actividades a las que se comprometieron los miembros.

Institución internacional	Reseña de la institución	Actividad	Objetivo del evento o de la actividad	Fecha	Lugar	Persona que asiste (de ser el caso)	Comentario
Asociación para la Prevención de la Tortura (APT)	Es la organización no gubernamental con sede en Ginebra, tras el innovador Protocolo Opcional de la Convención de las Naciones Unidas contra la Tortura (Opcat).	Taller "Prevención de la tortura en los primeros momentos de la custodia policial"	Reducir el riesgo de tortura y malos tratos en las primeras horas de la detención policial, a partir del intercambio de experiencias y estrategias de acción usadas por mecanismos nacionales y locales de prevención de la tortura a nivel de Latinoamérica, así como sugeridas por la APT.	21 al 23 de noviembre 2017	Panamá, Panamá	Ester Ady Crispín Hinojosa, comisionada de la Dirección del Mecanismo de Prevención de la Tortura	Nuestra participación tuvo tres objetivos: compartir la experiencia de la Defensoría del Pueblo en el monitoreo a dependencias policiales y trato a personas detenidas; presentar al MNPT y difundir su compromiso de trabajo en la línea desarrollada; establecer medios de contacto y aprendizaje continuo con las instituciones participantes.
Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA)	Organismo internacional que tiene entre sus miembros a todos los países integrantes activos de la Organización de los Estados Americanos (OEA). Su misión es apoyar a los Estados de la región en sus procesos de reforma de la justicia, para lo cual desarrolla actividades de capacitación, estudios e investigaciones empíricas, entre otras acciones.	Suscripción de un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con el CEJA	Coordinar e implementar, desde ambas experiencias, la implementación de actividades de capacitación, estudios e investigaciones sobre los sistemas de justicia, intercambiar experiencias en materia de derechos humanos (sobre todo en temas relacionados al sistema de justicia en la región).	25 de mayo 2017		No aplica.	Se suscribió el Convenio Marco.

Institución internacional	Reseña de la institución	Actividad	Objetivo del evento o de la actividad	Fecha	Lugar	Persona que asiste (de ser el caso)	Comentario
Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y Organización de los Estados Americanos	La CIDH es un órgano principal y autónomo de la OEA, encargado de la promoción y protección de los derechos humanos en el continente americano.	Visita oficial de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos	Realizar un "Conversatorio sobre medidas dirigidas a la reducción preventiva en las Américas", que dio origen a la formulación de una encuesta que permitió a las diversas instituciones asistentes brindar sus aportes de los avances y retrocesos que el Estado peruano tiene respecto de la materia.	17 de mayo 2017	Lima, Perú	No aplica.	Visita oficial
Comité Permanente de la Asamblea Popular China	Es el órgano permanente de la Asamblea Popular Nacional (APN). Durante su receso, ejerce el poder supremo del Estado, acepta la supervisión de la APN, responde ante esta y le informa de su labor.	Visita del Vicepresidente Permanente de la APN y Presidente de la Asociación de Estudios de Derechos Humanos	Intercambio de experiencias, a fin de que la delegación asistente pueda contar con las herramientas necesarias en el impulso de un plan de protección de los derechos humanos en China, y contribuir a expandir la democracia y protección de los derechos de las mujeres, hombres y las minorías étnicas, así como impulsar la concienciación pública en materia de derechos humanos.	30 de mayo 2017	Lima, Perú	Walter Gutiérrez Camacho, Defensor del Pueblo Adjuntos al Defensor del Pueblo	Intercambio de experiencias.

Institución internacional	Reseña de la institución	Actividad	Objetivo del evento o de la actividad	Fecha	Lugar	Persona que asiste (de ser el caso)	Comentario
Consejo Andino de Defensores del Pueblo (CADP)	EL CADP, creado en 1998, tiene como principales objetivos la cooperación entre las defensorías del pueblo de la región andina.	Reunión del CADP	Elección del Presidente del Consejo Andino de Defensores del Pueblo	24 de mayo 2017		No aplica.	Resultó elegido el Defensor del Pueblo del Perú, Walter Gutiérrez Camacho, por el período de dos años. El trabajo del CADP se organiza en cuatro mesas técnicas: trata y tráfico de personas; derechos laborales de los migrantes; derechos humanos de los pueblos indígenas y afrodescendientes; y conflictos. Durante el 2017, se ha participado en la última mesa desde la Adjudicia para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

Institución internacional	Reseña de la institución	Actividad	Objetivo del evento o de la actividad	Fecha	Lugar	Persona que asiste (de ser el caso)	Comentario
Consejo de Derechos Humanos	El Consejo de Derechos Humanos tiene a su cargo el mecanismo de la Evaluación Periódica Anual (EPU), cuyo objetivo es mejorar la situación de derechos humanos en el terreno de cada uno de los 193 países miembros de la ONU. Bajo este mecanismo, la situación de derechos humanos de todos los países miembros de la ONU es revisada cada 5 años	Se remitió al Consejo la EPU con los aportes necesarios respecto de la situación de los derechos humanos en el Perú durante el periodo 2012-2016. Asimismo, en el mes de abril cumplimos con remitir una ampliación de nuestros aportes al EPU, solicitada a fin de que sean consideradas en las cuestiones previas al examen periódico universal del Perú, referido a la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. La evaluación del Estado peruano fue programada para la 28ª sesión del Grupo de Trabajo, que se realizó el 8 de noviembre del 2017 en la ciudad de Ginebra.		22/03/2017	Ginebra	No aplica.	Específicamente, nuestros aportes estuvieron referidos a la actuación del Estado peruano en la implementación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, y las deficiencias en la defensa y protección de los derechos de la población más vulnerable: personas con discapacidad, mujeres, trabajadoras/es del hogar, personas con VIH-SIDA, pueblos indígenas, personas privadas de libertad, víctimas de violencia terrorista, personas LGTBI, personas migrantes, y la falta de políticas públicas para atender temas como la trata de personas y el uso de la fuerza por la PNP.

Institución internacional	Reseña de la institución	Actividad	Objetivo del evento o de la actividad	Fecha	Lugar	Persona que asiste (de ser el caso)	Comentario
Defensoría del Pueblo de Colombia  Defensoría del Pueblo de Ecuador  Defensoría del Pueblo de Bolivia	En el marco del proyecto "Estándares regionales comunes de actuación defensorial para la supervisión de los procesos de consulta previa en las oficinas defensoriales de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú"	Reuniones de intercambio en Bogotá, La Paz y Quito	Intercambiar conocimientos y experiencias en materia de pueblos indígenas y consulta previa.	Del 21 al 24 de marzo 2017  Del 2 al 5 de mayo 2017  12 de junio 2017	Bogotá, Colombia  Quito, Ecuador  La Paz, Bolivia	Nelly Herminia Aedo Rueda, Jefa del Programa de Pueblos Indígenas  Jorge Antonio Abrego Hinostraza, comisionado del Programa de Pueblos Indígenas	Intercambio de experiencias.
Defensoría del Pueblo de Turquía		IV Simposio Internacional de Instituciones de Ombudsman sobre "Migración y Refugiados"	Intercambiar experiencias y cooperación de países participantes sobre sus políticas respecto a personas refugiadas, grupos vulnerables de personas refugiadas, mujeres y niños, y xenofobia; así como racismo e islamofobia en relación con la migración.	2 al 3 de marzo 2017	Ankara, Turquía	Delia Muñoz, Jefa de Gabinete	Intercambio de experiencias.
Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)  Asociación para la Prevención de la Tortura (APT)  Proyecto para el Fortalecimiento de los Miembros de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (Profo-II)	Es la institución regional que agrupa a las defensorías del pueblo, procuradurías, proveedores, comisionados y presidentes de comisiones públicas de derechos humanos de países iberoamericanos.	Instituciones de Ombudsman como mecanismos nacionales de prevención de la tortura	Contribuir al funcionamiento eficaz de los MNP que forman parte de una institución de Ombudsman y desarrollar capacidades técnicas de los funcionarios a cargo de los MNP por medio del intercambio de buenas prácticas.	19 al 21 de setiembre 2017	Panamá, Panamá	Percy Castillo Torres, Adjunto para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad	

Institución internacional	Reseña de la institución	Actividad	Objetivo del evento o de la actividad	Fecha	Lugar	Persona que asiste (de ser el caso)	Comentario
Federación Iberoamericana de Ombudsmen (FIO)  Comisión Nacional de Derechos Humanos de México (CNDH)  Agencia de Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ)  ProfoII-GIZ	Es la institución regional que agrupa a las defensorías del pueblo, procuradurías, proveedores, comisionados y presidentes de comisiones públicas de derechos humanos de países iberoamericanos.	Representa las acciones y el compromiso de las instituciones nacionales de derechos humanos con las poblaciones afrodescendientes frente a la Agenda 2030.	Intercambiar información sobre la situación de la población afrodescendiente en los países respectivos e identificar y promover buenas prácticas en defensa de sus derechos.	12 al 14 de diciembre 2017	Oaxaca, México	Dante Martín Ponce de León Echevarría, comisionado de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad	Se expuso la ponencia sobre "Los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 en el contexto del Decenio Internacional para los Afrodescendientes en el trabajo de la Defensoría del Pueblo". Se recabó valiosa información acerca de diversas acciones afirmativas para población afrodescendiente en el derecho comparado, que pueden servir de modelo para aplicarse en el Perú, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo para la Población Afroperuana.
Federación Iberoamericana del Ombudsman	Es la institución regional que agrupa a las defensorías del pueblo, procuradurías, proveedores, comisionados y presidentes de comisiones públicas de derechos humanos de países iberoamericanos.	Taller "Rol de las defensorías del pueblo frente a reclamos de violaciones de derechos humanos relacionadas con el sector minero"	Incidir en la reducción de violaciones de derechos humanos generados por las operaciones del sector minero, apoyando la actuación coordinada a nivel regional de las defensorías del pueblo, sugiriendo, a partir de ellas, recomendaciones de acción para las políticas públicas y para el sector privado.	Del 19 al 24 de marzo 2017	Santiago de Chile	Edmundo Huerta Barrón, comisionado de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas	

Institución internacional	Reseña de la institución	Actividad	Objetivo del evento o de la actividad	Fecha	Lugar	Persona que asiste (de ser el caso)	Comentario
FIO	Es la institución regional que agrupa a las defensorías del pueblo, procuradurías, proveedores, comisionados y presidentes de comisiones públicas de derechos humanos de países iberoamericanos.	Segunda Cumbre Iberoamericana "Migración y Derechos Humanos - Una Nueva Mirada"	Discutir el tema sobre migración y derechos humanos.	23 de mayo 2017	Ciudad de México	José Élice Navarro, Primer Adjunto (e)	
Oficina Regional del Alto Comisionado de la ONU para los Derechos Humanos en América del Sur	Su misión es la observación, promoción y protección de los derechos humanos en nueve países de la región: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela	Tercera Consulta Regional para América Latina y el Caribe sobre la implementación de los principios rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos	Revisar el estado de la implementación de los principios rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.	11 al 15 de diciembre 2017	Chile	Omar Sar Suárez, Adjunto en Asuntos Constitucionales	Consulta regional
Procuración Penitenciaria de la Nación - Argentina	Es un organismo oficial dependiente del Poder Legislativo, dotado de plena autonomía e independencia para proteger los derechos fundamentales de las personas privadas de libertad en el ámbito federal y, asimismo, para controlar la actuación del Servicio Penitenciario Federal.	Jornada Internacional "Experiencias y Mejoras Prácticas en la Prevención de la Tortura en el Cono Sur"	En la jornada se abordó la prevención de los malos tratos y la tortura desde una perspectiva actual, concreta y práctica, tratando cuestiones que afectan a todas las partes involucradas. Este espacio buscaba instaurarse como un encuentro de debate de políticas de promoción y protección de los derechos humanos regionales.	4 al 5 de octubre 2017	Buenos Aires, Argentina	Percy Castillo Torres, Adjunto para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad Carlos Fernández Millán, Jefe del Programa para Asuntos Penales y Penitenciarios	Permitió conocer las experiencias y mejoras prácticas en la prevención de la tortura en Argentina, Uruguay, Paraguay, Chile y Brasil.

Institución internacional	Reseña de la institución	Actividad	Objetivo del evento o de la actividad	Fecha	Lugar	Persona que asiste (de ser el caso)	Comentario
Procuraduría General de la República - El Salvador	Tiene como propósito fundamental velar por la defensa de la familia, de las personas discapacitadas y los adultos mayores; conceder asistencia legal y atención psicosocial de carácter preventivo; representar judicial y extrajudicialmente a las personas en defensa de la libertad individual y de los derechos laborales, especialmente las de escasos recursos económicos, en materias de familia y de derechos, entre otros.	Visita del Procurador Adjunto para la Defensa de los Derechos Humanos de la República de El Salvador	Compartir experiencias de Perú sobre el sistema de atención de casos y supervisiones a la Administración Pública, para la modernización de la atención ciudadana de la Procuraduría en El Salvador.	6 al 7 de febrero 2017	Lima	Delia Muñoz, Jefa de Gabinete  José Elice, Primer Adjunto	Intercambio de experiencias.
Red de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos del Continente Americano	La Red es una agrupación que reúne a las instituciones nacionales de derechos humanos de América Latina y constituye el principal vínculo con la Oficina del Alto Comisionado de la ONU para los Derechos Humanos y el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.	Elaboración de informes y documentos	Atender los requerimientos de información realizados por los organismos del Sistema de las Naciones Unidas fueron:	2017	Sede de la DP	Adjuntías de la Defensoría del Pueblo	Los documentos elaborados fueron:  1. Propuesta de directrices sobre el efectivo ejercicio del derecho a la vida pública e informe sobre los límites a la participación política en el Perú, que responde a la solicitud del Consejo de Derechos Humanos mediante la Resolución 33/22.

Institución internacional	Reseña de la institución	Actividad	Objetivo del evento o de la actividad	Fecha	Lugar	Persona que asiste (de ser el caso)	Comentario
							<p>2. Informe sobre igualdad y no discriminación en el Perú, que responde a la solicitud de la Presidencia del Grupo de Trabajo de composición abierta sobre Envejecimiento mediante la Decisión 7/1.</p> <p>3. Informe sobre la aplicación del Programa de Actividades para el Decenio Internacional para los Afrodescendientes (2015-2024) en el Perú, aprobado mediante Resolución 69/16 de la Asamblea General de Naciones Unidas.</p> <p>4. Cuestionario en relación a los planes de acción nacionales para alcanzar los fines de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.</p>

Institución internacional	Reseña de la institución	Actividad	Objetivo del evento o de la actividad	Fecha	Lugar	Persona que asiste (de ser el caso)	Comentario
Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA)	Red de intercambio entre organismos y/o entidades públicas que desarrollan supervisión en funciones de transparencia y el derecho de acceso a la información pública.	XIII Encuentro de la Red de Transparencia y Acceso a la Información	Reflexionar acerca de los avances de la política de transparencia y revisar los proyectos en curso de la RTA para el fortalecimiento de la política en la región, potenciando las redes de trabajo y revelando nuevas líneas de trabajo y fuentes de financiamiento.	8 al 12 de mayo 2017	Buenos Aires	Omar Sar Suárez, Adjunto en Asuntos Constitucionales	5. Resumen de nuestras actividades, como INDH, en relación a la implementación de la línea de trabajo sobre empresas y derechos humanos. 6. Informe sobre el diseño y aplicación efectiva de estrategias de vivienda con enfoque basado en derechos humanos, en cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y en la Nueva Agenda Urbana.
							Intercambio de experiencias.

Institución internacional	Reseña de la institución	Actividad	Objetivo del evento o de la actividad	Fecha	Lugar	Persona que asiste (de ser el caso)	Comentario
The Danish Institute for Human Rights	Institución estatal independiente del gobierno, con un mandato nacional e internacional por ley.	Taller Sudamericano de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos sobre el Navegador Indígena	Compartir experiencias y lecciones aprendidas sobre derechos de los pueblos indígenas. Conocer las herramientas y materiales de monitoreo del Navegador Indígena, para la generación sistemática de datos para la promoción y protección de derechos indígenas.	2 al 3 de noviembre 2017	Santiago de Chile	Alicia Maribel Abanto Cabanillas, Adjunta del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas	Intercambio de experiencias.

### 3.2. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Durante el 2017 la DP recibió apoyo de la Cooperación Internacional (CI) a través de las siguientes modalidades: donaciones, asesoramiento y apoyo directo para actividades.

#### Donaciones

##### Canasta de Fondos (CF)

Es una modalidad en la cual distintas fuentes cooperantes (FC) destinan recursos para un programa de trabajo común. Funciona desde el 2006 gracias a las donaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio y Desarrollo de Canadá (ex ACIDI), la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Aecid) y la Embajada del Reino de Bélgica. El 31 de diciembre del 2017 concluyó el plazo de ejecución de los convenios. Desde el 2013 la CF alinea sus prioridades a las del Plan Estratégico Institucional, contribuyendo al uso eficiente de los recursos y al logro de sus resultados.



**S/. 60'093.865**

HA APORTADO LA CF A LA DP DESDE EL 2006.

**2822**

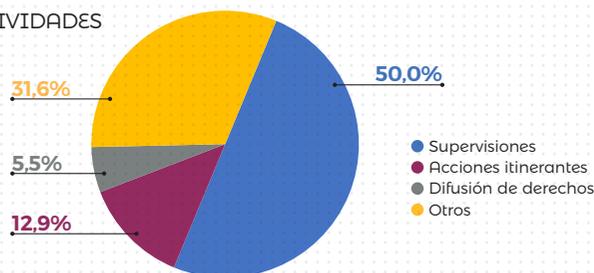
ACTIVIDADES FUERON FINANCIADAS CON RECURSOS DE LA CF.

ESTA MODALIDAD DE CI ES ÚNICA EN EL PAÍS, UNA SEÑAL DE CONFIANZA EN LA DEFENSORÍA.

#### Actividades financiadas por Canasta de Fondos durante el 2017

El aporte de la CF es incorporado en el presupuesto institucional a través del Plan Operativo Anual.

ACTIVIDADES



**50%**

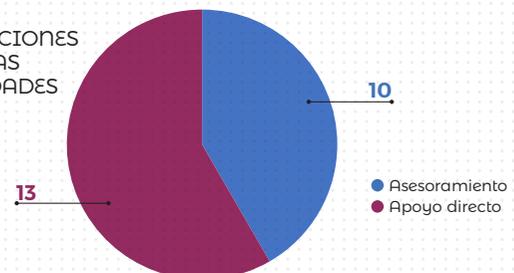
DE LAS ACTIVIDADES FUERON DESTINADAS A LA SUPERVISIÓN DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y/O EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS.

#### Otras modalidades de cooperación internacional

**Asesoramiento:** permite contar con profesionales de alto nivel de especialización para la realización de las intervenciones requeridas por la DP.

**Apoyo directo:** apoyos para actividades específicas como talleres, charlas, eventos de difusión, etc.

INTERVENCIONES BAJO ESTAS MODALIDADES



### Modalidad de asesoramiento

Contribuyeron a la realización de intervenciones en temas referentes al acceso a la información pública, conflictos sociales, género, derechos humanos, niñez y seguridad social.



### Apoyo directo

Contribuyeron con la elaboración y publicación de informes defensoriales, talleres de capacitación, impresión de materiales de difusión, impresión de documentos, entre otros.



### Entidades que apoyaron estas diferentes modalidades

Aecid · Cuso International · GIZ · Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio y Desarrollo de Canadá (ex ACIDI) · Sistema de Naciones Unidas · PNUD · SUM Canada · Unfpa · USAID

## ANEXO 4

# RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

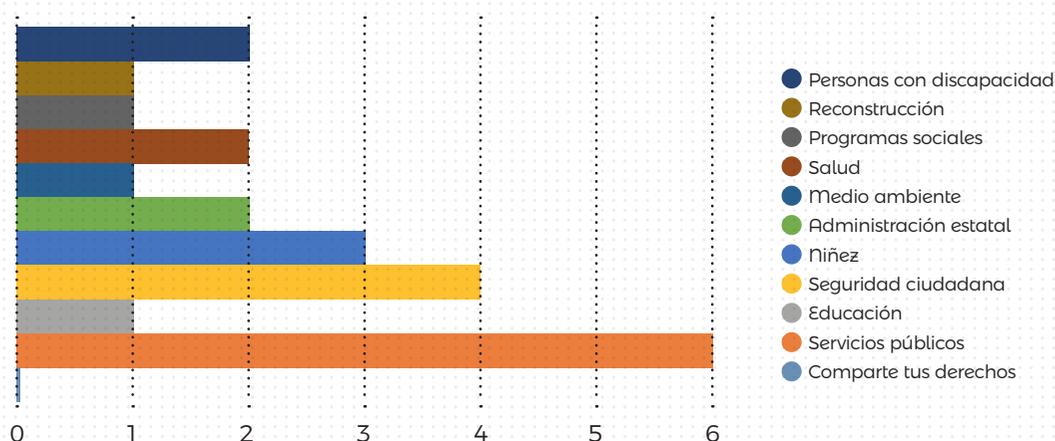
Durante el 2017 se continuó consolidando las buenas relaciones con los medios de comunicación tradicionales. A su vez, se sostuvo el crecimiento de seguidores a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs). Ambos campos de la comunicación son los aliados más importantes de la Defensoría para dar a conocer el trabajo que desarrolla en todo el país durante los 365 días del año.

