



DEFENSORIA DEL PUEBLO

DECIMOSÉPTIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Enero—Diciembre 2013

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



DECIMOSÉPTIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Enero–Diciembre 2013

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

Primera edición: Lima, Perú, mayo del 2014
500 ejemplares
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2014-07733

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

La presente publicación se realizó con el auspicio de una canasta de fondos* financiada por Acdi (2006-2014), Aecid (2007-2016), Asdi (2007-2010), Bélgica (2012-2014) y Cosude (2006-2011), en el marco del programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos» de la Defensoría del Pueblo—Ampliado.

* www.defensoria.gob.pe/canastadefondos

El *Decimoséptimo Informe Anual de la Defensoría del Pueblo*. Enero-Diciembre 2013 ha sido producido sobre la base de los documentos presentados por las diversas oficinas de la Defensoría del Pueblo.

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	11
A MODO DE RESUMEN EJECUTIVO	15
CAPÍTULO 1	
ASPECTOS INSTITUCIONALES Y CIFRAS A NIVEL NACIONAL	23
1.1. Visión y misión institucionales	23
1.2. Organización de la Defensoría del Pueblo	24
1.2.1. Estructura orgánica	24
1.2.2. Atención descentralizada	25
1.3. La Defensoría del Pueblo en cifras: ámbito nacional	28
1.3.1. Atención de ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional	28
1.3.2. Instituciones más quejadas	31
1.3.3. Visitas itinerantes y actividades de promoción de derechos	34
CAPÍTULO 2	
INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS RELEVANTES—2013	35
2.1. Salud	35
2.2. Educación	48
2.3. Seguridad ciudadana	59
2.4. Ética pública y prevención de la corrupción	65
2.5. Transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas	70
2.6. Descentralización	84
2.7. Programas sociales	87
2.8. Derecho a la identidad	97
2.9. Medio ambiente	98
2.10. Conflictividad social	110
2.11. Derecho a la no discriminación	130
2.12. Derechos colectivos de los pueblos indígenas	142
2.13. Derecho a la vida, integridad y libertad personal	148
2.14. Trata de personas	154

2.15. Acceso a la justicia	156
2.16. Derechos laborales y seguridad social	165
2.17. Memoria y reparaciones	173
2.18. Servicios públicos	178
2.19. Migrantes	189
2.20. Servicio militar voluntario	194

CAPÍTULO 3

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LAS REGIONES	197
--	-----

3.1. Oficina Defensorial de Amazonas	197
3.2. Oficina Defensorial de Áncash	198
Módulo de Atención Defensorial de Chimbote	199
3.3. Oficina Defensorial de Apurímac	201
Módulo de Atención Defensorial de Andahuaylas	202
3.4. Oficina Defensorial de Arequipa	203
3.5. Oficina Defensorial de Ayacucho	205
Módulo de Atención Defensorial de Huanta	207
Módulo de Atención Defensorial de Puquio	208
3.6. Oficina Defensorial de Cajamarca	210
Módulo de Atención Defensorial de Jaén	211
3.7. Oficina Defensorial del Callao	212
3.8. Oficina Defensorial del Cusco	214
3.9. Oficina Defensorial de Huancavelica	215
3.10. Oficina Defensorial de Huánuco	217
Módulo de Atención Defensorial de Tingo María	219
3.11. Oficina Defensorial de Ica	220
3.12. Oficina Defensorial de Junín	222
Módulo de Atención Defensorial de La Merced	223
Módulo de Atención Defensorial de Satipo	224
3.13. Oficina Defensorial de La Libertad	226
3.14. Oficina Defensorial de Lambayeque	227
3.15. Oficina Defensorial de Lima	229
3.16. Oficina Defensorial de Lima Norte	231
3.17. Oficina Defensorial de Lima Sur	232
3.18. Oficina Defensorial de Lima Este	234
3.19. Oficina Defensorial de Loreto	236
3.20. Oficina Defensorial de Madre de Dios	237
3.21. Oficina Defensorial de Moquegua	239
3.22. Oficina Defensorial de Pasco	241
3.23. Oficina Defensorial de Piura	243
3.24. Oficina Defensorial de Puno	245
Módulo de Atención Defensorial de Juliaca	247
3.25. Oficina Defensorial de San Martín	248
Módulo de Atención Defensorial de Tarapoto	250

3.26. Oficina Defensorial de Tacna	251
3.27. Oficina Defensorial de Tumbes	253
3.28. Oficina Defensorial de Ucayali	255

CAPÍTULO 4

CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COOPERACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	257
--	-----