El hecho de ser considerados como una fuente informativa para la prensa y para la ciudadanía, nos ha motivado para seguir perfeccionando cada uno de los medios de comunicación existente. Durante el año pasado se realizaron 380 notas de prensa: 170 proceden de las oficinas del interior del país y 334 entrevistas.



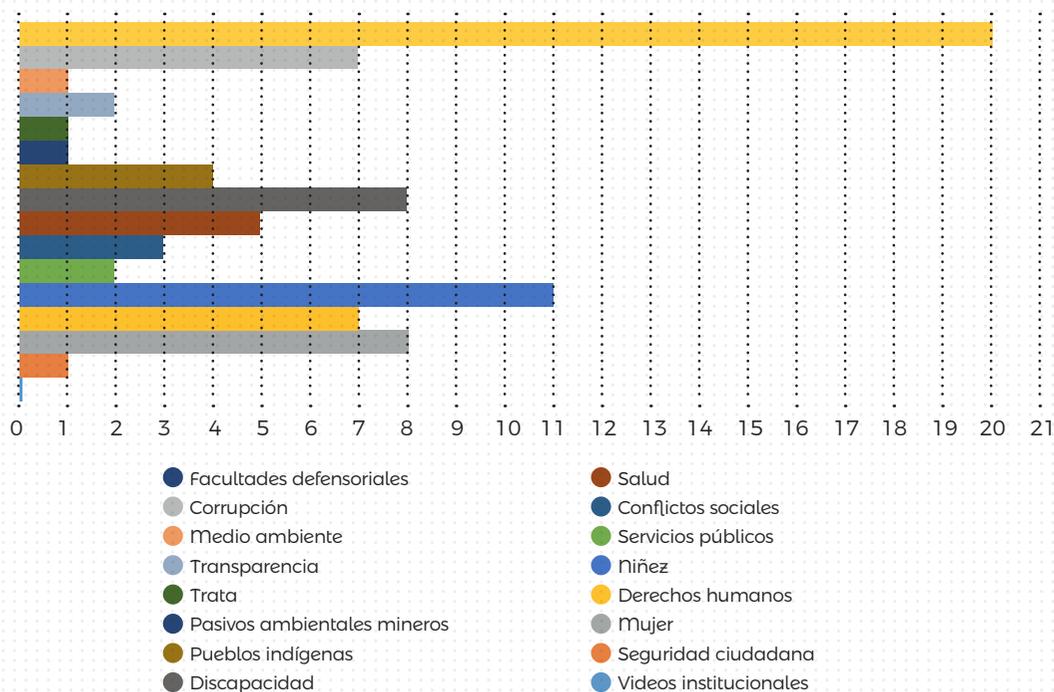
Se continuó con la producción del microprograma "Comparte tus derechos", el cual se difunde a través del canal de la Defensoría del Pueblo en YouTube, en las áreas de atención al público en diversas instituciones (privadas y públicas) y a través de nuestras oficinas ubicadas en los diversos puntos del país.

**COMPARTAR TUS DERECHOS (23)**



Se realizaron nuevos videos institucionales que permiten conocer, en corto tiempo, el trabajo permanente en los diversos campos de nuestra competencia.

**VIDEOS INSTITUCIONALES (81)**



Desde hace cinco años se sigue realizando la producción del espacio radial de la Oficina Defensorial de Lima Sur en el noticiero Infosur de Stereo Villa. Durante 15 minutos se transmite en vivo todos los miércoles a las 8 a.m. Su alcance cubre los distritos de Villa El Salvador, Lurín y sectores de Villa María del Triunfo y Chorrillos.

No menos importante es la publicación semanal, desde hace 17 años, de la columna de la Defensoría del Pueblo en el diario *El Peruano*. A través de ella, todos los viernes se informa del trabajo descentralizado de esta institución.

Los voceros de nuestra institución cuentan, desde noviembre último, con un espacio semanal en la Red de Comunicación Regional (RCR), plataforma de comunicación regional que elabora productos informativos que son transmitidos a través 40 estaciones radiales del interior del país.

La relación de la Defensoría del Pueblo con la población a través de las redes sociales ha experimentado un crecimiento permanente durante el periodo que nos ocupa. Se elaboraron productos y piezas informativas que responden a requerimientos de la ciudadanía o a difundir los derechos de la población.

OTRAS RESPONSABILIDADES DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL - OCII	ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	La página web institucional tiene entre sus contenidos los informes, comunicados, notas de prensa, pronunciamientos y documentos producidos por nuestra institución.
	RESPONSABLE DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA	El Portal de Transparencia es un espacio virtual constantemente visitado por los diversos medios de comunicación, a fin de obtener información de la gestión realizada en nuestra institución.  El Portal de nuestra institución se encuentra al 100% de cumplimiento respecto a las normativas de transparencia.

**NÚMERO DE SEGUIDORES, VISITAS Y SUSCRIPTORES SEGÚN MEDIO  
(ESTRATEGIA DEFENSORÍA 2.0)**

Medio	Incremento de seguidores, visitas, alcance y suscriptores por trimestre				Total acumulado
	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre	
Facebook*	15.619	15.596	16.975	7352	55.542
Twitter*	6038	6,401	7720	8714	28.873
Blog**	103.520	142,367	155.357	113.899	515.143
Youtube***	231	398	458	166	1253
Destacado en redes****			1'600.850	133.585	1'794.435
Videoblogs*****		3	7	30	40

\* Se refiere al número de seguidores.

\*\* Se refiere al número de visitas.

\*\*\* Se refiere al número de suscriptores.

\*\*\*\* Se refiere al contenido único con mayor alcance en el trimestre (virales).

\*\*\*\*\* Se refiere al número de videos producidos.

## ANEXO 5

### OPINIONES SOBRE PROYECTOS DE LEY

Durante el 2017, la Defensoría del Pueblo recibió 388 pedidos de opinión sobre proyectos de ley, de los cuales 295 fueron atendidos. Cabe precisar que dentro del rubro “pendiente de atención” se encuentran también los recepcionados hasta el 31 de diciembre del 2017.

ESTADO	TOTALES
Atendidos	295
Pendientes de atención	69
Archivados	24
Total general	388

A continuación, detallamos todas las opiniones emitidas por nuestra institución.

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
1	792/2016-CR	03/01/2017	Proyecto de Ley que modifica diversos artículos del Decreto Legislativo N° 295 Código Civil, referidos a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 173-2017-DP/PAD
2	793/2016-CR	03/01/2017	Proyecto de Ley que crea el registro de agresores sexuales.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 35-2017-DP/PAD Oficio N° 77-2017-DP/PAD Oficio N° 182-2017-DP/PAD
3	806/2016-CR	05/01/2017	Proyecto de Ley que modifica diversos artículos de la Ley de radio y televisión, para un cumplimiento efectivo de los derechos fundamentales de la Constitución en un marco de respeto a la libertad de expresión.	Comisión de Transportes y Comunicaciones	Oficio N° 556-2017-DP/PAD
4	773/2016-CR	05/01/2017	Proyecto de Ley de desarrollo del artículo 149° de la Constitución Política del Perú, que regula la coordinación intercultural de la justicia.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 0166-2017-DP/AMASPPI
5	721/2016-CR	05/01/2017	Proyecto de Ley que establece la obligatoriedad del uso del sistema de identificación biométrica en todas las notarías del Perú.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 156-2017-DP/PAD
6	788/2016-CR	09/01/2017	Proyecto de Ley que modifica los artículos 13°, 14° y 16° de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 560-2017-DP/PAD
7	773/2016-CR	09/01/2017	Proyecto de Ley de desarrollo del artículo 149° de la Constitución Política del Perú, que regula la coordinación intercultural de la justicia.	Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología	Oficio N° 0165-2017-DP/AMASPPI
8	687/2016-CR	09/01/2017	Proyecto de Ley de promoción del aporte solidario en favor del niño, adolescente y adulto mayor en situación de abandono y en salvaguarda de la vida frente a incendios o desastres naturales.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 114-2017-DP/PAD
9	778/2016-CR	09/01/2017	Proyecto de Ley que propone la pérdida de la patria potestad, tutela y curatela al agente que induzca a la mendicidad a personas vulnerables colocadas bajo su control y autoridad.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 33-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
10	807/2016-CR	11/01/2017	Proyecto de Ley que modifica el Texto Único Ordenado de la Ley del sistema privado de Administración de Fondos de Pensiones (AFP), para optimizar la opción de retiro de ahorros previsionales a favor de los afiliados.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 525-2017-DP/PAD
11	835/2016-JNE	11/01/2017	Proyecto de Ley sobre modificación de diversos artículos de la Ley N° 28094, Ley de Organizaciones Políticas, Código Penal y Código Procesal Penal	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 200-2017-DP/PAD
12	822/2016-CR	11/01/2017	Proyecto de Ley que modifica el artículo 54° de la Ley Orgánica de Elecciones, para garantizar la instalación de mesas de sufragio en centros poblados, comunidades campesinas, comunidades nativas y otros.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 164-2017-DP/AMASPPI
13	696/2016-CR	11/01/2017	Proyecto de Ley que elimina la necesidad del holograma en el Documento Nacional de Identidad como constancia de sufragio.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 155-2017-DP/PAD
14	823/2016-CR	11/01/2017	Proyecto de Ley que modifica artículos de la Ley N° 3003, que regula el Régimen Especial de Seguridad Social para los Trabajadores y Pensionistas Pescadores.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 151-2017-DP/PAD
15	776/2016-CR	11/01/2017	Proyecto de Ley que modifica la segunda disposición complementaria final del Decreto Legislativo N° 1133, Decreto Legislativo para el ordenamiento definitivo del régimen de pensiones del personal militar y policial.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 150-2017-DP/PAD
16	616/2016-CR	11/01/2017	Proyecto de Ley que prohíbe de manera permanente postular a cargos de elección popular a las personas que hayan sido condenadas con sentencia firme por delitos de terrorismo y apología al terrorismo.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 16-2017-DP/AAC
17	775/2016-CR	11/01/2017	Proyecto de Ley que establece derecho al cuidado de menores en salas, cunas y guarderías a cargo de empresas del sector privado.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 56-2017-DP/PAD
18	832/2016-CR	12/01/2017	Proyecto de Ley que reconoce el derecho de percibir la bonificación especial por preparación de clases y evaluación a los docentes activos y cesantes, sin la exigencia de sentencia judicial, y solo respecto al periodo comprendido entre el 21 de mayo de 1990 al 25 de noviembre del 2012.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 169-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
19	831/2016-CR	12/01/2017	Proyecto de Ley de obligatorio cumplimiento del otorgamiento a los beneficiarios de asignaciones y subsidios contemplados en el Decreto Legislativo N° 276 y en la Ley N° 24029 y sus reglamentos, sin la exigencia de sentencia judicial.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 169-2017-DP/PAD
20	828/2016-CR	12/01/2017	Proyecto de Ley que protege el ejercicio de los derechos laborales a los trabajadores de la ex Dirección de Control de Servicios de Seguridad, Control de Armas, Munición y Explosivos de Uso Civil - Discamec.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 152-2017-DP/PAD
21	867/2016-CP	16/01/2017	Proyecto de Ley que propone incorporar el artículo 13° a la Ley N° 28587, Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros (libre elección del usuario en la contratación de servicios notariales).	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios	Oficio N° 498-2017-DP/PAD
22	865/2016-CR	16/01/2017	Proyecto de Ley que modifica los artículos 3°, 6°, 9°, 10° y la primera disposición complementaria transitoria de la Ley N° 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes.	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios	Oficio N° 414-2017-DP/AMASPPI
23	809/2016-CR	20/01/2017	Proyecto de Ley que promueve la adquisición de medicina genérica de calidad para los consumidores.	Comisión de Salud y Población	Oficio N° 198-2017-DP/PAD
24	834/2016-CR	20/01/2017	Proyecto de Ley que fortalece la participación política de la mujer.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 175-2017-DP/PAD
25	797/2016-CR	26/01/2017	Proyecto de Ley de reforma del artículo 149° de la Constitución Política, para reconocer funciones jurisdiccionales a las rondas campesinas autónomas dentro de sus territorios.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 0163-2017-DP/AMASPPI
26	835/2016-JNE	27/01/2017	Proyecto de Ley sobre modificación de diversos artículos de la Ley N° 28094, Ley de Organizaciones Políticas, Código Penal y Código Procesal Penal.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 199-2017-DP/PAD
27	844/2016-MP	27/01/2017	Proyecto de Ley que propone la asignación de gastos operativos para los fiscales provisionales del Ministerio Público.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 10-2017-DP/AAC

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
28	877/2016-CR	06/02/2017	Proyecto de Ley que amplía las causales de pérdida de la patria potestad para quienes cometen el delito de lesiones graves en agravio de menores de edad, personas de la tercera edad o persona con discapacidad y por violencia familiar.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 106-2017-DP/PAD Oficio N° 118-2017-DP/PAD
29	175/2016-CR	06/02/2017	Proyecto de Ley que propone modificar la Ley N° 30424, Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho activo transnacional.	Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado	Oficio N° 43-2017-DP/PAD
30	855/2016-CR	08/02/2017	Proyecto de Ley que establece el procedimiento para el pago de los intereses legales devengados por adeudos laborales.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 154-2017-DP/PAD
31	889/2016-CR	08/02/2017	Proyecto de Ley que incorpora los artículos 1-A y 3-A y modifica los artículos 1° 2°, 3°, 5°, 15° y 16° de la Ley N° 27986, Ley de los trabajadores del hogar.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 132-2017-DP/PAD
32	869/2016-CR	15/02/2017	Ley que modifica la Ley N° 29182, Ley de Organización y Funciones del Fuero Militar, a fin de fortalecer el rol y funcionamiento del Fuero Militar Policial.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 22-2017-DP/AAC
33	628/2016-CR	16/02/2017	Proyecto de Ley que coadyuva a la transparencia en el proceso de nombramiento, ratificación y destitución de jueces y fiscales, y en la elección de los miembros del Consejo Nacional de la Magistratura.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 23-2017-DP/AAC
34	944/2016-CR	20/02/2017	Proyecto de Ley de creación de las brigadas de paz familiar en las instituciones educativas, centros de trabajo y municipalidades, para contribuir a reducir los actos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 534-2017-DP/PAD
35	547/2016-PE	21/02/2017	Ley que propone modificar los artículos 2° y 6° de la Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar, que establece el servicio militar obligatorio en casos de pandillas y crea el Programa Rescate Social.	Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha Contra las Drogas	OFICIO N° 486-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
36	938/2016-CR	21/02/2017	Proyecto de Ley que propone modificar los artículos 46° y 50° del Código de Ejecución Penal, para combatir la violencia familiar y la violencia de género, así como proteger los derechos de las mujeres, niñas y niños y adolescentes.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 167-2017-DP/PAD
37	921/2016-CR	22/02/2017	Proyecto de Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 1186, que regula el uso de la fuerza por parte de la Policía Nacional del Perú.	Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha Contra las Drogas	Oficio N° 0020-2017-DP/AAC
38	742/2016-CR	23/02/2017	Proyecto de Ley que modifica el Código Penal y tipifica el delito de trabajo forzoso.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 113-2017-DP/PAD Oficio N° 446-2017-DP/PAD
39	953/2016-CR	24/02/2017	Proyecto de Ley que declara de interés público el cumplimiento e implementación de la Política Pública de integración y fortalecimiento de la familia como espacio fundamental para el desarrollo integral de la persona.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 96-2017-DP/PAD
40	925/2016-CR	27/02/2017	Proyecto de Ley de reforma constitucional, que reconoce a los comités de autodefensa como organizaciones de apoyo de las comunidades campesinas y nativas para el ejercicio de la justicia consuetudinaria.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 0162-2017-DP/AMASPP
41	944/2016-CR	01/03/2017	Proyecto de Ley de creación de las brigadas de paz familiar en las instituciones educativas, centros de trabajo y municipalidades para contribuir a reducir los actos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 535-2017-DP/PAD
42	945/2016-CR	01/03/2017	Proyecto de Ley que prohíbe el contrato de servicios no personales en puestos permanentes del Estado.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 152-2017-DP/PAD
43	997/2016-CR	08/03/2017	Ley que modifica los artículos 43° y 46° del Decreto Legislativo N° 1034, Ley de represión de conductas anticompetitivas que incentiva la reducción de conductas indebidas de proveedores.	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios	Oficio N° 493-2017-DP/PAD

N°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
44	382/2016-PE (81-2011-CR)	08/03/2017	Proyecto de Ley que regula el empleo de la fuerza por parte del personal de la Policía Nacional del Perú.	Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha Contra las Drogas	Oficio N° 19-2017-DP/AAC
45	938/2016-CR	09/03/2017	Proyecto de Ley que modifica el Código de Ejecución Penal para combatir la violencia familiar y la violencia de género, así como proteger los derechos de las mujeres, niñas, niños y adolescentes.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 166-2017-DP/PAD
46	830/2016-CR	09/03/2017	Proyecto de Ley que declara de necesidad pública y preferente interés nacional y social, en resguardo de la seguridad ciudadana, la reubicación de personas privadas de la libertad en establecimientos penitenciarios cercanos a su lugar de residencia.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 56-2018-DP/PAD
47	500/2016-CR	09/03/2017	Proyecto de Ley que propone un nuevo Código de los niños, niñas y adolescentes.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 25-2018-DP/PAD
48	663/2016-CR	09/03/2017	Proyecto de Ley que propone un nuevo Código de los niños, niñas y adolescentes.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 25-2018-DP/PAD
49	550/2016-CR	10/03/2017	Proyecto de Ley que establece la inhabilitación perpetua para ingresar o reingresar al sector público para los condenados por la comisión del delito de terrorismo y apología del terrorismo.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 48-2017-DP/AAC
50	923/2016-CR	10/03/2017	Ley que modifica los artículos 3° y 6° de la Ley N° 28592. Ley que crea el plan integral de reparaciones.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 138-2017-DP/PAD
51	499/2016-CR	10/03/2017	Proyecto de Ley que modifica diversos artículos del Código Civil.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 0021-2017-DP/AAC
52	965/2016-CR	13/03/2017	Proyecto de Ley que regula la negociación colectiva de las organizaciones sindicales de trabajadores y trabajadoras del sector público.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 511-2017-DP/PAD
53	972/2016-CR	13/03/2017	Ley que prohíbe la discriminación remunerativa entre varones y mujeres.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 449-2017-DP/PAD
54	969/2016-CR	13/03/2017	Proyecto de Ley del ejercicio profesional del licenciado en Administración.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 115-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
55	1013/2016-CR	14/03/2017	Proyecto de Ley que crea el servicio de facilitación administrativa preferente en beneficio de personas que viven en situación de especial vulnerabilidad.	Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado	Oficio N° 419-2017-DP/PAD
56	995/2016-CR	14/03/2017	Proyecto de Ley que fortalece el principio de transparencia y el derecho de las personas al acceso a la información pública.	Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado	Oficio N° 0017-2017-DP/AAC
57	1013/2016-CR	24/03/2017	Proyecto de Ley que crea el servicio de facilitación administrativa preferente en beneficio de personas que viven en situación de especial vulnerabilidad.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 433-2017-DP/PAD
58	1024/2016-CR	24/03/2017	Ley que regula la cuota obligatoria mínima de mujeres en los directorios de las empresas que cotizan en la Bolsa.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 581-2017-DP/PAD
59	718/2016-CR	28/03/2017	Ley que establece la unión civil.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 471-2017-DP/PAD
60	872/2016-CR	28/03/2017	Propone modificar diversos artículos del Código Civil, el Código Procesal Civil, la Ley del Notariado y el Código de Niños y Adolescentes, en lo referido al ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 174-2017-DP/PAD
61	1091/2016-CR	29/03/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el numeral 2 del artículo 36° y el artículo 38° del Código Penal, que regula la inhabilitación definitiva de los funcionarios públicos cuando han cometido delitos dolosos en contra de la Administración Pública, a efectos de que no vuelvan a prestar servicios al Estado.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 468-2017-DP-PAD
62	321/2016-CR	29/03/2017	Ley de reforma constitucional que modifica parcialmente el artículo 194° de la Constitución Política, referido a la reelección inmediata y por única vez de los gobiernos locales.	Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado	Oficio N° 428-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
63	324/2016-CR	29/03/2017	Ley de reforma constitucional que permite la reelección inmediata de autoridades locales.	Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado	Oficio N° 428-2017-DP/PAD
64	331/2016-CR	29/03/2017	Ley de reforma constitucional que modifica el artículo 194° de la Constitución Política del Perú.	Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado	Oficio N° 428-2017-DP/PAD
65	471/2016-CR	29/03/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el artículo 42° de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, estableciendo que el INPE y el Minsa deben integrarse al sistema intersectorial de registro de casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, denominado Registro Único de Víctimas y Agresores.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 181-2017-DP/PAD
66	1056/2016-CR	29/03/2017	Proyecto de Ley que propone modificar los artículos 257°, 351°, 414°, 1322°, 1984° y 1985° del Código Civil, respecto a la indemnización por oposición infundada.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 184-2017-DP/PAD
67	1017/2016-CR	29/03/2017	Proyecto de Ley que propone incluir el delito de robo agravado, tipificado en el artículo 189° del Código Penal, en el Decreto Legislativo N° 1322, de tal forma que los procesados y condenados estén excluidos de gozar del beneficio de vigilancia electrónica personal.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 55-2018-DP/PAD
68	1026-2016-CR	29/03/2017	Proyecto de Ley que propone modificar los artículos 108-B, 121°, 121-B, 122° y 122-B del Código Penal, que permitirá prevenir que se sigan produciendo más actos de violencia y/o maltrato hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar, que devienen en la comisión de los delitos de feminicidio, lesiones graves y lesiones leves por violencia familiar.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 578-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
69	268/2016-CR	29/03/2017	Ley que garantiza la participación política indígena en las elecciones regionales.	Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado	Oficio N° 268-2017-DP/AMASPPI
70	1085/2016-CR	31/03/2017	Proyecto de Ley que propone autorizar a las entidades bancarias la creación y administración de cuentas de depósitos previsionales, para ser ofrecidas al público en general, con el objetivo de asegurarles un fondo de pensiones al cumplir 65 años de edad.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 525-2017-DP/PAD
71	375/2016-CR	05/04/2017	Proyecto de Ley que propone aprobar la Ley de reforma del artículo 90° de la Constitución Política del Perú y de creación del distrito electoral de peruanos en el extranjero.	Comisión de Relaciones Exteriores	Oficio N° 188-2017-DP/PAD
72	1106/2016-CR	06/04/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el artículo 477° del Código Penal, para restablecer la participación del Procurador Público — cuando se trate de delitos contra el Estado— en la audiencia judicial donde se ventila el acuerdo de colaboración eficaz.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 453-2017-DP/PAD
73	885/2016-CR	11/04/2017	Proyecto de Ley que propone reformar el artículo 149° de la Constitución Política del Perú, con la finalidad de atribuir funciones jurisdiccionales a las rondas campesinas.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 267-2017-DP/AMASPPI
74	1097/2016-CR	17/04/2017	Ley que deroga normas que restringen las atribuciones del Sistema Nacional de Control.	Comisión de Fiscalización y Contraloría	Oficio N° 479-2017-DP/PAD
75	920/2016-CR	18/04/2017	Reglamento especial para el nombramiento de altos funcionarios por el Congreso de la República.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 57-2017-DP/AAC
76	1107/2016-CR	18/04/2017	Ley que modifica el artículo 27° de la Ley N° 30225, Ley de contrataciones del Estado, derogando el literal g) de dicha norma.	Comisión de Fiscalización y Contraloría	Oficio N° 203-2017-DP/PAD
77	1200/2016-CR	20/04/2017	Proyecto de Ley que propone facultar por excepción al afiliado de las zonas afectadas por desastres naturales y declaradas en emergencia a retirar hasta el 20% de su fondo acumulado en su cuenta individual de capitalización.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 525-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
78	1142/2016-CR	20/04/2017	Proyecto de Ley que propone regular la negociación colectiva entre el Estado y los trabajadores públicos, de conformidad con el artículo 28° de la Constitución Política del Perú.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 511-2017-DP/PAD
79	1037/2016-CR	20/04/2017	Ley que declara la imprescriptibilidad de los delitos de violación de la libertad sexual e incrementa sus penas.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 512-2017-DP/PAD
80	842/2016-MP	20/04/2017	Ley que propone medidas para la eficacia de los deberes alimentarios en los procesos civiles.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 502-2017-DP/PAD
81	1199/2016-CR	20/04/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el artículo 323° del Código Penal, en relación del Decreto Legislativo N° 1323 sobre discriminación e incitación a la discriminación.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 472-2017-DP/PAD
82	343/2016-CR	20/04/2017	Propone modificar la Ley N° 26772, modificada por la Ley N° 27270, Ley contra actos de discriminación, a efectos de garantizar la igualdad de trato remunerativo entre hombres y mujeres.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 474-2017-DP/PAD
83	972/2016-CR	20/04/2017	Ley que prohíbe la discriminación remunerativa entre hombres y mujeres.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 450-2017-DP/PAD
84	841/2016-MP	20/04/2017	Ley que dispone incluir el delito de omisión de asistencia familiar en el artículo 2° del nuevo Código Procesal Penal referido al acuerdo reparatorio.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 451-2017-DP/PAD
85	840/2016-CR	20/04/2017	Ley que propone medidas para la descarga procesal en los despachos fiscales y judiciales en materia penal.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 431-2017-DP/PAD
86	488/2016-CR	20/04/2017	Proyecto de Ley que reconoce el derecho a la pensión de sobrevivencia a favor de las uniones de hecho propias.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 390-2017-DP/PAD
87	1182/2016-CR	20/04/2017	Proyecto de Ley que propone establecer como requisito general para el ingreso al servicio público o prestar servicios profesionales para el Estado, el no registrar condenas por la comisión de delito contra la Administración Pública o sanción de inhabilitación administrativa que hubieren quedado consentido firme, aun se encuentre rehabilitado.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 349-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
88	742/2016-CR	20/04/2017	Proyecto de Ley que modifica el Código Penal y tipifica el delito de trabajo forzoso.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 338-2017-DP/PAD Oficio N° 445-2017-DP/PAD
89	889/2016-CR	20/04/2017	Proyecto de Ley que incorpora los artículos 1-A y 3-A, y que modifica los artículos 1°, 2°, 3°, 5°, 15° y 16° de la Ley N° 27986. Ley de los trabajadores del hogar.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 194-2017-DP/PAD
90	834/2016-CR	20/04/2017	Proyecto de Ley que fortalece la participación política de la mujer.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 192-2017-DP/PAD
91	793/2016-CR	20/04/2017	Proyecto de Ley que crea el registro de agresores sexuales.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 195-2017-DP/PAD
92	666/2016-CR	20/04/2017	Proyecto de Ley que modifica los artículos 2°, 5°, 9°, 12° y 13° de la Ley N° 27986. Ley de los trabajadores del hogar.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 193-2017-DP/PAD
93	843/2016-IMP	20/04/2017	Ley que propone incluir el art. 566-B al Código Procesal Civil, el arresto civil en caso de incumplimiento de deberes alimentarios en los procesos civiles.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 565-2017-DP/PAD
94	325/2016-CR	20/04/2017	Ley N° 27986. Ley de los trabajadores del hogar.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 566-2017-DP/PAD
95	1157/2016-CR	20/04/2017	Proyecto de Ley que propone otorgar incentivos para que las empresas contraten a los jóvenes entre 18 y 29 años con empleos dignos, de calidad y con plenitud de derechos laborales.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 57-2018-DP/PAD
96	1137/2016-CR	20/04/2017	Ley que precisa el goce del derecho de descanso prenatal y postnatal de la trabajadora gestante, con el fin de incluir la extensión del descanso posnatal en el caso de nacimiento de niños prematuros.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 580-2017-DP/PAD
97	1209/2016-CR	24/04/2017	Proyecto de Ley que propone modificar los artículos 46° y 323° del Código Penal, referente a penalizar diversas formas de discriminación.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 472-2017-DP/PAD
98	1205/2016-CR	24/04/2017	Ley que declara de necesidad pública y preferente interés nacional la creación de la oficina de Defensoría del Paciente en los hospitales, institutos especializados de salud y centros de salud del Minsa a nivel nacional.	Comisión de Salud y Población	Oficio N° 201-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
99	1213/2016-CR	25/04/2017	Proyecto de Ley que modifica el artículo 40° del TUO de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, sobre los alcances para disponer del 25% del fondo acumulado en su cuenta individual de capitalización.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 525-2017-DP/PAD
100	1167/2016-CR	25/04/2017	Ley que impulsa medidas extraordinarias y urgentes para estimular la economía de los damnificados por desastres naturales ocasionados por el fenómeno de El Niño.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 391-2017-DP/PAD
101	1222/2016-CR	25/04/2017	Ley que sanciona a las autoridades policiales, judiciales y del Ministerio Público por la detención de personas homónimas de forma arbitraria.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 336-2017-DP/PAD
102	1232/2016-CR	04/05/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el artículo 74° de la Ley Orgánica del Poder Judicial, respecto de la duración del cargo de Presidencia de la Corte Suprema de Justicia.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 53-2017-DP/AAC
103	1224/2016-CR	04/05/2017	Proyecto de Ley que propone modificar los artículos 1666°, 1680° y 1681° del Código Civil, Decreto Legislativo N° 295; y el artículo 42° de la Ley N° 27157, respecto a la obligación del arrendatario del pago de las cuotas de mantenimiento, la garantía por dicho concepto y su cumplimiento solidario por el arrendador en un bien sujeto al régimen de unidades inmobiliarias de propiedad exclusiva y propiedad común.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 190-2017-DP/PAD
104	1265/2016-CR	04/05/2017	Proyecto de Ley que propone incorporar el artículo 198-B al Código Penal, con el objeto de sancionar los actos de corrupción cometidos en la administración privada, con la finalidad de prevenir y luchar contra la corrupción a efectos de salvaguardar la buena administración, los intereses y el patrimonio de la persona jurídica de derecho privado.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 69-2018-DP/PAD
105	1261/2016-CR	05/05/2017	Proyecto de Ley que propone modificar los artículos 473-A y 477° del Código Procesal Penal, que restituye atribuciones a las procuradurías públicas en los procesos por colaboración eficaz.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 619-2017-DP/PAD
106	1011/2016-CR	08/05/2017	Proyecto de Ley que propone facilitar el acceso de los trabajadores expendedores y vendedores de diarios, revistas y billetes de lotería, también denominados canillitas, a la seguridad social.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 525-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
107	1271/2016-CR	08/05/2017	Proyecto de Ley de negociación colectiva en el sector público.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 511-2017-DP/PAD
108	1292/2016-CG	08/05/2017	Proyecto de Ley que establece la inaplicación del beneficio de defensa y asesoría en los procesos, investigaciones y procedimientos iniciados en mérito a las recomendaciones de los órganos de control; iniciativa legislativa presentada por la Contraloría General de la República.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio 462-2017-DP/PAD
109	1117/2016-CR	09/05/2017	Ley que adecúa el proceso de expropiación dentro del marco de la Constitución Política, para lo cual propone la modificación, incorporación y derogación de algunos artículos del Decreto Legislativo N° 1192, que aprueba la Ley marco de adquisición y expropiación de inmuebles, transferencia de inmuebles de propiedad del Estado, liberación de interferencias y otras medidas para la ejecución de obras de infraestructura.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 436-2017-DP/PAD
110	872/2016-CR	11/05/2017	Propone modificar diversos artículos del Código Civil, el Código Procesal Civil, la Ley del Notariado y el Código de Niños y Adolescentes, en lo referido al ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.	Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad	Oficio N° 503-2017-DP/PAD Oficio N° 515-2017-DP/PAD
111	1021/2016-SBS	12/05/2017	Proyecto de Ley que propone el fortalecimiento de la supervisión que realiza la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP a las Afocat y los fondos de cobertura que administran.	Comisión de Transportes y Comunicaciones	Oficio N° 372-2017-DP/AMASPP
112	1122/2016-CR	12/05/2017	Proyecto de Ley que propone modificar los artículos 2° y 5° de la Ley N° 29905, Ley que establece los lineamientos generales para el funcionamiento de las escuelas de conductores, con la finalidad de lograr institucionalidad y calidad en las mismas.	Comisión de Transportes y Comunicaciones	Oficio N° 198-2017-DP/AMASPP
113	1344/2016-CR	15/05/2017	Ley para la protección de los pueblos indígenas en situación de aislamiento y contacto inicial y de áreas naturales protegidas, en el proceso de evaluación, diseño, desarrollo e implementación de proyectos de infraestructura.	Comisión de Transportes y Comunicaciones	Oficio N° 372-2017-DP/AMASPP

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
114	005/2016-CR	15/05/2017	Proyecto de Ley que propone una resolución legislativa del Congreso que modifica el Reglamento del Congreso de la República, para incorporar el procedimiento de consulta previa a los pueblos indígenas u originarios sobre medidas legislativas que les afecten.	Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología	Oficio N° 266-2017-DP/AMASPPI
115	820/2016-CR	17/05/2017	Proyecto de Ley que sanciona la no presentación de información para la elaboración de la cuenta general de la República.	Comisión de Fiscalización y Contraloría	Oficio N° 562-2017-DP/PAD
116	1334/2016-CR	17/05/2017	Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 30225. Ley de contrataciones del Estado.	Comisión de Fiscalización y Contraloría	Oficio N° 561-2017-DP/PAD
117	1048/2016-CR	17/05/2017	Proyecto de Ley que modifica diversas normas para prevenir actos de corrupción y promover mecanismos de participación ciudadana en la inversión pública con participación del sector privado.	Comisión de Fiscalización y Contraloría	Oficio N° 548-2017-DP/PAD
118	1248/2016-CR	17/05/2017	Proyecto de Ley para modificar los artículos 17° y 25° de la Ley N° 27785. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.	Comisión de Fiscalización y Contraloría	Oficio N° 489-2017-DP/PAD
119	1182/2016-CR	17/05/2017	Proyecto de Ley que propone establecer como requisito general para el ingreso al servicio público o prestar servicios profesionales para el Estado, el no registrar condenas por la comisión de delito contra la Administración Pública o sanción de inhabilitación administrativa que hubieren quedado consentido firme, aún se encuentre rehabilitado.	Comisión de Fiscalización y Contraloría	Oficio N° 466-2017-DP/PAD
120	1292/2016-CG	17/05/2017	Proyecto de Ley que establece la inaplicación del beneficio de defensa y asesoría en los procesos, investigaciones y procedimientos iniciados en mérito a las recomendaciones de los órganos de control; iniciativa legislativa presentada por la Contraloría General de la República.	Comisión de Fiscalización y Contraloría	Oficio N° 461-2017-DP/PAD
121	1297/2016-CR	17/05/2017	Proyecto de Ley de transparencia de intereses de autoridades y funcionarios públicos.	Comisión de Fiscalización y Contraloría	Oficio N° 452-2017-DP/PAD
122	477/2016-CR	17/05/2017	Proyecto de Ley que incorpora el tratamiento hormonal (castración química) para los sentenciados por los delitos de violación sexual en agravio de menores de edad.	Comisión de Salud y Población	Oficio N° 447-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
123	1340/2016-CR	17/05/2017	Proyecto de Ley que promueve la atención escolar integral de los estudiantes de la educación básica regular y básica especial en condiciones de hospitalización.	Comisión de Salud y Población	Oficio N° 435-2017-DP/PAD
124	605/2016-CR	19/05/2017	Proyecto de Ley que modifica los artículos 2° y 3° de la Ley N° 28774, Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular.	Comisión de Transportes y Comunicaciones	Oficio N° 371-2017-DP/AMASPPI
125	1381/2016-CR	19/05/2017	Ley que fortalece el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad mediante la incorporación de su condición en el Documento Nacional de Identidad.	Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad	Oficio N° 414-2017-DP/PAD
126	1344/2016-CR	22/05/2017	Ley para la protección de los pueblos indígenas en situación de aislamiento y contacto inicial y de áreas naturales protegidas, en el proceso de evaluación, diseño, desarrollo e implementación de proyectos de infraestructura.	Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología	Oficio N° 374-2017-DP/AMASPPI
127	1405/2016-CR	23/05/2017	Ley de fortalecimiento de la normativa sobre violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio 476-2017-DP/PAD
128	1136/2016-CR	23/05/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el artículo 568-A del Código Civil que tiene por objeto efectuar precisiones normativas respecto de la institución jurídica de la curatela de personas, a fin de facilitar su correcto ejercicio en beneficio del curado.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 585-2017-DP/PAD
129	1384/2016-CR	25/05/2017	Proyecto de Ley que propone la Ley que promueve la protección al consumidor mediante la correcta difusión de información en los contratos inmobiliarios.	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios	Oficio N° 492-2017-DP/PAD
130	1392/2016-CR	25/05/2017	Proyecto de Ley que propone la Ley que modifica el artículo 14° de la Ley N° 26549, Ley de los centros educativos privados, y promueve la información sobre pensiones, matrículas y cuotas de ingreso.	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios	Oficio N° 465-2017-DP/PAD
131	954/2016-CR	26/05/2017	Ley que elimina el secreto bancario y la reserva tributaria para las autoridades elegidas por elección popular.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 105-2017-DP/AAC

N°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
132	1380/2016-CR	29/05/2017	Propuesta de Ley Adenda 20.	Comisión de Fiscalización y Contraloría	Oficio N° 563-2017-DP/PAD
133	1366/2016-CR	29/05/2017	Proyecto de Ley que prohíbe a los condenados inhabilitados por delitos contra la Administración Pública a contratar con el Estado.	Comisión de Fiscalización y Contraloría	Oficio N° 547-2017-DP/PAD
134	1410/2016-CR	29/05/2017	Proyecto de Ley que modifica el Decreto de Urgencia 003-2017, Decreto de Urgencia que asegura la continuidad de proyectos de inversión para la prestación de servicios públicos y cautela el pago de la reparación civil a favor del Estado en casos de corrupción.	Comisión de Fiscalización y Contraloría	Oficio N° 550-2017-DP/PAD
135	1412/2016-CR	30/05/2017	Ley que modifica el artículo 2° de la Ley N° 29409, Ley que concede el derecho de licencia por paternidad a los trabajadores de la actividad pública y privada.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 558-2017-DP/PAD
136	1405/2016-CR	30/05/2017	Proyecto de Ley que propone modificar diversos artículos de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 477-2017-DP/PAD
137	1365/2016-CR	30/05/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el artículo 323° del Código Penal, incorporando conductas y hechos en el tipo penal de discriminación, así como elevar la pena privativa de libertad para efectos de que las penas sean efectivas en caso de discriminación.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio 472-2017-DP/PAD
138	1378/2016-CR	30/05/2017	Proyecto de Ley que propone fortalecer la lucha contra los crímenes de odio y la discriminación basada en motivos raciales, religiosos, nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, idioma, identidad étnica o cultural, indumentaria, opinión, nivel socioeconómico, filiación o cualquier otro motivo, para lo cual se proponen medidas de política pública y reformas normativas.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 472-2017-DP/PAD
139	1322/2016-CR	30/05/2017	Proyecto de Ley que propone eliminar el incentivo económico por desempeño a los trabajadores de la Sunat, previsto en el artículo 11° de la Ley N° 29816, en función al incremento de la recaudación.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 463-2017-DP/PAD
140	1326/2016-CR	30/05/2017	Proyecto de Ley de devolución de los aportes retenidos por los gobiernos regionales y locales que no fueron pagados a EsSalud.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 626-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
141	1406/2016-CR	31/05/2017	Proyecto de Ley que propone declarar la permanencia del aporte social al fondo intangible de jubilación de quienes se encuentran adscritos al sistema de pensiones aplicable a los tripulantes pesqueros industriales, previsto en la Primera Disposición final del Decreto Legislativo N° 1084, Ley sobre límites máximos de captura por embarcación.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 525-2017-DP/PAD
142	1401/2016-CR	31/05/2017	Proyecto de Ley que propone el aporte voluntario adicional de los afiliados al Sistema Privado de Pensiones a un fondo común público para financiar la reconstrucción del país por los daños ocasionados tras El Niño Costero.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 525-2017-DP/PAD
143	1412/2016-CR	01/06/2017	Ley que modifica el artículo 2° de la Ley N° 29409, Ley que concede el derecho de licencia por paternidad a los trabajadores de la actividad pública y privada.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 559-2017-DP/PAD
144	1434/2016-CR	01/06/2017	Proyecto de Ley que propone modificar los artículos 11° y 13° de la Ley N° 129816, Ley de fortalecimiento de la Sunat, elimina el incentivo por incremento de recaudación y la bonificación por función crítica o riesgosa en la Sunat.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 463-2017-DP/PAD
145	1440/2016-CR	01/06/2017	Ley que propone ampliar los beneficios de paternidad como un derecho del trabajador de la actividad pública y privada, en caso de alumbramiento de su cónyuge o conviviente, a fin de promover y fortalecer el cuidado de los hijos y el desarrollo de la familia.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 569-2017-DP/PAD
146	1429/2016-CR	01/06/2017	Ley que propone modificar los artículos 10° y 11° de la Ley N° 27960, Ley de modernización de la seguridad social en salud y la adecuación de las normas del régimen semicontributivo del Seguro Integral de Salud (SIS), dejando sin efecto el periodo de carencia, con la finalidad de garantizar la cobertura de salud durante la maternidad, para la atención del embarazo, parto y puerperio.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 26-2018-DP/PAD
147	1379/2016-CR	05/06/2017	Ley que modifica el 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 OIT, para precisar la obligación de consultar el otorgamiento de la certificación ambiental.	Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología	Oficio N° 11-2018-DP/AMASPP