4.1. Evaluación del cumplimiento del deber de cooperación en el ámbito nacional	257
4.2. Casos significativos de incumplimiento del deber de cooperación	259

ANEXOS

Anexo 1 Presupuesto institucional y cooperación internacional	283
Anexo 2 Política de recursos humanos	295
Anexo 3 Relaciones internacionales	297
Anexo 4 Opiniones sobre normas en proceso de elaboración	303
Anexo 5 Procesos constitucionales	315
Anexo 6 Resoluciones defensoriales elaboradas durante el período	321
Anexo 7 Publicaciones editadas durante el período	327
Anexo 8 Difusión de derechos a través de los medios de comunicación	339

PRESENTACIÓN

Durante el 2013 el crecimiento económico del país se ha mantenido en niveles importantes, debido, principalmente, a una activa participación del sector privado y de la ciudadanía que, junto con el Estado, han reafirmado así su deseo de construir una sociedad donde cada vez más personas vean satisfechas sus necesidades y tengan las mismas oportunidades de desarrollo personal y colectivo, sin ninguna distinción.

Junto a ello todavía subsisten desigualdades estructurales que si no son abordadas con énfasis, impedirán que se haga realidad la promesa de un país próspero en lo económico, íntegro en lo político, diverso y respetuoso de las diferencias en lo social, es decir, un país justo y democrático. Ello exige superar las enormes deficiencias que hacen que la mayoría de la población —especialmente los más pobres y vulnerables del país— no goce ni siquiera de condiciones mínimas de calidad de vida, en cuestiones tan básicas como el acceso a una educación y a un servicio de salud de calidad.

Al presentar este informe ante el Congreso de la República no solo cumplimos con la obligación constitucional de rendir cuentas a la Representación Nacional, tal como lo prevé la Constitución Política y nuestra Ley Orgánica, sino también con nuestro mandato de defensa de los derechos fundamentales, el que cumplimos, principalmente, colaborando con el Estado a superar las deficiencias antes mencionadas. Lo hacemos con independencia y con una autonomía institucional que se ha mantenido inalterable durante nuestros casi dieciocho años de existencia y que constituye una de nuestras marcas más distintivas.

Así, nuestra institución da cuenta de una labor desarrollada en ejercicio de las facultades que le reconoce la Constitución y su Ley Orgánica: la atención de quejas en nuestras 38 oficinas a nivel nacional, la supervisión de las políticas públicas, la intervención en procesos judiciales, la permanente comunicación con funcionarios y funcionarias de todos los niveles de gobierno, la participación en actividades de capacitación dirigidas a los servidores públicos y a la ciudadanía, entre otras. En todos estos ámbitos hemos apostado por una colaboración crítica con todos los órganos estatales, acompañando muy cercanamente los procesos de implementación de las políticas públicas más relevantes.

En ese sentido, el presente Informe Anual da cuenta, de modo resumido, de nuestras acciones desarrolladas durante el 2013, que nos ha permitido, atender 126,758 casos a nivel nacional, realizar viajes itinerantes a 703 de los distritos más pobres del país, conocer de cerca la relación que la ciudadanía tiene con el Estado, y específicamente con su escuela, su centro de salud, su comisaría, su municipio, su gobierno regional y cada uno de las entidades públicas a las cuales acude regularmente.

Nuestra labor, como en años anteriores, ha estado dirigida al seguimiento de las políticas públicas en salud, educación, seguridad ciudadana, ética pública y corrupción, transparencia y rendición de cuentas, descentralización, programas sociales, derecho a la identidad, medio ambiente, conflictividad social, derecho a la no discriminación, pueblos indígenas, vida e integridad, acceso a la justicia, trata de personas, migración, memoria y reparaciones, servicios públicos, migrantes y servicio militar voluntario. Además de estas materias, en el 2013 hemos puesto un mayor énfasis en la supervisión del funcionamiento de los programas sociales Qali Warma y Pensión 65, pues tienen un impacto notable en dos grupos poblacionales especialmente vulnerables: los niños y niñas y los adultos mayores.

De ello, debo destacar que hemos priorizado la atención de las zonas rurales de nuestro país, lo que nos ha llevado a supervisar la difícil problemática que afronta la escuela rural, la salud intercultural para pueblos indígenas y el aseguramiento universal en salud, así como el impacto de la minería ilegal en el medio ambiente, en la salud, la vida y la integridad de las personas que se relacionan directa o indirectamente con esta actividad.