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
148	1460/2016-CR	06/06/2017	Ley que propone potenciar los mecanismos de fiscalización para el cumplimiento de las cuotas de contratación de las personas con discapacidad en 3% y 5% al sector privado y público, respectivamente, con la finalidad de que el Ministerio de Trabajo y Servir, en coordinación con el Conadis, remitan semestralmente un informe al Congreso de la República.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 467-2017-DP/PAD
149	1449/2016-CR	06/06/2017	Ley que dispone la celeridad de los procesos en materia de seguridad social, relacionada con los regímenes pensionarios de pretensiones de salud a cargo del Estado.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 573-2017-DP/PAD
150	1392/2016-CR	08/06/2017	Proyecto de Ley que propone la Ley que modifica el artículo 14° de la Ley N° 26549, Ley de los centros educativos privados, y promueve la información sobre pensiones, matrículas y cuotas de ingreso.	Comisión de Educación, Juventud y Deporte	Oficio N° 464-2017-DP/PAD
151	1449/2016-CR	08/06/2017	Ley que dispone la celeridad de los procesos en materia de seguridad social, relacionada con los regímenes pensionarios de pretensiones de salud a cargo del Estado.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 572-2017-DP/PAD
152	1451/2016-CR	08/06/2017	Proyecto de Ley que propone modificar diversos artículos del nuevo Código Procesal Penal, optimiza sistemas de recursos y evita riesgos de impunidad para casos de condena del absuelto por inferioridad en grado.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 52-2018-DP/PAD
153	1414/2016-CR	08/06/2017	Proyecto de Ley que propone modificar los artículos 439°, 440° y 443° del Código Procesal Penal, y pretende el fortalecimiento de la administración de justicia respecto a la procedencia de la acción de revisión en los casos en los cuales se habrían expedido sentencias absolutorias o autos de sobreseimiento.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 54-2018-DP/PAD
154	1427/2016-CR	08/06/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el artículo 152° del Código Penal, referente al delito de secuestro.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 82-2018-DP/PAD
155	1428/2016-CR	08/06/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el artículo 491° del Código Procesal Penal, referido a la libertad anticipada.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 53-2018-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
156	1467/2016-CR	14/06/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el artículo 473-A y 477° del Código Procesal Penal, referido al proceso por colaboración eficaz, con la finalidad de restituir la facultad de los procuradores públicos, quienes deben tutelar los intereses patrimoniales del Estado en los procesos penales por delitos contra la Administración Pública.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 619-2017-DP/PAD
157	1403/2016-CR	14/06/2017	Proyecto de Ley que propone garantizar el cumplimiento de las pensiones alimentarias obligadas mediante sentencia judicial, aplicando por parte del Estado prohibiciones administrativas de carácter temporal a todos los deudores alimentarios morosos que se encuentran registrados o inscritos en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (Redam), conforme a la Ley N° 28970.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 571-2017-DP/PAD
158	827/2016-CR	19/06/2017	Proyecto de Ley que declara de preferente interés nacional la inclusión del tema de las rondas campesinas dentro del currículo nacional de la educación básica.	Comisión de Educación, Juventud y Deporte	Oficio N° 494-2017-DP/AMASPP
159	1473/2016-CR	20/06/2017	Proyecto de Ley que modifica el artículo 3° de la Ley N° 26772, modificada por la Ley N° 27270, que dispone que las ofertas de empleo y acceso a medios de formación educativa no podrán contener requisitos que constituyan discriminación, anulación o alteración de igualdad de oportunidades o de trabajo.	Comisión de Educación, Juventud y Deporte	Oficio N° 520-2017-DP/PAD
160	1092/2016-CR	20/06/2017	Ley que declara de preferente interés nacional la incorporación de cursos sobre igualdad de oportunidades y contra la violencia familiar en la educación básica regular.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 485-2017-DP/PAD
161	1506/2016-CR	23/06/2017	Ley que promueve la difusión de contenidos de promoción de actividades agrícolas y ganaderas a través del Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú.	Comisión de Transportes y Comunicaciones	Oficio N° 102-2017-DP/AAC
162	1299/2016-CR	26/06/2017	Proyecto de Ley que propone modificar la Constitución Política del Perú para reconocer el derecho de sindicación a los miembros de la Policía Nacional.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 530-2017-DP/PAD
163	1081/2016-CR	26/06/2017	Proyecto de Ley que incorpora el artículo 89-A en la Constitución Política, para reconocer expresamente la identidad cultural del pueblo afroperuano.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 83-2018-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
164	1472/2016-CR	26/06/2017	Proyecto de Ley que propone modificar la Constitución Política del Perú con el objeto de establecer la renunciabilidad del cargo de congresista de la República.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 100-2017-DP/AAC
165	1509/2016-CR	26/06/2017	Ley de protección y promoción de los derechos de las personas de talla baja.	Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad	Oficio N° 604-2017-DP/PAD
166	1561/2016-CR	27/06/2017	Proyecto de Ley que propone modificar la Constitución Política para reconocer expresamente el derecho a la alimentación adecuada como derecho fundamental.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 521-2017-DP/PAD
167	1378/2016-CR	27/06/2017	Proyecto de Ley que propone fortalecer la lucha contra los crímenes de odio y la discriminación basada en motivos raciales, religiosos, nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, idioma, identidad étnica o cultural, indumentaria, opinión, nivel socioeconómico, filiación o cualquier otro motivo, para lo cual se proponen medidas de política pública y reformas normativas.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 473-2017-DP/PAD
168	1500/2016-CR	27/06/2017	Proyecto de Ley que propone modificar la Constitución Política, con la finalidad de establecer que el Defensor del Pueblo sea elegido mediante sufragio universal y directo.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 85-2017-DP/AAC
169	1264/2016-CR	27/06/2017	Proyecto de Ley que propone modificar los artículos 6°, 9°, 13°, 43° y 50° de la Constitución Política, con la finalidad de reconocer expresamente el principio de laicidad del Estado.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 64-2017-DP/AAC
170	123 y 578/2016-CR	04/07/2017	Observaciones a la Ley que modifica los artículos 24° y 152° de la Ley N° 26571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios	Oficio N° 480-2017-DP/PAD
171	1481/2016-CR	05/07/2017	Proyecto de Ley que propone derogar la Ley N° 288360, Ley de elecciones de representantes ante el Parlamento Andino, y establecer que los cinco representantes peruanos ante el Parlamento Andino sean designados por el Congreso de la República.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 86-2017-DP/AAC

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
172	1552/2016-CR	10/07/2017	Proyecto de Ley que modifica el artículo 2° de la Ley N° 28051, Ley de prestaciones alimentarias en beneficio de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 555-2017-DP/PAD
173	1574/2016-CR	10/07/2017	Proyecto de Ley que propone fomentar y promover el ingreso a espacios laborales en el sector público de jóvenes de 18 a 25 años de edad, con título de carrera técnica o universitaria y que no cuenten con experiencia laboral en el sector público ni privado, con un mínimo del 5% del total de trabajadores de la edad pública.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 555-2017-DP/PAD
174	1484/2016-CR	10/07/2017	Proyecto de Ley que propone derogar los decretos supremos N° 007-2017-TR (que modifica el reglamento de la Ley General de inspección del trabajo) y N° 009-2017-TR (que modifica el Reglamento de la Ley de relaciones colectivas de trabajo).	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 555-2017-DP/PAD
175	1497/2016-CR	10/07/2017	Ley del trabajador del arte.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 555-2017-DP/PAD
176	1555/2016-CR	10/07/2017	Proyecto de Ley que propone regular el ejercicio profesional de la fisioterapia en el país, así como la creación del Colegio de Fisioterapeutas del Perú.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 554-2017-DP/PAD
177	1490/2016-CR	10/07/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el último párrafo del artículo 40° del TUO de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado por el Decreto Supremo N° 054-97-EF, que amplía el uso de los fondos de las AFP.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 525-2017-DP/PAD
178	1491/2016-CR	10/07/2017	Proyecto de Ley que propone precisar los alcances de la Ley N° 30478, Ley que modifica el artículo 40° y la 24° disposición final y transitoria del TUO de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, en referencia al acceso a la seguridad social en salud de los derechohabientes de los aportantes fallecidos de las AFP.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 525-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
179	1476/2016-CR	10/07/2017	Proyecto de Ley que propone declarar de interés nacional elaborar una política nacional con su propuesta legislativa correspondiente, de un sistema previsional multipilar público y privado para atender las pensiones de la población, el cual diseñará la restructuración integral del Sistema Previsional (Proyecto 3721/2017-CR, actualizado por acuerdo del Consejo Directivo del 23.05.2017).	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 525-2017-DP/PAD
180	1553/2016-CR	10/07/2017	Proyecto de Ley que propone incluir a los pensionistas mineros, metalúrgicos y siderúrgicos que acreditan tal condición y que estuvieron expuestos a los riesgos de toxicidad, peligrosidad e insalubridad en su trayectoria laboral para establecer su derecho para acceder al beneficio que otorga la Ley N° 29741, que creó el Fondo Complementario de Jubilación Minera (Proyecto actualizado por acuerdo del Consejo Directivo de 6.06.2017, número anterior 3521/2013-CR).	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 525-2017-DP/PAD
181	1492/2016-CR	10/07/2017	Ley que propone modificar el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 1154, que autoriza los servicios complementarios en salud.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 518-2017-DP/PAD
182	1473/2016-CR	10/07/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el artículo 3° de la Ley N° 26772, modificada por la Ley N° 27270, que dispone que las ofertas de empleo y acceso a medios de formación educativa no podrán contener requisitos que constituyan discriminación, anulación o alteración de igualdad de oportunidades o de trato.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 519-2017-DP/PAD
183	1537/2016-CR	10/07/2017	Proyecto de Ley que propone regular los términos y procedimientos que se aplican a la negociación colectiva económica entre las organizaciones sindicales de empleados públicos y los representantes de las entidades públicas comprendidas en el Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 511-2017-DP/PAD
184	1474/2016-CR	10/07/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 892, y establece la participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas de energía eléctrica.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 455-2017-DP/AMASPPI

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
185	1625/2016-PE	10/07/2017	Ley que propone aprobar una bonificación extraordinaria a favor de los pensionistas por viudez del régimen del Decreto Ley N° 19990, en el marco de las provisiones presupuestarias y de acuerdo a las posibilidades de la economía nacional.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 620-2017-DP/PAD
186	1343/2016-CR	11/07/2017	Proyecto de Ley que promueve la participación de la mujer en los procesos electorales generales, regionales y locales.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 501-2017-DP/PAD
187	1629/2016-CR	11/07/2017	Proyecto de Ley que propone reforma de la Constitución Política para reconocer el derecho a la alimentación adecuada y saludable como derecho constitucional.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 101-2017-DP/PAD
188	1527/2016-CR	11/07/2017	Proyecto de Ley que propone la modificación del numeral 2) del artículo 76° e incorpora los incisos f) y d) al mismo artículo del Reglamento del Congreso, a fin de que se consignen en las proposiciones de leyes o de resoluciones legislativas, si estas guardan relación con los estándares y recomendaciones sobre políticas públicas formuladas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y se consignen indicadores para evaluar y medir el impacto de dichas normas en la sociedad.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 090-2017-DP/AAC Oficio N° 545-2017-DP/PAD Oficio N° 121-2017-DP/AAC
189	1330/2016-CR	11/07/2017	Proyecto de Ley que propone la creación de una circunscripción electoral para los peruanos residentes en el extranjero.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 88-2018-DP/PAD
190	1247/2016-CR	11/07/2017	Proyecto de Ley que propone la creación del Distrito Electoral de Peruanos Residentes en el Extranjero.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 88-2018-DP/PAD
191	1204/2016-CR	11/07/2017	Proyecto de Ley que propone modificar el artículo 21° de la Ley N° 26859, Ley Orgánica de Elecciones, con el objetivo de crear el Distrito Electoral de Peruanos Residentes en el Extranjero.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 88-2018-DP/PAD
192	1478/2016-CR	11/07/2017	Proyecto de Ley que propone crear el Distrito Electoral de Peruanos Residentes en el extranjero (Proyecto actualizado de la iniciativa legislativa 682/2011-CR).	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 88-2018-DP/PAD
193	1485/2016-CR	11/07/2017	Proyecto de Ley que promueve la participación política de los adolescentes de 16 y 17 años a través del voto facultativo.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 95-2017-DP/AAC

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
194	1607/2016-CR	11/07/2017	Propone la modificación del artículo 75° del Reglamento del Congreso, a fin de proscribir las derogaciones genéricas y tácitas.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 89-2017/AAC
195	1627/2016-PE	11/07/2017	Proyecto de Ley que propone modificar la tutela para fortalecer la lucha contra la corrupción.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 583-2017-DP/PAD
196	1541/2016-CR	12/07/2017	Proyecto de Ley que modifica el artículo 7° de la Ley N° 28950, Ley contra la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes, que regula la asistencia y protección a víctimas, colaboradores, testigos y peritos de trata de personas.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 623-2017-DP/PAD
197	1541/2016-CR	17/07/2017	Proyecto de Ley que modifica el artículo 7° de la Ley N° 28950, Ley contra la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes, que regula la asistencia y protección a víctimas, colaboradores, testigos y peritos de trata de personas.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 624-2017-DP/PAD
198	Proyecto s/n	18/07/2017	Proyecto de Ley que modifica el artículo 37° del Decreto Supremo N° 009-2014-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1151, Ley del Régimen Educativo de la Policía Nacional del Perú.	Congresista Modesto Figueroa Minaya	Oficio N° 76-2018-DP/PAD
199	1618/2016-CR	25/07/2017	Proyecto de Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 1350 de migraciones para la protección de las relaciones familiares, particularmente de la infancia y las mujeres.	Comisión de Relaciones Exteriores	Oficio N° 553-2017-DP/PAD
200	1669-2016-CR	09/08/2017	Ley que incorpora el artículo 154-b en el Código Penal, que regula el delito de difusión de material íntimo de manera no consentida.	Congresista José Marwin Palma Mendoza	Oficio N° 532-2017-DP/PAD
201	1592/2016-CR	10/08/2017	Propone modificar los artículos 5° y 9° del Decreto Legislativo N° 854, Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo sobretiempo.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 555-2017-DP/PAD
202	1754/2017-CR	18/08/2017	Ley que modifica los artículos 30° de la Ley N° 27181 y 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y establece criterios para determinar el costo del SOAT.	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios	Oficio N° 415-2017-DP/AMASPPI
203	1246/2016-CR	25/08/2017	Ley que garantiza la evaluación del impacto ambiental de proyectos de inversión por parte del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (Senace).	Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología	Oficio N° 498-2017-DP/AMASPPI

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
204	1626/2016-PE	25/08/2017	Ley que crea el Consejo interinstitucional permanente de cooperación, coordinación y seguimiento de las políticas públicas en materia de justicia e interjusticia.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 106-2017-DP/AAC
205	1754/2017-CR	28/08/2017	Ley que modifica los artículos 30° de la Ley N° 27181 y 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y establece criterios para determinar el costo del SOAT.	Comisión de Transportes y Comunicaciones	Oficio N° 416-2017-DP/AMASPPI
206	1728/2017-CR	28/08/2017	Ley que incorpora al Ministerio de Salud en el sistema intersectorial de registro de casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 568-2017-DP/PAD
207	1590/2016-CR	31/08/2017	Ley que incorpora el artículo 473-A del Código Civil, que obliga a los hijos a dar pensión de alimentos a sus padres mayores de 65 años.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 527-2017-DP/PAD
208	1753/2016-CR	05/09/2017	Ley que declara el 17 de octubre como Día Nacional para la Erradicación de la Pobreza.	Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad	Oficio N° 622-2017-DP/PAD
209	1804/2016-CR	05/09/2017	Ley que establece un régimen de protección especial en el sistema privado de pensiones para las personas con discapacidad.	Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad	Oficio N° 611-2017-DP/PAD
210	1598/2016-CR	06/09/2017	Ley que modifica el artículo 323° del Código Penal, que incorpora nuevos supuestos de hecho que configuran delitos de discriminación.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 73-2018-DP/PAD
211	1602/2016-CR	06/09/2017	Ley que establece la imprescriptibilidad de los delitos contra la libertad sexual y la muerte civil de los violadores.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 567-2017-DP/PAD
212	1606/2016-CR	07/09/2017	Ley que modifica el artículo 402° del Código Penal, referido al delito de denuncia calumniosa.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 36-2018-DP-PAD
213	1669-2016-CR	08/09/2017	Ley que incorpora el artículo 154-b en el Código Penal, que regula el delito de difusión de material íntimo de manera no consentida.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 531-2017-DP/PAD
214	1775/2017-MP	08/09/2017	Proyecto de Ley que crea los comités de vigilancia ciudadana o veedurías ciudadanas en los procesos de contrataciones estatales e inversión pública.	Comisión de Fiscalización y Contratoría	Oficio N° 31-2018-DP/PAD
215	1657/2016-CR	08/09/2017	Ley que modifica el artículo 5°, incorporando el numeral 5.3 de la Ley N° 30490. Ley de la persona adulta mayor; y modifica el artículo 679° del TUO del Código Procesal Civil.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 588-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
216	1782/2017-CR	11/09/2017	Ley que declara de necesidad pública y preferente interés nacional la creación del Ministerio de la Familia e Inclusión Social.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 579-2017-DP/PAD
217	1704/2016-CR	11/09/2017	Ley que promueve la igualdad ante la ley y la no discriminación en razón a la orientación sexual e identidad de género, y que modifica el numeral 2) del artículo 2° de la Constitución Política.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 81-2018-DP/PAD
218	1632/2016-CR	13/09/2017	Ley que modifica el literal e) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 27037. Ley de promoción de la inversión en la Amazonía, modificada por la Ley N° 27759, comprendiendo en sus alcances al distrito de San Pablo de Pillao, provincia y departamento de Huánuco.	Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología	Oficio N° 10-2018-DP/AMASPPI
219	1670/2016-CR	18/09/2017	Ley que fortalece la participación política de los pueblos indígenas u originarios en elecciones regionales.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 3-2018-DP/AMASPPI
220	1829/2017-CR	18/09/2017	Ley que reforma el artículo 110° de la Constitución Política del Perú, con el objeto de establecer el requisito de residencia efectiva continua en el Perú no menor de quince años para postular al cargo de Presidente de la República.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 111-2017-DP/AAC
221	1746/2016-PJ	20/09/2017	Propone modificar los artículos 12°, 14°, 27°, 28°, 42°, 51°, 53° y la Tercera Disposición Final del Código Procesal Constitucional; así como los artículos 32°, 35°, 40°, 41°, 46°, 49°, 50° y 52° del TUO de la Ley Orgánica del Poder Judicial.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 115-2017-DP/AAC
222	1894/2017-CR	21/09/2017	Proyecto de Ley que declara de necesidad pública y preferente interés nacional la construcción, mejoramiento y asfaltado del camino vecinal, desvío km 166 "Tropezón" (Carretera Interoceánica Iberia-Iñapari margen derecha km 03).	Comisión de Transportes y Comunicaciones	Oficio N° 496-2017-DP/AMASPPI Oficio 39-2018/DP-PAD
223	1893/2017-CR	21/09/2017	Proyecto de Ley que declara de necesidad pública e interés nacional la construcción de la carretera de integración regional Madre de Dios, tramo: Puerto Maldonado-Mazuco-Limonchayoc-Camitana-Salvación.	Comisión de Transportes y Comunicaciones	Oficio N° 499-2017-DP/AMASPPI
224	1808/2016-PJ	22/09/2017	Ley que modifica los artículos 264° y 266° del Código Procesal Penal, Decreto Legislativo N° 957, para regular los plazos de detención.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 654-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
225	1745/2017-PJ	25/09/2017	Ley para la reforma del artículo 145° de la Constitución Política del Perú, con el fin de que el presupuesto del Poder Judicial sea de una cantidad no menor al 4% del Presupuesto General de la República.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 2-2018-DP/PAD
226	1727/2016-CR	26/09/2017	Ley que declara de necesidad pública e interés nacional la creación e implementación del centro de coordinación y estudios de justicia intercultural y pluralismo jurídico.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 495-2017-DP/AMASPP
227	1828/2016-CR	26/09/2017	Ley que modifica el artículo 18° de la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, modificada por el Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el régimen de protección de datos personales y la regulación de interés.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 45-2018-DP/PAD
228	1686/2016-CR	26/09/2017	Ley que declara de interés público la reubicación del Establecimiento Penitenciario de Régimen Cerrado Especial de Challapalca.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 51-2018-DP/PAD
229	1861/2016-PJ	26/09/2017	Ley que regula la implementación de la justicia itinerante para el acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 3-2018-DP/PAD
230	1746/2016-PJ	27/09/2017	Proyecto de Ley que propone modificar los artículos 12°, 14°, 27°, 28°, 42°, 51°, 53° y la Tercera Disposición Final del Código Procesal Constitucional; así como los artículos 32°, 35°, 40°, 41°, 46°, 49°, 50° y 52° del TUO de la Ley Orgánica del Poder Judicial.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 116-2017-DP/AAC
231	1901/2017-PE	29/09/2017	Ley que autoriza la compensación de obligaciones pecuniarias impuestas al Estado.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 79-2018-DP/PAD
232	1640/2016-CR	03/10/2017	Ley que fortalece la recuperación extrajudicial de los inmuebles de propiedad estatal.	Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha Contra las Drogas	Oficio N° 627-2017-DP/PAD
233	1431/2016-PE	05/10/2017	Ley que aprueba la inversión privada en el manejo integral de cuencas.	Comisión Agraria	Oficio N° 2-2018-DP/AMASPP
234	1859/2017-CR	05/10/2017	Ley que fomenta la cultura de paz en la educación básica regular.	Comisión de Educación, Juventud y Deporte	Oficio N° 80-2018-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
235	1810/2017-CR	09/10/2017	Ley que propone como requisito para laborar en el sector público, no tener condena por delito de terrorismo o por delito de apología de terrorismo.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 120-2017-DP/AAC
236	1912/2016-PJ	11/10/2017	Ley que modifica el artículo 367° del Código Penal sobre el agravante del delito de violencia y resistencia a la autoridad policial: tipicidad y determinación judicial de la pena.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 65-2018-DP/PAD
237	1519/2016-CR	20/10/2017	Proyecto de Ley que propone la Ley que incorpora el inciso j) en el inciso 3) del Decreto Legislativo N° 1304, referido a la semafización en el etiquetado de productos industriales manufacturados para consumo humano con contenido de azúcar, grasas y sal.	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios	Oficio N° 414-2017-DP/AMASPP
238	1683/2016-CR	11/10/2017	Resolución legislativa que optimiza labores del Congreso de la República.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 122-2017-DP/AAC
239	1321/2016-CR	12/10/2017	Resolución Legislativa que incorpora el art. 92-A al Reglamento del Congreso de la República, con la finalidad de instituir el procedimiento de fiscalización a los gobiernos regionales.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 46-2018-DP/PAD
240	1875/2017-CR	13/10/2017	Ley que modifica el artículo 60° de la Constitución Política y permite la actividad empresarial del Estado.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 62-2018-DP/PAD
241	1981/2017-CR	23/10/2017	Ley que elimina la renovación periódica del certificado de discapacidad para personas con discapacidad severa e irreversible para el cobro de su pensión.	Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad	Oficio N° 621-2017-DP/PAD
242	1931/2017-CR	24/10/2017	Ley que promueve la creación e implementación de centros de acogida temporal para las víctimas de trata de personas.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 20-2018-DP/PAD
243	1825/2017-CR	24/10/2017	Proyecto de Ley que modifica el artículo 2° de la Ley N° 27767, Ley del Programa Nacional Complementario de Asistencia Alimentaria, para precisar la incorporación de anchoveta en forma natural o procesada en sus diversas presentaciones con base en omega 3, en la adquisición de productos alimenticios a cargo de entidades de gobierno nacional o local.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 628-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
244	1982/2017-CR	24/10/2017	Ley que modifica el artículo 2° de la Ley N° 29409, a efectos de que la licencia por paternidad se extienda en caso de muerte materna o incapacidad sobrevenida.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 630-2017-DP/PAD
245	1929/2017-CR	24/10/2017	Ley que declara de necesidad pública e interés nacional la construcción de un complejo de protección para el adulto mayor en Tumbes.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 667-2017-DP/PAD
246	1950/2017-CR	24/10/2017	Ley que modifica el artículo 164° del Código Penal sobre publicación indebida de las comunicaciones.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 66-2018-DP/PAD
247	1954/2017-CR	24/10/2017	Ley que garantiza el pago de la reparación civil a favor del Estado peruano y modifica el artículo 93° del Código Penal.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 67-2018-DP/PAD
248	1965/2017-CR	27/10/2017	Ley que limita el uso abusivo de las acciones de hábeas corpus y amparo.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 123-2017-DP/AAC
249	1969/2017-CR	27/10/2017	Ley que establece medidas restrictivas a las personas que han cumplido condena por el delito de terrorismo, en defensa de la democracia.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 124-2017-DP/AAC
250	1627/2017-PE	30/10/2017	Ley que modifica la tutela cautelar para fortalecer la lucha contra la corrupción.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 648-2017-DP/PAD
251	2010/2017-CR	02/11/2017	Ley que modifica diversos artículos de la Ley N° 29973, Ley general de la persona con discapacidad.	Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad	Oficio N° 665-2017-DP/PAD
252	2009/2017-CR	02/11/2017	Ley para la sanción efectiva de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 660-2017-DP/PAD
253	1926/2017-CR	02/11/2017	Ley que modifica los artículos 122° y 122-B del Decreto Legislativo N° 635 Código Penal, con el objeto de que esta norma guarde relación con la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, y su reglamento.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 673-2017-DP/PAD
254	865/2016-CR, 1519/2016-CR, 1589/2016-CR, 1700/2016-CR y 1959/2017-CR	02/11/2017	Proyecto de dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios, recaída en los proyectos de ley N° 865, N° 1519, N° 1589, N° 1700/2016-CR y N° 1959/2017-CR referidos a alimentación saludable y etiquetado de productos alimentarios.	Congresista María Elena Foronda Farro	Oficio N° 414-2017-DP/AMASPP

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
255	1538/2016-CR	03/11/2017	Ley que facilita a los consumidores adquirir medicamentos genéricos.	Comisión de Salud y Población	Oficio N° 17-2018-DP/PAD
256	2030/2017-PE	03/11/2017	Ley que modifica el artículo 3° del Decreto Ley N° 25475, Ley que establece la penalidad para los delitos de terrorismo y los procedimientos para la investigación policial, la instrucción y el juicio.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 78-2018-DP/PAD
257	2027/2017-CR	03/11/2017	Ley que define la competencia territorial del juez que conoce las acciones de hábeas corpus.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 6-2018-DP/PAD
258	2038/2017-CR	07/11/2017	Ley que promueve la transparencia en los arbitrajes en los cuales participa el Estado.	Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado	Oficio N° 33-2018-DP/PAD
259	1924/2016-CR	08/11/2017	Ley que reforma los artículos 132°, 133° y 134° de la Constitución Política del Perú, referidos a la presentación de una cuestión de confianza.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 13-2018-DP/PAD
260	2043/2017-CR	08/11/2017	Ley marco que unifica la normatividad de priorización y prelación para el pago de deuda social a cargo del Estado.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 94-2018-DP/PAD
261	2028/2017-PE	08/11/2017	Ley que establece disposiciones para personas con sentencia consentida o ejecutoriada por los delitos de tráfico ilícito de drogas, lavado de activos; delitos de terrorismo; delito de apología del terrorismo y delitos contra la Administración Pública; y modifica el artículo 242° de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general; los artículos 2° y 3° del Decreto Legislativo N° 1295; el artículo 7° de la Ley N° 28175, Ley marco de empleo público; los artículos 4° y 10° del Decreto Legislativo N° 1057; el artículo 100° del Código Penal, y otras modificaciones.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 9-2018-DP/PAD
262	2070/2017-CR	08/11/2017	Ley para fortalecer la sanción penal frente a los delitos contra la libertad e indemnidad sexual.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 657-2017-DP/PAD
263	2027/2017-CR	09/11/2017	Ley que define la competencia territorial del juez que conoce las acciones de hábeas corpus.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 7-2018-DP/PAD
264	2084/2017-CR	09/11/2017	Resolución Legislativa del Congreso que modifica el artículo 86° del reglamento del Congreso de la República, referido a la cuestión de confianza.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 12-2018-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
265	1953/2017-CR	09/11/2017	Ley que incluye en el Currículo Nacional y en la Agenda del Bicentenario el valor histórico de la lucha contra el terrorismo y el logro de la pacificación nacional a cargo de las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional del Perú, los comités de autodefensa y la sociedad civil organizada.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 91-2018-DP/PAD
266	2041/2017-CG	10/11/2017	Ley de fortalecimiento de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control.	Comisión de Fiscalización y Contraloría	Oficio N° 44-2018-DP/PAD
267	1944/2017-CR	10/11/2017	Ley de reforma constitucional, Ley que modifica el artículo 58° de la Constitución Política del Perú sobre el régimen económico.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 62-2018-DP/PAD
268	2028/2017-PE	15/11/2017	Ley que establece disposiciones para personas con sentencia consentida o ejecutoriada por los delitos de tráfico ilícito de drogas, lavado de activos, delitos de terrorismo, delito de apología del terrorismo y delitos contra la Administración Pública; y modifica el artículo 242° de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general; los artículos 2° y 3° del Decreto Legislativo N° 1295; el artículo 7° de la Ley N° 28175, Ley marco de empleo público; los artículos 4° y 10° del Decreto Legislativo N° 1057; el artículo 100° del Código Penal, y otras modificaciones.	Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado	Oficio N° 8-2018-DP/PAD
269	1475/2016-CR	15/11/2017	Ley de reforma política del sistema de partidos políticos a partir de la constitución de comités ciudadanos fundacionales provinciales.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 42-2018-DP/PAD
270	2091/2017-CR	15/11/2017	Proyecto de Resolución Legislativa del Congreso que modifica el artículo 5° del reglamento del Congreso.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 16-2018-DP/PAD
271	1879/2017-CR	15/11/2017	Ley que modifica los artículos 3° y 5° de la Ley N° 28094, Ley de organizaciones políticas.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 64-2018-DP/PAD
272	1869/2017-CR	15/11/2017	Ley que reforma el artículo 90° de la Constitución Política del Perú.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 14-2018-DP/PAD
273	2055/2017-CR	17/11/2017	Ley que permite que los extranjeros que cumplen condenas en nuestro país lo hagan en su país, reduciendo el hacinamiento en los penales.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 89-2018-DP/PAD

N°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
274	2092/2017-CR	17/11/2017	Ley que modifica la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, para incorporar la responsabilidad política del presidente del Consejo de Ministros cuando omite reglamentar la ley.	Comisión de Constitución y Reglamiento	Oficio N° 15-2018-DP/PAD
275	2063/2017-CR	20/11/2017	Proyecto de Ley para el desarrollo y la integración efectiva de la persona con discapacidad.	Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad	Oficio N° 666-2017-DP/PAD
276	2015/2017-CR	20/11/2017	Ley que establece la vía procesal judicial idónea para garantizar la cobertura del seguro complementario de trabajo de riesgo.	Comisión de Trabajo y Seguridad Social	Oficio N° 649-2017-DP/PAD
277	2072/2017-CR	20/11/2017	Ley que tutela la atención idónea de la mujer víctima de violencia y crea el registro público de condenados por delitos de violencia cometidos en su contra.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 71-2018-DP/PAD
278	2072/2017-CR	27/11/2017	Ley que tutela la atención idónea de la mujer víctima de violencia y crea el registro público de condenados por delitos de violencia cometidos en su contra.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 70-2018-DP/PAD
279	2077/2017-CR	27/11/2017	Ley que modifica el artículo 326° del Código Civil y el artículo 46° de la Ley N° 26662, Ley de competencia notarial en asuntos no contenciosos.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 41-2018-DP/PAD
280	2115/2017-CR	28/11/2017	Ley que aumenta las penas privativas de la libertad e incorpora la sanción de castración química como sanción complementaria para delitos de violación sexual.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 74-2018-DP/PAD
281	2114/2017-CR	28/11/2017	Ley que modifica el artículo 80° del Código Penal, incorporando los delitos sujetos a imprescriptibilidad.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 34-2018-DP/PAD
282	2139/2017-CR	28/11/2017	Ley que modifica la causal de inimputabilidad en el consentimiento válido del titular sobre el bien jurídico de salud e integridad física.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 21-2018-DP/PAD
283	2119/2017-CR	28/11/2017	Ley que incrementa las penas de los delitos de violación de la libertad sexual previstos en el capítulo IX del Código Penal.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 30-2018-DP/PAD
284	2111/2017-CR	29/11/2017	Ley que propone establecer la obligatoriedad de la reserva diaria y permanente para expendio al público de productos farmacéuticos genéricos en las farmacias y boticas del territorio nacional.	Comisión de Salud y Población	Oficio N° 672-2017-DP/PAD
285	2137/2017-CR	05/12/2017	Ley para inscripción y libre elección de apellidos de las personas.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 675-2017-DP/PAD

n°	NÚMERO DE PROYECTO	FECHA DE RECEPCIÓN	SUMILLA	SOLICITANTE	OPINIÓN DE LA DEFENSORÍA
286	2160/2017-CR	05/12/2017	Ley que modifica los artículos 153-C, esclavitud y otras formas de explotación, y 168-B, trabajo forzoso, del Código Penal.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 75-2018-DP/PAD
287	2148/2017-CR	05/12/2017	Ley que modifica la Ley N° 24656, Ley General de Comunidades Campesinas, para fortalecer la participación de la mujer en las directivas comunales.	Comisión Agraria	Oficio N° 38-2018-DP/PAD
288	2148/2017-CR	13/12/2017	Ley que modifica la Ley N° 24656, Ley General de Comunidades Campesinas, para fortalecer la participación de la mujer en las directivas comunales.	Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología	Oficio N° 37-2018-DP/PAD
289	2137/2017-CR	13/12/2017	Ley para la inscripción y libre elección de apellidos de las personas.	Comisión de la Mujer y Familia	Oficio N° 676-2017-DP/PAD
290	2215/2017-CR	19/12/2017	Ley que declara de interés nacional y necesidad pública la priorización del proyecto de mejoramiento de los servidores de administración de justicia de los órganos jurisdiccionales de la sede central de la Corte Superior de Justicia de Amazonas.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 11-2018-DP/PAD
291	2219/2017-CR	19/12/2017	Ley que establece medidas para garantizar el pago de la reparación civil a favor del Estado por delitos de terrorismo.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 77-2018-DP/PAD
292	2234/2016-CR	20/12/2017	Resolución legislativa del Congreso que incorpora una quinta disposición final al reglamento del Congreso de la República.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 4-2018-DP/PAD
293	2198/2016-CR	20/12/2017	Resolución legislativa del Congreso que modifica diversos artículos del reglamento del Congreso de la República para fortalecer las funciones de los parlamentarios andinos.	Comisión de Constitución y Reglamento	Oficio N° 28-2018-DP/PAD
294	793/2016-CR	27/12/2017	Texto sustitutorio de la Ley que crea el registro de agresores sexuales.	Comisión de Justicia y Derechos Humanos	Oficio N° 40-2018-DP/PAD

## ANEXO 6 INTERVENCIÓN EN PROCESOS JUDICIALES-2017

### 6.1. PROCESOS JUDICIALES

#### PROCESOS JUDICIALES EN TRÁMITE AL 2017

TEMA	AÑO	EXPEDIENTE	INSTITUCIÓN	CASO	ESTADO DEL PROCESO
Salud materna	2017	00283-2017-0-1801-JR-CI-10	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Lima)	El 3 de enero del 2017 se interpuso una demanda de amparo contra el Seguro Social de Salud (EsSalud), a favor de la asegurada Stephanie Nadya Solórzano Oré, por la vulneración a su derecho a la salud, seguridad social, libre desarrollo de la personalidad y a la igualdad y no discriminación, a través de la negativa en brindarle atención médica (control prenatal, embarazo, parto y postparto) y las prestaciones económicas (subsidio de maternidad) porque la concepción fue anterior a su afiliación a EsSalud.	Mediante Resolución N° 02 del 19 de enero del 2017, el Décimo Juzgado Constitucional de Lima admitió a trámite la demanda y notificó a EsSalud para que haga valer su derecho de defensa. El Seguro Social contestó la demanda dentro del plazo legal, por lo que a través de la Resolución N° 08 del 15 de setiembre del 2017, el juez se avocó al proceso y está próximo a emitir la sentencia respectiva.
	2015	06371-2015-0-1801-JR-CI-10	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Lima)	El 22 de abril del 2015 se interpuso una demanda de amparo contra EsSalud por la vulneración del derecho a la salud, seguridad social, libre desarrollo de la personalidad y a la igualdad y no discriminación de una asegurada, consistente en la negativa a brindarle atención médica (control prenatal, embarazo, parto y postparto) porque la concepción fue anterior a su afiliación a EsSalud.	El Décimo Juzgado Constitucional de Lima admitió la demanda, que remitió a EsSalud. Luego, mediante Resolución N° 05 del 6 de marzo del 2017 y Resolución N° 06 del 25 de agosto del 2017, se aceptó la participación en el proceso del Ministerio de Trabajo y el Seguro Integral de Salud. Actualmente, está pendiente que el juez evalúe las excepciones formuladas por las partes demandadas y declare el saneamiento del proceso para que emita la sentencia correspondiente.

TEMA	AÑO	EXPEDIENTE	INSTITUCIÓN	CASO	ESTADO DEL PROCESO
Salud materna	2015	02445-2015-0-0501-JR-CI-01	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Ayacucho)	El 15 de octubre del 2015 se interpuso una demanda de amparo contra EsSalud por la vulneración del derecho a la salud, seguridad social, libre desarrollo de la personalidad, y a la igualdad y no discriminación de Selena Rojas Moreno, consistente en la negativa a brindarle atención médica (control prenatal, embarazo, parto y postparto) porque la concepción fue anterior a su afiliación a EsSalud.	El Primer Juzgado Especializado en lo civil de Huamanga declaró fundada la demanda a través de la sentencia contenida en la Resolución N° 09 del 18 de noviembre del 2016, protegiendo el derecho a la salud materna. Además, el juez declaró inaplicable el artículo 35° del Decreto Supremo N° 09-1997-SA y el artículo 90° del Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que condicionan las atenciones por maternidad a la fecha de la concepción. Asimismo, mediante sentencia recaída en la Resolución N° 16 del 1 de setiembre del 2017, la Sala Civil de Huamanga confirmó en todos sus extremos la sentencia emitida por el juez de primera instancia.
Privación de libertad al personal militar	2017	09188-2017-0-0401-JR-PE-01	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Arequipa)	El 22 de noviembre del 2017 se presentó una demanda de hábeas corpus contra la Comandancia General del Ejército del Perú, en beneficio de la SO3 T/COM Karina Noemí Amaya Colmenares, debido a la vulneración a su derecho a la libertad individual, en conexión con el derecho al libre desarrollo de su personalidad, por haber sido sancionada con seis días de arresto, al haber mantenido una relación sentimental con un militar de rango superior. Esta falta es considerada muy grave según la Ley N° 29131, que regula el régimen disciplinario de las Fuerzas Armadas, modificada por el Decreto Legislativo N° 1145.	Mediante Sentencia N° 139-2017 del 4 de diciembre del 2017, el Primer Juzgado de Investigación Preparatoria del Módulo Básico de Justicia de Mariano Melgar declaró improcedente la demanda, al asumir que la sanción disciplinaria tenía naturaleza jurisdiccional y, por ende, necesitaba quedar firme. Sin embargo, a través del escrito de fecha 7 de diciembre del 2017, se interpuso un recurso de apelación, atendiéndose a que el juez de primera instancia efectuó un indebido análisis del caso. Asimismo, se solicitó un pronunciamiento sobre el fondo del asunto, ya que en el hábeas corpus no es necesario agotar la vía administrativa, según lo prescribe el artículo 5.4 del Código Procesal Constitucional. Finalmente, a través de la Resolución N° 06 del 11 de diciembre del 2017, se concedió el recurso de apelación y se dispuso su elevación a la Sala Superior Penal.

TEMA	AÑO	EXPEDIENTE	INSTITUCIÓN	CASO	ESTADO DEL PROCESO
Protección a personas con VIH	2016	04963-2016-0-1801-JR-CI-01	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Lima)	El 18 de abril del 2016 se presentó una demanda de amparo contra el Instituto de Educación Superior Tecnológico Aeronáutico Suboficial Maestro de Segunda FAP Manuel Polo Jimenez, específicamente al Director General de Educación y Doctrina, al Director General de Personal, al Comandante General del Aire y a la Procuraduría General del Ministerio de Defensa, por haber vulnerado el derecho a la igualdad y no discriminación, así como el derecho al libre desarrollo de la personalidad de un alumno con VIH del referido instituto, al impedirle que continúe con sus estudios formativos.	Mediante sentencia del 24 de noviembre del 2017, el Primer Juzgado Constitucional de Lima declaró fundada la demanda y ordenó la reincorporación del alumno en el año de estudios que le corresponde, valorando la opinión favorable de la Junta Médica y reconociendo la especial protección que el Estado debe otorgar a las personas con VIH. Asimismo, el juez dispuso implementar medidas efectivas para impedir prácticas de estigma o discriminación en contra del estudiante. Sin embargo, con fechas 11 y 12 de diciembre del 2017, las entidades demandadas interpusieron un recurso de apelación.
Salud intercultural	2016	03792-2016-0-1801-JR-CI-02	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Lima)	El 18 de marzo del 2016 se interpuso una demanda de amparo contra la Presidencia del Consejo de Ministros por la vulneración al derecho a la identidad étnica y cultural, a la salud y a la consulta previa, consistente en la omisión de emitir el decreto supremo que apruebe la Política de Salud Intercultural.	Es importante resaltar que el 1 de abril del 2016 se aprobó la "Política sectorial de salud intercultural", mediante el Decreto Supremo N° 016-2016-SA. No obstante, el Segundo Juzgado Constitucional de Lima decidió admitir la demanda a través de la Resolución N° 01 del 4 de abril del 2016. Mediante escritos de fecha 29 de agosto, 4 de setiembre, 2 de noviembre y 7 de noviembre del 2017, la parte demandada ha remitido informes al juzgado, estando pendientes que el juez se pronuncie sobre ellos.
Falta de atención para personas con discapacidad	2016	00070-2016	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Amazonas)	La Defensoría del Pueblo interpuso una denuncia por omisión, rehusamiento o retardo de actos funcionales contra el Alcalde Distrital de El Cenepa, Manuel Diaz Nashap, por la falta de implementación del servicio de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (Omaped).	El Juzgado Penal de Investigación Preparatoria de Condorcanqui ha desestimado las excepciones de improcedencia de la acción y prescripción a través de una resolución del 2 de junio del 2017. No obstante, la parte demandada interpuso un recurso de apelación contra dicha decisión, por lo que el órgano jurisdiccional superior deberá evaluar el recurso.

TEMA	AÑO	EXPEDIENTE	INSTITUCIÓN	CASO	ESTADO DEL PROCESO
Seguridad social	2015	10694-2015-0-1801-JR-CI-07	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Lima)	El 25 de junio del 2015 se presentó una acción de cumplimiento contra EsSalud para que cumpla con los artículos 2° y 3° del Decreto Supremo N° 166-2005-EF, referido a la obligación de conformar comisiones médicas encargadas de emitir certificados médicos de invalidez, para que los asegurados del Sistema Nacional de Pensiones soliciten la pensión de jubilación correspondiente.	Mediante sentencia contenida en la Resolución N° 04 del 12 de abril del 2017, el Séptimo Juzgado Constitucional declaró fundada la demanda y ordenó a EsSalud que cumpla con el Decreto Supremo N° 166-2005-EF, en la medida que se trata de un mandato vigente que no está sujeto a una controversia compleja o interpretaciones dispares. Sin embargo, a través de la Resolución N° 05 del 9 de noviembre del 2017, se concedió la apelación interpuesta por EsSalud contra la referida sentencia, quedando a la espera de que el expediente se eleve a la Sala Superior.
Identidad étnica y cultural de los pueblos indígenas	2015	17819-2015-0-1801-JR-CI-01	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Lima)	El 22 de octubre del 2015 se interpuso una demanda de amparo contra la PCM y el Ministerio del Ambiente, por la afectación al derecho a la identidad étnica y cultural y el derecho a la consulta previa de los pueblos indígenas matsés, asháninka, huambisa, isconhua y shipibo-conibo, materializado a través de la omisión del Poder Ejecutivo en aprobar el decreto supremo que crearía el Parque Nacional Sierra del Divisor, conforme a los acuerdos tomados con los pueblos afectados.	El 9 de noviembre del 2015, la PCM publicó el Decreto Supremo N° 014-2015-MINAM, que aprobó la categorización de la Zona Reservada Sierra del Divisor. Mediante sentencia del 3 de marzo del 2017, el Primer Juzgado Constitucional de Lima declaró la sustracción de la materia e improcedente la demanda. Posteriormente, a través de la Resolución N° 06 del 1 de diciembre del 2017, declaró consentida la sentencia y, en consecuencia, archivado el proceso.

TEMA	AÑO	EXPEDIENTE	INSTITUCIÓN	CASO	ESTADO DEL PROCESO
Debido proceso en sede administrativa	2014	30763-2014-0-1801-JR-CI-07	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Lima)	El 22 de julio del 2014 se presentó una demanda de amparo contra la Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú por la vulneración al debido proceso en sede administrativa, en sus manifestaciones del derecho a la prueba y la debida motivación, en razón de no haber efectuado una adecuada investigación contra los efectivos policiales de Cajamarca que agredieron a la comisionada Genoveva Gómez y obstruyeron las funciones de la Defensoría del Pueblo.	Mediante sentencia del 17 de febrero del 2017 se declaró fundada en parte la demanda de amparo, ordenando a la Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú tramitar nuestro escrito de nulidad como uno de apelación. El 27 de marzo del 2017 se interpuso un recurso de apelación contra la referida sentencia, con la finalidad de que la sala superior ordene a la demandada que realice una nueva investigación de acuerdo con los parámetros desarrollados por el Tribunal Constitucional y la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Luego de concederse el recurso, con la Resolución N° 01 del 13 de noviembre del 2017, la Tercera Sala Civil de Lima fijó como fecha de vista de causa el día 17 de enero del 2018 a las 09:00 a.m. Finalmente, a través del escrito de fecha 22 de noviembre del 2017, la Defensoría del Pueblo solicitó el uso de la palabra para informar oralmente en la audiencia.
Acceso a la información pública	2013	Exp. N° 0005-2013-AI/TC	Tribunal Constitucional	El 25 de febrero del 2013 presentamos una demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 12° del Decreto Legislativo N° 1129, que regula el Sistema de Defensa Nacional, porque había dispuesto que toda información referida a la seguridad y defensa nacional son de carácter secreto, lo que vulnera el derecho de acceso a la información pública.	Mediante Resolución del 8 de mayo del 2013 se resolvió admitir la demanda. Del mismo modo, la vista de la causa se llevó a cabo el 31 de octubre del 2014. Además, considerando que a través de la Quinta Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto Legislativo N° 1353 se modificó el artículo reputado como inconstitucional en nuestra demanda, solicitamos el 20 de abril del 2017 que el TC también lo declare inconstitucional, por razón de identidad en la frase "en cuanto resulte aplicable". Finalmente, se nos notificó en el decreto del 11 de setiembre del 2017, que el TC informó que han llamado al recién electo magistrado Augusto Ferrero Costa para que se avoque al conocimiento de la causa.

TEMA	AÑO	EXPEDIENTE	INSTITUCIÓN	CASO	ESTADO DEL PROCESO
Igualdad y no discriminación en el sorteo militar	2013	16580-2013-0-1801-JR-CI-01	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Lima)	El 14 de junio del 2013 se presentó una demanda de amparo contra el Comando de Reservas y Movilización del Ejército y el Ministerio de Defensa, por la afectación al derecho a la igualdad y no discriminación, libre desarrollo de la personalidad y el reconocimiento de la personalidad jurídica de aproximadamente 12.500 ciudadanos ante la amenaza de una convocatoria a sorteo público para el servicio militar.	Mediante sentencia del 24 de febrero del 2017 se declaró fundada la sustracción de la materia, atendiendo a que en el Expediente N° 15-2013-PI/TC, el Tribunal Constitucional había declarado fundada en parte la demanda de inconstitucionalidad presentada contra diversos artículos de la Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar, modificada por el Decreto Legislativo N° 1146 sobre el sorteo militar. Sin embargo, el 14 de marzo del 2017 se interpuso un recurso de apelación, solicitando al superior jerárquico que declare fundada la demanda y disponga que la emplezada no vuelva a incurrir en el hecho lesivo demandado, de conformidad con el artículo 1° del Código Procesal Constitucional. Actualmente, con Resolución N° 29 del 6 de diciembre del 2017, se ha concedido el recurso impugnatorio.

**6.2 AMICUS CURIAE**

**AMICUS CURIAE INGRESADOS EN PROCESOS JUDICIALES AL 2017**

TEMA	AÑO	EXPEDIENTE	INSTITUCIÓN	AMICUS	CASO	ESTADO DEL PROCESO
Reconocimiento matrimonial en personas del mismo sexo	2017	22863-2012-0-1801-JR-CI-08	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Lima)	Informe de Adjuntía N° 002-2017/DP-AAC	Óscar Ugarteche y Fidel Atoche interpusieron una demanda de amparo contra el Reniec por la vulneración a su derecho a la igualdad y no discriminación, así como el derecho al libre desarrollo de su personalidad, al negárseles el reconocimiento de su matrimonio celebrado en Ciudad de México. En el informe presentado al juzgado se indica que el concepto de familia responde a una dinámica social que no puede restringirse únicamente para las personas heterosexuales. Asimismo, se resaltó que bajo el mandato de no discriminación por orientación sexual, se prohíbe la discriminación en el plano individual y se protege el libre desarrollo de la vida en pareja, es decir, con aquella persona que se decida mantener un proyecto compartido. Finalmente, se indicó que el reconocimiento del matrimonio entre personas del mismo sexo no vulnera el orden público internacional y que es necesario establecer un régimen legal en el Estado peruano para evitar situaciones de desprotección en las parejas del mismo sexo.	Mediante sentencia del 21 de diciembre del 2017, el Séptimo Juzgado Constitucional de Lima declaró fundada la demanda, ordenando al Reniec la inscripción del matrimonio de los ciudadanos. Sin embargo, ante la apelación presentada por la parte demandada, el caso fue elevado a la Cuarta Sala Civil de Lima. Finalmente, a través de la Resolución N° 21 del 5 de octubre del 2017, se fijó fecha de la vista de causa para el día 16 de enero del 2018 a las 9:00 a.m.

TEMA	AÑO	EXPEDIENTE	INSTITUCIÓN	AMICUS	CASO	ESTADO DEL PROCESO
Protección especial a madres trabajadoras	2017	00231-2017-0-0501-JR-DC-01	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Ayacucho)	Oficio N° 415-2017-DP/OD-AYA	Pamela Crites Candía interpuso una demanda de amparo contra la UGÉL de Huamanga, debido a la vulneración a su derecho al trabajo, actos de discriminación y despido arbitrario, al no permitirle su reincorporación como Técnica en Biblioteca de la I.E. Puericultorio Juan Andrés Vivanco Amorín de San Juan Bautista, luego del vencimiento del periodo de su licencia por maternidad. En el <i>amicus curiae</i> que se presentó ante el Juzgado Constitucional, se desarrolló el principio de protección especial a favor de las mujeres que trabajan, consagrado en el artículo 23° de nuestra Constitución Política. Asimismo, se delimitó el régimen laboral del trabajador contratado a plazo fijo bajo el Decreto Legislativo N° 276 y la aplicación de la Ley N° 24041.	Mediante sentencia del 11 de agosto del 2017, el Juzgado Transitorio de Derecho Constitucional de Huamanga declaró fundada la demanda, dejando sin efecto el despido, y ordenó la reincorporación de la demandante en su puesto habitual de trabajo que desempeñaba hasta la fecha del despido, como trabajadora contratada bajo los alcances del Decreto Legislativo N° 276. Sin embargo, en la medida que la entidad demandada presentó un recurso de apelación, el caso se encuentra en la Sala Civil de Huamanga, pendiente de emitir la sentencia correspondiente.
Derecho al trabajo	2017	01947-2016-0-0501-JR-CI-03	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Ayacucho)	Oficio N° 105-2017-DP-OD-AYA	El ciudadano Celestino Luyo Barboza interpuso una demanda de amparo contra la entidad prestadora de servicio de agua potable y alcantarillado de Ayacucho S.A. (SEDA - Ayacucho), por haber extinguido indebidamente su vínculo laboral bajo la causal de jubilación, prevista en el artículo 21° del Decreto Legislativo N° 728. En el informe presentado al juzgado se expuso la vulneración del derecho constitucional al trabajo, pues el ciudadano fue desvinculado de la entidad sin encontrarse comprendido en el supuesto regulado por la Ley de Productividad y Competitividad Laboral. Además, se apreció que ni en la resolución impugnada o documento andlogo se establece el compromiso de la institución en asumir la diferencia entre la pensión de jubilación que percibe y el 80% de su última remuneración.	En primera y segunda instancia se declaró fundada la excepción de incompetencia formulada por la entidad demandada, al considerar que el proceso judicial debe ser conocido por el juez laboral. Sin embargo, mediante Resolución N° 12 del 18 de setiembre del 2017, la Sala Civil de Huamanga concedió el Recurso de Agravio Constitucional, por lo que desde el 25 de octubre del año 2017 se encuentra en la Sala 1 del Tribunal Constitucional, asignado al Expediente N° 04393-2017-AA/TC.

TEMA	AÑO	EXPEDIENTE	INSTITUCIÓN	AMICUS	CASO	ESTADO DEL PROCESO
Capacidad jurídica de personas con discapacidad	2017	00799-2016-0-0501-JR-FC-01	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Ayacucho)	Informe de Programa N° 005-2017-DP-ADHPD-PDEPRODJS	Luis Job Cueto Gálvez presentó una demanda de interdicción contra Manuel Fausto Cueto Gálvez ante el Tercer Juzgado de Familia de la Corte Superior de Ayacucho, adjuntando el certificado médico del presunto interdicto. En este caso, se presentó un informe jurídico ante el órgano jurisdiccional, analizando el derecho de acceso a la justicia y el derecho al reconocimiento de la personalidad jurídica de las personas con discapacidad. Asimismo, se hizo referencia al deber que tienen los jueces para realizar el control de convencionalidad, específicamente sobre las normas de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.	El proceso aún se encuentra en trámite, donde las partes han presentado diversos escritos ejerciendo su derecho de defensa. Actualmente, sigue pendiente que el Tercer Juzgado de Familia emita la sentencia correspondiente.
Protección del derecho a la vida en ciudadanos extraditados	2017	6171-2017	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Lima)	Oficio N° 116-2017-DP/ADHPD	Desde mayo del 2014, la ciudadana costarricense de iniciales N.U.A. afronta un proceso de extradición pasiva hacia Estados Unidos, por cargos que pueden acarrear sanciones como la aplicación de la pena de muerte. Sin embargo, en setiembre del 2016, la CIDH dictó la medida cautelar N° 29-15, por medio de la cual solicitó al Estado peruano abstenerse de extraditar a la recurrente hasta que exista un pronunciamiento formal por parte de la Cuarta Sala Penal de Lima. A pesar de ello, en agosto del 2017 se publicó la Resolución Suprema N° 196-2017-JUS, accediendo a la solicitud de extradición pasiva. Por ello, a pedido de la ciudadana se emitió un informe, recordando que el Perú mantiene la obligación internacional de garantizar el derecho a la vida y a la integridad personal, así como la aplicación del principio de no devolución ante situaciones que puedan implicar riesgo a la vida de los procesados.	El informe fue presentado en el proceso de habeas corpus tramitado ante la Cuarta Sala Penal de Lima, el cual aún se encuentra en trámite.

TEMA	AÑO	EXPEDIENTE	INSTITUCIÓN	AMICUS	CASO	ESTADO DEL PROCESO
Continuidad del servicio educativo	2016	5647-2014-0-1801-JR-CI-10	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Lima)	Informe de Adjunta N° 10-2016-DP/AAR	El padre de la menor de iniciales M.V.R.S. interpuso una demanda de amparo contra la UGEL N° 02, por la vulneración al derecho a la educación de su hija, ya que en virtud a la Resolución Ministerial N° 622-2013-ED del 20 de diciembre del 2013, no podía continuar con su educación inicial para niños de 3 años, al no tener esa edad cronológica hasta el 31 de marzo del año lectivo. En esa medida, se presentó un <i>amicus curiae</i> para garantizar el derecho a la continuidad de la educación contra la norma sectorial de duración anual, considerando que la misma constituye una medida limitante al proceso educativo de los menores.	Tanto en primera como en segunda instancia, la demanda fue declarada fundada, dejando como inaplicable la precitada resolución ministerial. Asimismo, mediante Resolución N° 22 del 21 de julio del 2017, el juez del Décimo Juzgado Constitucional declaró fundada la represión de actos homogéneos, habida cuenta de que la entidad demandada impidió su matrícula para el proceso curricular 2017.
Libertad de expresión e información	2016	05730-2013-0-1801-JR-PE-09	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Lima)	Informe de Adjunta N° 003-2016/DP-AAC	El periodista Fernando Valencia Osorio había sido denunciado por la presunta comisión del delito de difamación agravada en perjuicio del ciudadano Alan García Pérez, al difundir, en su calidad de director de <i>Diario 16</i> , cierta información con calificativos negativos. El <i>amicus curiae</i> que se ingresó al juzgado desarrolló los parámetros nacionales e internacionales sobre la difusión de hechos noticiosos.	Se tomó conocimiento de que, con fecha 14 de marzo del 2017, el juez del Décimo Sexto Juzgado Penal de Lima emitió una sentencia absolutoria a favor del citado periodista.
Feminicidio	2016	1641-2015-93-0501-JR-PE-01.0	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Ayacucho)	<i>Amicus curiae</i>	La ciudadana Cindy Arlette Contreras Bautista interpuso una denuncia por tentativa de feminicidio y tentativa de violación sexual contra Adriano Pozo Arias ante el Juzgado Penal Colegiado de Ayacucho. En este caso se presentó un informe sobre la vulneración al derecho a la integridad, libertad sexual, derecho a una vida libre de violencia y a la tutela judicial efectiva a favor de la ciudadana.	Por resolución del 16 de mayo del 2017, el Juzgado Penal Colegiado del Módulo Penal de Huamanga ha reabierto el proceso penal por los delitos de violación sexual y feminicidio, ambos en grado de tentativa, el mismo que está próximo a ser resuelto.

TEMA	AÑO	EXPEDIENTE	INSTITUCIÓN	AMICUS	CASO	ESTADO DEL PROCESO
Acceso a la información pública en correos electrónicos	2015	36677-2014-0-1801-JR-CI-05	Poder Judicial (Corte Superior de Justicia de Lima)	Informe N° 01-2015-DP/AAC	El ciudadano Marco Camarín Galindo presentó una demanda de habeas data contra el Ministerio de Energía y Minas por la afectación a su derecho de acceso a la información pública, consistente en la negativa de entregarle información pública contenida en los correos electrónicos institucionales del Ministerio de Energía y Minas, referido al reglamento nacional de hidrocarburos. El <i>amicus</i> fue ingresado al Poder Judicial sosteniendo que la información contenida en los correos electrónicos institucionales es de carácter público y no compromete el derecho a la intimidad de las personas.	Mediante sentencia del 24 de junio del 2015, el juez del Quinto Juzgado Constitucional de Lima declaró fundada la demanda y ordenó que la emplazada entregue la información solicitada por el ciudadano. Sin embargo, a través de la sentencia de segunda instancia, de fecha 14 de junio del 2017, la Segunda Sala Civil revocó la decisión inicial y declaró improcedente lo solicitado. Frente a esta situación, con fecha 25 de agosto del 2017, la parte demandante presentó un recurso de agravio constitucional, encontrándose desde el 7 de diciembre del 2017 en la Sala 2 del Tribunal Constitucional con el Expediente N° 04792-2017-HD.

## ANEXO 7

# RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL PERIODO

### I. RESOLUCIONES QUE APRUEBAN INFORMES Y DOCUMENTOS DEFENSORIALES

1. Resolución Defensorial N° 006-2017/DP, emitida el 6 de abril del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 14034, pp. 51-53, el 7 de abril del 2017.  
**Sumilla:** *Aprueban Informe Defensorial N° 176: "Planes Sectoriales Anticorrupción: Recomendaciones para mejorar su formulación. Estudio de casos en dieciséis ministerios del Poder Ejecutivo 2013-2016", elaborado por el Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo.*
2. Resolución Defensorial N° 009-2017/DP, emitida el 31 del mayo del 2017.  
**Sumilla:** *Aprueban el "Primer Informe Anual sobre el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos y Degradantes" y su presentación al Congreso de la República.*
3. Resolución Defensorial N° 010-2017/DP, emitida el 31 de mayo del 2017.  
**Sumilla:** *Aprueban el "Vigésimo Informe Anual de la Defensoría del Pueblo al Congreso de la República. Enero-diciembre 2016" y su presentación al Congreso de la República.*
4. Resolución Defensorial N° 012-2017/DP, emitida el 28 de junio del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 14128, pp. 3-4, el 3 de julio del 2017.  
**Sumilla:** *Aprueban el documento denominado: "Lineamientos estratégicos de acción defensorial para una reconstrucción y rehabilitación con enfoque de derechos y sin corrupción".*
5. Resolución Defensorial N° 013-2017/DP, emitida el 28 de junio del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 14128, pp. 5-8, el 3 de julio del 2017.  
**Sumilla:** *Aprueban recomendaciones efectuadas en el marco de la gestión del riesgo de desastres, elaboradas por la Adjuntía para la Administración Estatal, la Adjuntía para el Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas y la Dirección de Coordinación Territorial de la Defensoría del Pueblo.*

### II. RESOLUCIONES QUE MODIFICAN O APRUEBAN INSTRUMENTOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

1. Resolución Defensorial N° 02-2017/DP, emitida el 16 de enero del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 13940, pp. 47-49, el 18 de enero del 2017.  
**Sumilla:** *Actualizar relación de los/las Funcionarios/as responsables del acceso a la información pública de la Defensoría del Pueblo en representación de las unidades orgánicas en las que laboran.*
2. Resolución Defensorial N° 003-2017/DP, emitida el 17 de enero del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 13940, pp. 49-50, el 18 de enero del 2017.

**Sumilla:** *Delega en la Secretaría General facultades en materia presupuestaria durante el ejercicio presupuestario del Año Fiscal 2017.*

3. Resolución Defensorial N° 007-2017/DP, emitida el 20 de abril del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 14048, pp. 64-67, el 21 de abril del 2017.

**Sumilla:** *Modifica el artículo 5° e incorpora los artículos 74-A, 74-B, 74-C y 74-D en el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.*

5. Resolución Defensorial N° 018-2017/DP, emitida el 28 de diciembre del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 14343, p. 130, el 29 de diciembre del 2017.

**Sumilla:** *Modifica el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Defensoría del Pueblo.*

### III. RESOLUCIONES QUE ASIGNAN, DELEGAN Y/O ENCARGAN RESPONSABILIDADES A FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS DE LA ENTIDAD

1. Resolución Defensorial N° 001-2017/DP, emitida el 16 de enero del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 13939, pp. 38-39, el 17 de enero del 2017.

**Sumilla:** *Encarga la atención del Despacho Defensorial al abogado José Manuel Antonio Elice Navarro, Primer Adjunto (e) de la Defensoría del Pueblo, del 17 al 20 de enero del 2017.*

2. Resolución Defensorial N° 004-2017/DP, emitida el 13 de febrero del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 13969, pp. 33-34 el 14 de febrero del 2017.

**Sumilla:** *Designa a la abogada María Cecilia Chumbe Rodríguez, Jefa (e) de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, como la funcionaria responsable de remitir las ofertas de empleo de la Defensoría del Pueblo a la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.*

3. Resolución Defensorial N° 014-2017/DP, emitida el 19 de octubre del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 14256, p. 47, el 21 de octubre del 2017.

**Sumilla:** *Encarga la atención del Despacho Defensorial al abogado José Manuel Antonio Elice Navarro, Primer Adjunto (e) de la Defensoría del Pueblo, del 21 al 29 de octubre del 2017*

4. Resolución Defensorial N° 015-2017/DP, emitida el 6 de noviembre del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 14276, pp. 35-36, el 7 de noviembre del 2017.

**Sumilla:** *Designan a la señora Diana Arias Stella Diez como Funcionaria Responsable del Portal de Transparencia de la Defensoría del Pueblo*

5. Resolución Defensorial N° 16-2017/DP, emitida el 6 de noviembre del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 14276, pp. 36-38, el 7 de noviembre del 2017.

**Sumilla:** *Aprueban la designación o ratificación de los/las funcionarios/as responsables del acceso a la información pública de la Defensoría del Pueblo y funcionaria responsable del monitoreo del procedimiento de acceso a la información pública.*

#### IV. RESOLUCIONES QUE AUTORIZAN VIAJES DE FUNCIONARIOS EN REPRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

1. Resolución Defensorial N° 005-2017/DP, emitida el 21 de marzo del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 14012, pp. 28-29, el 22 de marzo del 2017.

**Sumilla:** *Autoriza el viaje en comisión de servicios a la abogada Nelly Herminia Aedo Rueda, Jefa (e) del Programa de Pueblos Indígenas de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo para que participe, en representación de la entidad, en las actividades del proyecto “Estándares regionales comunes de actuación defensorial para la supervisión de los procesos de consulta previa en las oficinas defensoriales de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú”, a realizarse en la ciudad de Bogotá, Colombia, del 21 al 24 de marzo del 2017.*

2. Resolución Defensorial N° 008-2017/DP, emitida el 28 de abril del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 14057, pp. 51-52, el 29 de abril del 2017.

**Sumilla:** *Autoriza el viaje en comisión de servicios a la abogada Nelly Herminia Aedo Rueda, Jefa (e) del Programa de Pueblos Indígenas de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo y del abogado Jorge Antonio Abrego Hinostroza, comisionado del referido Programa para que participe, en representación de la entidad, en las actividades del proyecto “Estándares regionales comunes de actuación defensorial para la supervisión de los procesos de consulta previa en las oficinas defensoriales de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú”, a realizarse en la ciudad de Quito, Ecuador, los días 3 y 4 de mayo del 2017.*

3. Resolución Defensorial N° 011-2017/DP, emitida el 8 de junio del 2017 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXIV, N° 14104, pp. 46-47, el 10 de junio del 2017.

**Sumilla:** *Autoriza el viaje en comisión de servicios a la abogada Nelly Herminia Aedo Rueda, Jefa (e) del Programa de Pueblos Indígenas de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo y del abogado Jorge Antonio Abrego Hinostroza, comisionado del referido Programa para que participe, en representación de la entidad, en las actividades del proyecto “Estándares regionales comunes de actuación defensorial para la supervisión de los procesos de consulta previa en las oficinas defensoriales de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú”, a realizarse en la ciudad de La Paz, Bolivia, los días 13 y 14 de junio del 2017.*

## ANEXO 8

### PUBLICACIONES EDITADAS DURANTE EL PERIODO

#### INFORMES DEFENSORIALES

1. **Informe Defensorial N° 176: “Planes Sectoriales Anticorrupción: Recomendaciones para mejorar su formulación”.** Lima, Defensoría del Pueblo, marzo del 2017 (primera edición), 140 pp. Sumilla: Presenta un diagnóstico del proceso de elaboración, y de seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes anticorrupción de dieciséis ministerios del Poder Ejecutivo. La finalidad del Informe fue generar un cambio positivo y concreto en la forma de planificar la lucha contra la corrupción, planteando estrategias eficientes que respondan a las problemáticas de cada sector.

#### INFORMES DE ADJUNTÍA<sup>1</sup>

1. **Informe de Adjuntía N° 001-2017-DP/AAE: “El derecho a la educación: Supervisión nacional del proceso de matrícula e infraestructura escolar en las instituciones educativas públicas de nivel primaria”.** Lima, Defensoría del Pueblo, febrero del 2017, 1 pp. Sumilla: Da cuenta de la supervisión realizada a 330 colegios públicos de nivel primario en materia de matrícula e infraestructura escolar. Las recomendaciones al Minedu y regiones buscan mejorar la información a los padres, evitar los cobros indebidos y solucionar los problemas vinculados a la infraestructura.
2. **Informe de Adjuntía N° 004-2017-DP/AAE: “Opinión sobre los reglamentos que ordenan la realización de comprobaciones médicas periódicas de la incapacidad a pensionistas por invalidez permanente del régimen militar-policial para percibir el subsidio por invalidez”.** Lima, Defensoría del Pueblo, marzo del 2017, 14 pp. Sumilla: Analiza la configuración legal de la incapacidad para el trabajo como requisito de acceso a la pensión de invalidez en las Fuerzas Armadas y la naturaleza del subsidio de invalidez otorgado a los beneficiarios de las mismas.
3. **Informe de Adjuntía N° 006-2017-DP/AAE: “Evaluación rápida del funcionamiento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres a propósito de las lluvias, deslizamientos e inundaciones 2017”.** Lima, Defensoría del Pueblo, marzo del 2017, 16 pp. Sumilla: Analiza la estructura compleja de Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, la falta de liderazgo del ente rector y el mayor peso que ha tenido la gestión reactiva sobre la prospectiva y correctiva, dentro de otros aspectos, que explican las altas cifras de daños ocasionados por el fenómeno de El Niño Costero.
4. **Informe de Adjuntía N° 007-2017-DP/AAE: “Análisis del estado de la cuestión en materia de certificación de la incapacidad para el trabajo y la necesidad de creación de un sistema evaluador de la incapacidad”.** Lima, Defensoría del Pueblo, marzo del 2017, 16 pp. Sumilla: Analiza la dispersión normativa existente en materia de evaluación y certificación de la incapacidad para el trabajo, las interpretaciones restrictivas que realizan las entidades con la finalidad de limitar sus competencias y los vacíos normativos que a pesar de haber sido cubiertos por el Tribunal Constitucional. Concluimos que todo ello genera diversas situaciones de desatención en la población.
5. **Informe de Adjuntía N° 014-2017-DP/AAE: “Opinión sobre el caso del medicamento Atazanavir: la declaración de interés público para la licencia obligatoria”.** Lima, Defensoría del Pueblo, mayo del 2017, 13 pp. Sumilla: Presenta el análisis del acceso a los medicamentos esenciales como un derecho de las personas que forma parte esencial del contenido de este fundamental derecho. Por ello se solicitó la aprobación del interés público, primer paso para la tramitación de la licencia obligatoria.

[1] En esta sección no se incluye los informes de Adjuntía que contienen opinión sobre proyectos de ley. Esos informes se encuentran registrados en el anexo 5.

6. **Informe de Adjuntía N° 015-2017-DP/AAE: “Consideraciones sobre la vulnerabilidad de las personas viviendo con VIH y TBC que justifican su incorporación en el régimen subsidiado del Seguro Integral de Salud (SIS)”**. Lima, Defensoría del Pueblo, junio del 2017, 12 pp. Sumilla: Presenta la posición institucional para que se incorpore al SIS en el régimen previsto a las poblaciones más vulnerables (régimen subsidiario), a aquellas personas viviendo con VIH y las que enfrentan la TBC.
7. **Informe de Adjuntía N° 016-2017-DP/AAE: “El derecho a la gratuidad de la educación superior universitaria pública y los cobros efectuados por la Universidad Nacional del Callao - filial Cañete”**. Lima, Defensoría del Pueblo, junio del 2017, 4 pp. Sumilla: Se analizan los cobros que la Universidad Nacional del Callao, filial Cañete, efectúa a sus estudiantes por constancia de ingreso, matrícula y pensión de estudios. A partir de ello, se delimita el derecho a la gratuidad de la educación universitaria pública, a fin de establecer la legalidad de los citados cobros. Asimismo, se precisa el rol de supervisión de la Sunedu.
8. **Informe de Adjuntía N° 017-2017-DP/AAE: “Para que el desastre no se repita: La necesidad de articular el uso de los recursos públicos”**. Lima, Defensoría del Pueblo, julio del 2017, 67 pp. Sumilla: Analiza la estructura del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres a la luz de la estrategia financiera del Estado en la materia, con la finalidad de determinar la forma en la cual se vienen asignando los recursos públicos a nivel nacional en un contexto en el cual constantemente se viene presentado fenómenos naturales generadores de desastres.
9. **Informe de Adjuntía N° 020-2017-DP/AAE: “Sugerencias al proyecto de Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los usuarios de las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud (Iafas), instituciones prestadoras de servicios de salud (Ipress) y unidades de gestión de instituciones prestadoras de servicios de salud (Ugipress) públicas, privadas o mixtas”**. Lima, Defensoría del Pueblo, octubre del 2017, 5 pp. Sumilla: Presenta a la Superintendencia Nacional de Salud las sugerencias elaboradas por la Adjuntía para la Administración Estatal en relación al proyecto de norma que regula la gestión de reclamos y denuncias presentados por los usuarios ante las instituciones de salud por afectaciones en sus derechos en salud.
10. **Informe de Adjuntía N° 021-2017-DP/AAE: “Análisis de los actos preparatorios y el inicio del procedimiento de revisión de las reclamaciones interpuestas contra la cuarta lista de ex trabajadores cesados irregularmente, al amparo de la Ley N° 30484 y el Decreto Supremo N° 11-2017-TR”**. Lima, Defensoría del Pueblo, julio del 2017, 12 pp. Sumilla: Analiza la forma en la cual la Comisión Ejecutiva de la Ley N° 27803, reactivada mediante Ley N° 30484, desempeñó sus funciones hasta la décimo primera sesión, y se formulan recomendaciones para un mejor desarrollo del procedimiento a su cargo.
11. **Informe de Adjuntía N° 022-2017-DP/AAE: “Opinión sobre las restricciones impuestas por el Decreto Supremo N° 011-2017-TR para el acceso a los beneficios de la Ley N° 30484, sobre ceses colectivos y renuncias coaccionadas en la década de los noventa”**. Lima, Defensoría del Pueblo, agosto del 2017, 11 pp. Sumilla: Se analizan tres artículos del Decreto Supremo N° 011-2017-TR que condicionan el acceso a los beneficios de la Ley N° 30484 al desistimiento de los procesos judiciales entablados por los ex trabajadores, la existencia de cosa juzgada desfavorable y el cumplimiento de la denominada “edad de jubilación legal”.
12. **Informe de Adjuntía N°024-2017-DP/AAE: “Sobre el límite de edad como causal de cese del ejercicio de la docencia en las universidades públicas”**. Lima, Defensoría del Pueblo, setiembre del 2017, 23 pp. Sumilla: Se pone en evidencia que el establecimiento de un límite de edad de 70 años para el ejercicio de la docencia en las universidades públicas no es acorde con la evidencia actual que arrojan las investigaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en el sentido que este tipo de medidas no garantizan el denominado “recambio generacional”.

- 13. Informe de Adjuntía N° 031-2017-DP/AÆ: “Opinión sobre el goce de la subvención del Programa Nacional de Asistencia Solidaria-Pensión 65 condicionado a la adherencia al tratamiento de TBC”.** Lima, Defensoría del Pueblo, octubre del 2017, 6 pp. Sumilla: Presenta el análisis sobre el condicionamiento del goce del programa social Pensión 65 a la adherencia al tratamiento médico para la tuberculosis, así como recomendaciones para eliminar dicho trato desigual con las personas adultas mayores en condición de pobreza y que sufren de dicha enfermedad.
- 14. Informe de Adjuntía N° 032-2017-DP/AÆ: “Opinión sobre la problemática que presenta el SIS en la gestión de recursos públicos utilizados en el marco del aseguramiento universal de salud”.** Lima, Defensoría del Pueblo, octubre del 2017, 5 pp. Sumilla: Presenta los principales problemas advertidos de las denuncias atendidas por la Defensoría del Pueblo, así como las recomendaciones previstas con el propósito de que se implementen acciones inmediatas para garantizar la adecuada gestión de los recursos del SIS en el marco del aseguramiento universal de la salud.
- 15. Informe de Adjuntía N° 034-2017-DP/AÆ: “Análisis de los resultados de la supervisión nacional a los establecimientos de salud estratégicos”.** Lima, Defensoría del Pueblo, agosto del 2017, 41 pp. Sumilla: Presenta los resultados de la supervisión que buscó comprobar los niveles de implementación de los denominados “establecimientos de salud estratégicos” (primer nivel de atención), recogiendo información sobre: atención de la anemia, cáncer de cuello uterino, atención prenatal, inmunizaciones, seguridad ante emergencias y desastres, referencias, disponibilidad de medicamentos y presupuesto destinado a proyectos de inversión pública y avance de ejecución.
- 16. Informe de Adjuntía N°035-2017-DP/AÆ: “Hacia un sistema integral de servicios sociales para personas adultas mayores en riesgo: Resultados de la supervisión nacional a las Sociedades de Beneficencias Públicas y Junta de Participación Social”.** Lima, Defensoría del Pueblo, octubre del 2017. Sumilla: Presenta los resultados de la supervisión a 101 Sociedades de Beneficencia Pública y una Junta de Participación Social, existentes en todo el país, así como 17 Centros de Atención Residencial para personas adultas mayores a su cargo, con el objetivo de verificar las condiciones de funcionamiento y prestación de servicios a las personas adultas mayores en riesgo.
- 17. Informe de Adjuntía N° 001-2017-DP/AMASPPI.MA: “Deforestación por cultivos agroindustriales de palma aceitera y cacao. Entre la ilegalidad y la ineficacia del Estado”.** Lima, Defensoría del Pueblo, junio del 2017 (primera edición), 187 pp. Sumilla: Presenta los resultados de la supervisión de las acciones del Estado frente a la deforestación ocasionada por los cultivos agroindustriales de palma aceitera y cacao en los bosques amazónicos, con énfasis en las regiones de Loreto y Ucayali; formulándose un conjunto de recomendaciones orientadas a superar las deficiencias y vacíos en la legislación agraria; el incipiente desarrollo en la regulación de la legislación forestal pertinente; la falta de supervisión, fiscalización y sanción por parte de las autoridades competentes; y los importantes retrasos advertidos en las investigaciones penales iniciadas por los delitos ambientales vinculados a esta problemática.
- 18. Informe de Adjuntía N° 002-2017-DP/AMASPPI.MA: “Actuación Defensorial frente a los derrames de petróleo en el Oleoducto Nor Peruano”.** Lima, Defensoría del Pueblo, enero del 2017, 10 pp. Sumilla: Presenta los resultados de la supervisión de las acciones del Estado frente a los derrames de petróleo en el Oleoducto Norperuano durante el año 2016; formulando un conjunto de recomendaciones a las entidades competentes del Estado, con el objeto de dar atención a la población afectada, proteger la salud del personal contratado para las labores de remediación, que se realicen acciones para la remediación ambiental y para la compensación de la población afectada.
- 19. Informe de Adjuntía N° 001-2017-DP/AMASPPI.SP: “La gestión del riesgo de desastres naturales en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS)”.** Lima, Defensoría del Pueblo, abril del 2017, 89 pp. Sumilla: Presenta los resultados de la supervisión realizada durante el primer trimestre del año 2017, constituyendo una aproximación preliminar al enfoque de riesgo asumido

en los planes y políticas del Estado para la protección de los sistemas de agua y alcantarillado en circunstancias de emergencia por desastres naturales, los avances en la aprobación e implementación de medidas destinadas a este objetivo, así como el nivel de organización, planificación y prevención de las empresas de servicios de saneamiento (EPS) para afrontar estas circunstancias.

20. **Informe de Adjuntía N° 002-2017-DP/AMASPPI.SP: “Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto de Ley N° 682/2016-CR, Ley que otorga a las municipalidades provinciales competencias normativas exclusivas en materia de servicio público de transporte terrestre urbano”.** Lima, Defensoría del Pueblo, mayo del 2017, 6 pp. Sumilla: Se recomienda realizar incidencia para que en la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, se definan parámetros a seguir por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el proceso de reglamentación de las normas nacionales en materia de transporte, a fin que permitan y faciliten a los gobiernos locales la implementación de políticas de transporte y de desarrollo, según la realidad de cada ciudad o localidad y las necesidades de la población.
21. **Informe de Adjuntía N° 004-2017-DP/AMASPPI.SP: “Derechos de los usuarios en la contratación y acceso al servicio de distribución de radiodifusión por cable y equipos decodificadores”.** Lima, Defensoría del Pueblo, julio del 2017, 29 pp. Sumilla: En el documento se desarrollan aspectos relacionados a los elementos esenciales para la prestación del servicio de radiodifusión por cable; la prohibición de ventas atadas y restricciones de venta de equipos en los contratos de concesión del servicio de telecomunicaciones y las condiciones de disponibilidad de los decodificadores y equipos terminales adicionales en los contratos.
22. **Informe de Adjuntía N° 07-2017-DP/AMASPPI.SP: “Sobre la implementación de advertencias publicitarias en el rotulado de alimentos procesados y bebidas no alcohólicas altos en azúcar, sodio y grasa saturada y/o con contenido de grasa trans, en los términos de la Ley N° 30021 y su reglamento”.** Lima, Defensoría del Pueblo, noviembre del 2017 (publicación electrónica), 14 pp. Sumilla: Contiene la opinión institucional respecto de la necesidad de incorporar advertencias publicitarias en el rotulado de los alimentos procesados con nutrientes críticos, para promover la alimentación saludable, a favor de niños, niñas y adolescentes peruanos.
23. **Informe de Adjuntía N° 009-2017-DP/AMASPPI.SP: “Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto de Ley N° 738/2016-CR, Ley que faculta al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) a supervisar la calidad del servicio de comunicaciones postales y a resolver las controversias que se susciten entre concesionario del servicio de comunicaciones postales y los usuarios en segunda instancia”.** Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2017, 6 pp. Sumilla: Se analiza la naturaleza jurídica del servicio de comunicaciones postales, las funciones del Osiptel y el marco normativo para la protección al usuario del servicio postal, recomendándose que en lugar de aprobarse el proyecto de ley se incida en realizar un seguimiento a las acciones de supervisión y fiscalización por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en la prestación de este servicio.
24. **Informe de Adjuntía N° 010-2017-DP/AMASPPI.SP: “Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto de Ley N° 160/2016-CR, Ley que propone la creación de Electro Huánuco S.A.”.** Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2017, 7 pp. Sumilla: Contiene un análisis de la actual prestación y gestión del servicio de electricidad en Huánuco, las condiciones que determinan la actual cobertura del servicio, así como la ejecución de proyectos de electrificación y responsabilidades en su mantenimiento, como aspectos que deben ser considerados antes de aprobar la creación de una nueva empresa prestadora.
25. **Informe de Adjuntía N° 001-2017-DP/ADM: “Derecho a la salud materna. Seguimiento de las recomendaciones defensoriales en establecimientos de salud en Arequipa, Junín, Lima, Piura y Puno”.** Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2016, 185 pp. Sumilla: Evalúa el funcionamiento

de los servicios públicos de ginecología y la implementación de las recomendaciones realizadas en el 2010. La supervisión se focalizó en cinco regiones (tres de las cuales tienen la mayor cantidad de casos de mortalidad materna) y establecimientos de salud que operan en ellas: trece hospitales y cinco centros de salud.

- 26. Informe de Adjuntía N° 041-2017-DP/ADM: “Trata de personas con fines de explotación sexual en agravio de mujeres adultas. Estudio de casos en las regiones de Lima, Madre de Dios, Piura, Pasco, Lambayeque, Huánuco y Cusco”.** Lima, Defensoría del Pueblo, octubre del 2017, 103 pp. Sumilla: Esta investigación se aborda desde el sector de la población de las mujeres adultas, con el objetivo de, por un lado, identificar las dificultades en la aplicación del tipo penal de trata, considerando que en el año 2014 fue modificado mediante la Ley N° 30251; y también evalúa la calidad de los servicios que brinda el sistema de justicia (Policía Nacional del Perú, Ministerio Público y Poder Judicial).
- 27. Informe de Adjuntía N° 063-2017-DP/ADM: “La Ley N° 30364, La administración de justicia y la visión de las víctimas”.** Lima, Defensoría del Pueblo, noviembre del 2017, 100 pp. Sumilla: Analiza los obstáculos que se presentan en la administración de justicia sobre la aplicación de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. Asimismo, recoge las percepciones de las personas responsables en dar el cumplimiento a la Ley N° 30364 y su reglamento, así como las impresiones de las víctimas en relación con la aplicación de la misma.
- 28. Informe de Adjuntía N° 001-2017-DP-AAC: “Opinión de la Adjuntía de Asuntos Constitucionales sobre el Proyecto de Ley de reforma constitucional que modifica el artículo 203° de la Constitución y el artículo 99° del Código Procesal Constitucional”** Lima, Defensoría del Pueblo, febrero del 2017, 6 pp. Sumilla: Analiza la iniciativa legislativa aludida, en cuanto propone que el Presidente del Poder Judicial, con acuerdo de la Sala Plena de la Corte Suprema de Justicia, tenga legitimidad activa para interponer demandas de inconstitucionalidad.
- 29. Informe de Adjuntía N° 002-2017-DP-AAC: “Amicus Curiae sobre el reconocimiento del matrimonio celebrado entre Oscar Ugarteche Galarza y Fidel Aroche Reyes en los Estados Unidos Mexicanos”** Lima, Defensoría del Pueblo, febrero del 2017, 14 pp. Sumilla: Se analiza la resolución en cuestión, sobre el reconocimiento del matrimonio de personas del mismo sexo en el extranjero.
- 30. Informe de Adjuntía N° 003-2017-DP-AAC: “Consulta acerca del requisito de autenticar firma ante el director del registro de organizaciones políticas en el caso de renuncia de personeros legales de partidos políticos”** Lima, Defensoría del Pueblo, febrero del 2017, 7 pp. Sumilla: Se analiza la respuesta del Registro de Organizaciones Políticas y la proporcionalidad de la exigencia de autenticación de firma ante el Director del ROP.
- 31. Informe de Adjuntía N° 04-2017-DP/AAC: “Análisis de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública creada mediante el Decreto Legislativo N° 1353”** Lima, Defensoría del Pueblo, febrero del 2017, 10 pp. Sumilla: Se plantean observaciones respecto a la recientemente creada Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 32. Informe de Adjuntía N° 005-2017-DP/AAC: “Competencia para la fiscalización electrónica y emisión de fotopapeletas en los tramos de la Carretera Central que atraviesan las zonas urbanas de la provincia de Huarochiri”** Lima, Defensoría del Pueblo, abril del 2017, 11 pp. Sumilla: Se analiza la inconstitucionalidad indirecta, la determinación del rango de las vías y el control de velocidad, la constitucionalidad de la ordenanza N° 066-2012/CM-2012-MPH-M y la constitucionalidad de la Ordenanza Municipal N° 018-2015/CM-MPH-M.
- 33. Informe de Adjuntía N° 007-2017-DP-AAC.** Lima, Defensoría del Pueblo, marzo del 2017, 10 pp. Sumilla: Analiza el alcance y los límites del derecho a la libertad de expresión de los jueces, así como el ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa en el marco de procedimientos disciplinarios, a propósito de una sanción impuesta por la Oficina de Control de la Magistratura (OCMA) a un magistrado del Poder Judicial por declaraciones efectuadas en medios de comunicación.

34. **Informe de Adjuntía N° 010-2017/DP-AAC: “Opinión de la Adjuntía de Asuntos Constitucionales sobre el proyecto de ley que propone modificar el artículo 50° de la Constitución con el objeto de reconocer expresamente al Estado peruano como un Estado laico que actúa de forma neutral en materia religiosa”** Lima, Defensoría del Pueblo, marzo del 2017, 3 pp. Sumilla: Analiza las diferentes posiciones constitucionalmente legítimas para consagrar el principio de laicidad.
35. **Informe de Adjuntía N° 18-2017/DP-AAC: “Competencia para regular y administrar el refugio de vida silvestre de los Pantanos de Villa”** Lima, Defensoría del Pueblo, julio del 2017, 10 pp. Sumilla: Analiza las áreas naturales protegidas en la Constitución Política del Perú. Se realiza una breve reseña sobre los Pantanos de Villa y un análisis de la autoridad competente para el refugio de vida silvestre en ellos.

#### **INFORMES JURÍDICOS (AMICUS CURIAE)**

1. **Informe de Adjuntía N° 060-2017-DP/ADM: Resultado de la investigación defensorial en el caso de la ciudadana L.G.Y.C. en cumplimiento del artículo 17° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo**. Lima, Defensoría del Pueblo, octubre del 2017, 13 pp. Sumilla: Analiza los obstáculos que enfrentan las mujeres víctimas de violencia sexual que deciden acudir al sistema de justicia en busca de protección y el restablecimiento de sus derechos. Asimismo, resalta la obligación de las y los operadores de justicia de actuar en aras de lograr un resarcimiento penal adecuado, teniendo en cuenta la jurisprudencia vinculante; así como las recomendaciones internacionales sobre el tratamiento de los casos de violencia sexual, entre los que destaca llevar a cabo una investigación eficiente y cuál debe ser la valoración del consentimiento de la agraviada, situaciones que no fueron tomadas en cuenta en el proceso penal sobre violencia sexual en agravio de la ciudadana L.G.Y.C. en el marco de la debida diligencia.
2. **Informe de Adjuntía N° 062-2017-DP/ADM: “Resultado de la investigación defensorial en el caso de la ciudadana A.A.B.G. en cumplimiento del artículo 17° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo”**. Lima, Defensoría del Pueblo, noviembre del 2017, 9 p. Sumilla: En el análisis defensorial se resaltó la falta de diligencia en la actuación del Ministerio Público, donde la demora en el pronunciamiento resulta excesiva durante la investigación preliminar. En ese sentido, se instó a la Fiscalía a cargo del caso a tener en cuenta el deber de debida diligencia en la investigación y juzgamiento de casos de violencia contra las mujeres. En el presente caso, si bien no existieron huellas de lesiones físicas en la agraviada, esto no supone aceptación, más aun tomando en cuenta el estado de inconciencia en la que fue puesta la víctima.

#### **INFORMES DE PROGRAMA<sup>2</sup>**

1. **Informe de Programa N° 001-2017-DP/ADHPD-PDEPRODIS: “Normas para el proceso de referencia y Contrarreferencia en EsSalud”**. Lima, Defensoría del Pueblo, abril del 2017, 6 pp. Sumilla: Análisis de la Directiva N° 0014-GG-ESSALUD-2015: “Normas para el proceso de referencia y contrarreferencia en EsSalud”, en lo que respecta a transporte de pacientes con discapacidad.
2. **Informe de Programa N° 004-2017-DP/ADHPD-PDEPRODIS: “Igual reconocimiento como persona ante la ley”**. Lima, Defensoría del Pueblo, mayo del 2017, 11 pp. Sumilla: Análisis del proceso de interdicción presentado por la ciudadana Yolanda Pérez Benites contra el ciudadano Blademiro Pérez Vera, alegando incapacidad absoluta, aduciendo que padece de síndrome demencial de origen multifactorial predominantemente vascular.

[2] En esta sección no se incluye los informes de Programa que contienen opinión sobre proyectos de ley. Esos informes se encuentran registrados en el anexo 5.

3. **Informe de Programa N° 005-2017-DP/ADHPD-PDEPRODIS: “Igual reconocimiento como persona ante la ley”.** Lima, Defensoría del Pueblo, mayo del 2017, 11 pp. Sumilla: Análisis del proceso de interdicción presentado por el señor Job Luis Cueto Gálvez contra el ciudadano Manuel Fausto Cueto Gálvez, alegando incapacidad absoluta, aduciendo que padece de trastorno esquizofrénico paranoide crónico que le impide tener conciencia y discernir.
4. **Informe de Programa N° 006-2017-DP/ADHPD-PDEPRODIS: “Igual reconocimiento como persona ante la ley”.** Lima, Defensoría del Pueblo, mayo del 2017, 10pp. Sumilla: Análisis del proceso de interdicción presentado por el señor Fernando César Gómez Núñez contra el ciudadano Renato Gómez Núñez, alegando incapacidad absoluta, aduciendo que padece de trastorno esquizofrénico paranoide crónico que le impide tener conciencia y discernir.
5. **Informe de Adjuntía N° 002-2017-DP/AMASPPI/PPI: “Condiciones para garantizar el derecho a la educación, la salud y una vida libre de violencia de las niñas y adolescentes indígenas”.** Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2017, 79 pp. Sumilla: Presenta los resultados de la supervisión de los servicios prestados por el Estado para garantizar el derecho a la salud, educación y a una vida libre de violencia de las adolescentes y mujeres indígenas en comunidades rurales de las regiones de Amazonas, Huancavelica, Junín, Lima, Loreto y Puno, y formula recomendaciones dirigidas a mejorar las condiciones en las que se brindan estos servicios, que permitan a las niñas y adolescentes indígenas culminar la secundaria, acceder a servicios en salud sexual y reproductiva y garantizar condiciones que permitan prevenir todo tipo de violencia y facilitar el acceso a la justicia.

#### DOCUMENTO DEFENSORIAL

1. **Documento Defensorial N° 29: “El Valor del Diálogo”.** Lima, Defensoría del Pueblo, setiembre del 2017 (primera edición), 250 pp. Sumilla: Concentra la experiencia acumulada de la Defensoría del Pueblo en los conflictos sociales durante trece años. Para ello se enfoca en el diálogo dado que es considerado el mecanismo más eficaz para la resolución de conflictos y la prevención de la violencia, así como el medio para alcanzar la convivencia pacífica. También presenta el trabajo de campo realizado durante seis años por el personal de la Defensoría en actuaciones desplegadas en los más de mil casos donde hemos intervenido.

#### DOCUMENTOS DE TRABAJO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

1. **Documento de Trabajo N° 002-2017-DP/AÆ.** La gestión del riesgo de desastres: alcances para la inclusión de los niños, niñas, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y las personas adultas mayores.
2. **“Buenas prácticas de las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú en procesos de consulta previa. Incluye experiencias de instituciones invitadas de Argentina, Brasil y Guatemala”.** Lima, Defensoría del Pueblo, agosto del 2017, 162 pp. Sumilla: El documento sistematiza las diversas actividades realizadas por dichas instituciones para promover el efectivo cumplimiento del derecho a la consulta previa. Para ello, el texto aborda el contexto normativo en el que se ejerce este derecho, el avance alcanzado por cada país, el rol que las Defensorías del Pueblo han asumido en dicho contexto y la buena práctica en materia de consulta previa identificada por cada una de las instituciones participantes.
3. **“Estándares regionales de actuación defensorial en procesos de consulta previa de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú”.** Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2017, 100 pp. Sumilla: El documento propone criterios y pautas que guiarán la labor de las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú durante la supervisión de procesos de consulta previa, considerando garantías mínimas que deben ser respetadas durante la realización de estos procesos, resultado de un trabajo y reflexión conjunta de las instituciones que participaron en su elaboración.

## REPORTES Y BOLETINES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

- 1. REPORTE DERECHO A LA SALUD: “Más cerca a tus derechos”** - Febrero del 2017. Sumilla: Presenta las recomendaciones para la atención de la salud materna y los tips para protegerse de las enfermedades causadas por las lluvias, huaicos y temperaturas inusuales.
- 2. REPORTE DERECHO A LA SALUD: “Por un servicio de salud de calidad”** - Abril del 2017. Sumilla: Presenta la evaluación de casos de mala atención del 2012 al 2015, recomendaciones para el cuidado de la salud en época de heladas y friaje, rabia silvestre e identificación del trastorno del autismo.
- 3. REPORTE DERECHO A LA SALUD: “Progresos y desafíos en la lucha contra el cáncer”** - Junio del 2017. Sumilla: Presenta la evaluación del gasto público en la salud para la atención del cáncer en el país, recomendaciones de prevención y la alternativa que ofrece el Estado para el tratamiento, la Información sobre sordoceguera desde los derechos fundamentales y la evaluación de la respuesta del Estado frente al dengue en Piura.
- 4. REPORTE DERECHO A LA SALUD: “Defensoría en acción”** - Agosto del 2017. Sumilla: Presenta el cumplimiento de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento de las instituciones prestadoras de servicios de salud (Ipress), la aproximación al proceso de reforma de la salud mental en el Perú y la información sobre la negligencia médica.
- 5. REPORTE DERECHO A LA SALUD: “Defensoría en acción por tus derechos”** - Octubre del 2017. Sumilla: Presenta los resultados de la supervisión nacional a establecimientos de salud estratégicos
- 6. REPORTE DERECHO A LA SALUD: “Cuidemos nuestra salud”** - Diciembre del 2017. Sumilla: Presenta los factores determinantes de la salud, la alimentación saludable de los niños, niñas y adolescentes, los factores relacionados al servicio de salud y los factores ambientales que inciden en la salud.
- 7. Segundo Reporte y Balance Anual 2016: “Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los Ministerios del Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales y Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento”**. Lima, mayo del 2017, 48 pp. Sumilla: Tiene por objetivo verificar el nivel de cumplimiento de los distintos niveles de gobierno en la difusión de información. El periodo de la supervisión fue el correspondiente al segundo semestre del 2016 (julio-diciembre). Además comprende el Balance Anual 2016, que resulta del comparativo del nivel de cumplimiento logrado por las entidades supervisadas en los dos semestres del año y las recomendaciones orientadas a fortalecer esta herramienta de transparencia activa.
- 8. Primer Reporte 2017: “Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los Ministerios del Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales y Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento”**. Lima, octubre del 2017, 42 pp. Sumilla: Tiene por objetivo verificar el nivel de cumplimiento de los distintos niveles de gobierno en la difusión de información. El periodo de la supervisión fue el correspondiente al primer semestre del 2017 (enero-junio), que resulta del nivel de cumplimiento logrado por las entidades supervisadas en este semestre del año y las recomendaciones orientadas a fortalecer esta herramienta de transparencia activa.
- 9. Reporte “Radiografía de la corrupción en el Perú”**. Lima, Defensoría del Pueblo, mayo del 2017. Sumilla: Presenta información referida al rol de la Defensoría del Pueblo en la lucha contra la corrupción, el mapa de la corrupción con casos que se encuentran en investigación en el Ministerio Público y el Poder Judicial, los casos recurrentes de corrupción en las regiones, las investigaciones en curso a las empresas constructoras brasileras, las alertas de corrupción emitidas por la Contraloría General de la República, el Proyecto IIRSA Sur y su excepción, sin justificación, de las normas del Sistema de Inversión Pública (SNIP), los efectos de la desacumulación de procesos, la supervisión de portales de transparencia (2016), la planificación de la política anticorrupción en el Estado, y las propuestas presentadas por la Defensoría en materia anticorrupción.

10. **Reporte “El Sistema Anticorrupción Peruano: diagnóstico y desafíos”.** Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2017. Sumilla: Presenta un panorama general del Sistema Anticorrupción peruano, describe cómo está organizado el sistema, cuál es su composición, objetivos centrales y principales debilidades. Adicionalmente, muestra información sobre la población penal por delitos de corrupción; y sobre las denuncias atendidas y promovidas por la Contraloría General de la República relacionadas a hechos arbitrarios o ilegales ocurridos al interior de las entidades sujetas a control.
11. **“Reporte de la visita de supervisión a los albergues temporales instalados en los distritos de Illimo, Pacora, Jayanca y José Leonardo Ortiz, del departamento de Lambayeque para las familias damnificadas por las lluvias e inundaciones de los ríos La Leche y Motupe”**, Chiclayo, Oficina Defensorial de Lambayeque, 31 de marzo del 2017. 8 pp. Sumilla: Presenta resultados de supervisión a 11 de los 14 centros de refugio instalados por las autoridades, y solicitó a las autoridades regionales, provinciales y distritales de Lambayeque realizar una serie de mejoras en la atención que se les brinda a los damnificados por las intensas lluvias y desborde de ríos La Leche y Motupe en los refugios instalados en esta parte del país.

#### MANUALES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

1. **Manual para la difusión de información pública mediante periódicos murales de transparencia.** Lima, Defensoría del Pueblo, agosto del 2017, 36 pp. Sumilla: Este documento tiene el objetivo de contribuir, principalmente, con los gobiernos locales que no pueden implementar sus portales de transparencia estándar, para que cumplan con su obligación de difundir información sobre la gestión local y promuevan un mayor acceso a ella.
2. **Segunda edición del Manual para la difusión de información pública mediante periódicos murales de transparencia.** Lima, noviembre del 2017, 40 pp. Sumilla: Este documento tiene el objetivo de contribuir, principalmente, con los gobiernos locales que no pueden implementar sus portales de transparencia estándar, para que cumplan con su obligación de difundir información sobre la gestión local y promuevan un mayor acceso a ella.

#### MATERIALES DE DIFUSIÓN

1. Díptico: “Día Internacional contra la Homofobia y Transfobia”. Lima, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre la situación de los derechos de las personas LGTBI (lesbianas, gays, trans, bisexuales e intersex).
2. Díptico: “La discriminación te mata, te excluye y te denigra”. Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre homofobia, transfobia, racismo, discriminación racial, xenofobia y exclusión social.
3. Díptico: “¿Qué puede hacer la Defensoría del Pueblo por ti?”. Lima, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre los temas que atiende la Defensoría del Pueblo y los teléfonos gratuitos de ayuda a nivel nacional.
4. Díptico: “Paita antimentayetemperi la Defensoría del Pueblo?”. Satipo, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo en idioma asháninka sobre el rol y competencias de la Defensoría del Pueblo, que incluye detalles sobre cómo presentar una queja a la institución.
5. Díptico: “¿Qué puede hacer la Defensoría del Pueblo por ti?”. Lima, Defensoría del Pueblo, 2016. Sumilla: Material informativo sobre el rol y competencias de la Defensoría del Pueblo, que incluye detalle sobre cómo presentar una queja a la institución (reimpresión).
6. Díptico: “Alto a la violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes”. Defensoría del Pueblo; 2017. Sumilla: Material informativo sobre violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes.
7. Tríptico: “La discapacidad no nos quita derechos. Todos y todas debemos acceder a nuestros derechos en igualdad de oportunidades”. Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre el derecho a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.

8. Tríptico: "Denunciemos la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar - Ley 30364". Lima, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.
9. Tríptico: "La seguridad ciudadana es nuestro derecho". Lima, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre las funciones de los Comités de Seguridad Ciudadana, y sobre el nivel de participación en la gestión de la seguridad ciudadana.
10. Tríptico: "No alimentes la indiferencia". Lima, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre requisitos y el procedimiento a seguir en cada uno de los procesos de pensión de alimentos, tenencia y régimen de visitas.
11. Tríptico: "Acceder a la justicia es tu derecho". Lima, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre el acceso al servicio en la Administración de Justicia.
12. Tríptico: "Derechos y Deberes de los Niños, Niñas y Adolescentes". Abancay-Oficina Defensorial de Apurímac, 2017. Sumilla: Material informativo sobre los derechos y deberes de los niños, niñas y adolescentes.
13. Tríptico: "¿Sabes qué hace la Defensoría del Pueblo?" Lima, Defensoría del Pueblo, 2016. Sumilla: Material informativo sobre el rol y competencias de la Defensoría del Pueblo. Contiene detalle de los servicios que brinda, situaciones en las que interviene y los temas que aborda. (reimpresión)
14. Tríptico: "Acceder a la justicia es tu derecho". Lima, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre cómo acceder a la justicia sin limitaciones ni demoras. (reimpresión)
15. Tríptico: "No alimentes la indiferencia". Lima, Defensoría del Pueblo, Sumilla: Material informativo sobre el tema de pensión de alimentos, tenencia, régimen de visitas. (reimpresión)
16. Tríptico: "Mujer, si eres víctima de violencia tienes derecho a la atención de tu salud". Tarapoto, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre violencia de la mujer en la atención de los establecimientos de salud.
17. Tríptico: "Denunciemos la violencia contra las mujeres". Tarapoto, Defensoría del Pueblo 2017. Sumilla: Material informativo sobre la importancia de denunciar la violencia hacia la mujer.
18. Tríptico: "No es un juego de niños, educadores contra el *bullying* o acoso escolar". Tarapoto, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre *bullying* o acoso escolar.
19. Tríptico: "Promesas que son puro cuento". Tarapoto, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre trata de personas.
20. Tríptico: "La Defensoría del Pueblo y las personas con discapacidad". Lima, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre los derechos de las personas con discapacidad.
21. Cuadrifolio: "Guía para conocer nuestros derechos en salud". Lima, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre los derechos y deberes que tienen las personas en salud, así como sobre el mecanismo para conocer el precio de los medicamentos. Asimismo, da a conocer a dónde se puede acudir si los derechos en salud no son respetados.
22. Fotocubo: "La corrupción nos roba derechos". Lima, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre la corrupción en los ámbitos de la educación, la salud, la justicia, la ejecución de obras públicas y los programas sociales, con el fin de empoderar a los jóvenes universitarios en el conocimiento de sus derechos y los mecanismos existentes para defenderlos.
23. Afiche: "Ley de Violencia contra la Mujer y los Integrantes del grupo familiar. Cusco, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Difundir y sensibilizar en la lucha contra la violencia de la mujer y los integrantes del grupo familiar.
24. Afiche: "Derecho de Acceso a la Información Pública" Cusco, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Difundir el derecho de acceso a la información pública.
25. Afiche: "Denunciemos la violencia contra las mujeres". Tarapoto, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material informativo sobre la violencia hacia la mujer.

26. Volante: "Defensoría en Acción por tus derechos". Tumbes, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material de identificación y ubicación de la Defensoría del Pueblo, para convocar a diversas actividades de difusión y promoción.
27. Volante: "Gracias, Usted tiene nuestra preferencial". Tumbes, Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material de difusión de la Ley N° 28683 Ley de trato preferencial.
28. Gigantografías: "Día internacional del niño y la niña". Defensoría del Pueblo, 2017. Sumilla: Material de difusión sobre la lucha contra la violencia infantil.

## ANEXO 9

### INICIATIVAS LEGISLATIVAS

Fecha de presentación	Proyecto	Nombre	Sumilla	Estado
08/02/2017	947/2016-DP	Ley que promueve la transparencia en la adopción de decisiones públicas	Propone el acceso a la información económico-financiera de los proyectos de inversión privada en infraestructura o servicios públicos. Asimismo, plantea que la ciudadanía pueda acceder a la información contenida en los correos institucionales de los funcionarios.	Comisión de Fiscalización y Contraloría
21/03/2018	1105/2016-DP	Ley que sanciona el acaparamiento y la especulación de bienes o servicios en zonas declaradas en emergencia por desastres	Plantea sancionar el acaparamiento y la especulación de bienes o servicios considerados oficialmente de primera necesidad, con el propósito de alterar los precios, provocar escasez u obtener lucro indebido en perjuicio de la colectividad en zonas declaradas en emergencia por desastres.	Insistencia por parte de la Comisión de Defensa del Consumidor, y Justicia y Derechos Humanos
03/05/2017	1358/2016-DP	Ley que promueve la aplicación del enfoque de derechos para una adecuada rehabilitación y reconstrucción a favor de las personas afectadas o damnificadas por desastres	Propone la aplicación de un enfoque de derechos en la restitución, recuperación o construcción de los servicios públicos e infraestructura afectada por desastres naturales, estableciendo la participación de los sectores involucrados en materia de salud, educación, medio ambiente, vivienda, entre otros.	Con dictamen favorable de las comisiones de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado. Falta dictamen de Constitución y Reglamento



La Defensoría del Pueblo expresa su reconocimiento al apoyo prestado por todas las entidades nacionales e internacionales, públicas y privadas, sin cuya generosa contribución no habría sido posible realizar las actividades que reportamos en el presente informe y agradece, de manera especial, a las siguientes instituciones de cooperación internacional:







**DEFENSORIA DEL PUEBLO**