Igualmente, hemos continuado con una intensa intervención contra la discriminación y el racismo, las cuales son causa de múltiples vulneraciones de derechos fundamentales. Lo hemos hecho atendiendo casos concretos, supervisando la implementación de la política de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y, organizando una campaña de sensibilización, que ha incluido la realización de la tercera edición de nuestra Carrera 5K, «No construyas barreras, no discrimines», que en este año incluyó, además de Lima, a las ciudades de Huancayo y Huánuco.

Asimismo, hemos continuado colaborando con la prevención y atención de la conflictividad social, a través de la publicación de nuestro reporte mensual de conflictos y de nuestra participación, ya sea como mediadores o facilitadores del diálogo, en buena parte de los conflictos sociales en todo el país. En esta misma línea, hemos continuado acompañando el proceso de implementación de la ley de consulta previa, llamando la atención de las autoridades sobre la importancia de llevar a cabo procesos de consulta ajustados a los parámetros del Convenio N° 169 de la OIT. Del mismo modo, también hemos enfatizado en la necesidad de que los diferentes niveles del Estado cumplan con sus funciones para garantizar la protección del medio ambiente, frente a las actividades extractivas y para reme-

diar los graves problemas de contaminación ambiental subsistentes en distintas zonas del país, como las cuencas del Pastaza, Corrientes, Tigre y Marañón, en la región Loreto.

Nuestra labor también ha abarcado la problemática de la seguridad ciudadana que, junto con la corrupción en la función pública, son los dos problemas percibidos por la población como los de mayor gravedad. En ambos casos nos enfrentamos a fenómenos complejos que requieren de un tratamiento en varios ámbitos, fortaleciendo la prevención, la reacción, la investigación y la sanción de los delitos. Por ello, por ejemplo, en materia de seguridad ciudadana, hemos prestado especial atención a la situación de las escuelas de formación policial y a la necesidad de que se fortalezca la capacidad logística de la Policía Nacional para investigar y enfrentar el delito.

En el ámbito de lucha contra la corrupción, hemos continuado promoviendo la participación de la ciudadanía en la denuncia de estos actos, a través de diversas estrategias, entre ellas la publicación de una guía para presentación de denuncias y la activación de redes de jóvenes a lo largo del país. También, en el marco de los diez años de vigencia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806, hemos contribuido a evidenciar problemas concretos que atraviesa su implementación en municipios distritales, provinciales y en los ministerios. Complementariamente, hemos continuado supervisando la transparencia de los gobiernos regionales y municipales y promoviendo la creación de una Autoridad Nacional Autónoma de Acceso a la Información Pública, que cuenta ahora con mayor consenso entre las autoridades vinculadas con esta materia.

En suma, el presente informe sintetiza nuestra labor en estos y otros temas, así como nuestra invocación al Estado para afrontar el reto de construir un país democrático y de un desarrollo integral y sostenible. Cuenta con cuatro capítulos que dan cuenta de la labor desplegada. El primero resume los aspectos institucionales, las estadísticas globales a nivel nacional sobre las atenciones desarrolladas, así como el tipo de casos en los que hemos intervenido, una síntesis de los viajes itinerantes realizados y la identificación de las instituciones más quejadas.

El segundo capítulo contiene el desarrollo de nuestras intervenciones en diecinueve temas priorizados, así como la descripción de algunos casos que ilustran las situaciones que motivan nuestra intervención.

En el tercer capítulo encontrarán un apretado resumen de nuestra labor en las regiones, a través de nuestras 28 oficinas defensoriales y 10 módulos de atención, en el cual informamos también sobre los motivos de queja más frecuentes, así como las instituciones más quejadas.

El cuarto capítulo desarrolla la evaluación del nivel de cumplimiento del deber de colaboración de las entidades públicas con nuestra institución, identificando

los casos que representan una grave afectación de este deber. A diferencia de años anteriores, la presente edición abre con un breve resumen ejecutivo que pretende condensar el contexto sobre el cual la Defensoría del Pueblo despliega su actividad.

Lo reseñado nos permite decir con claridad que aún subsisten problemas en el funcionamiento del Estado y en la construcción de un país más justo e igualitario. Pero también nos permite afirmar que hay avances que debemos resguardar y profundizar, así como que contamos, a lo largo de todo el país, con funcionarios y funcionarias que se esfuerzan por cumplir con su deber, incluso en las condiciones más adversas. Este informe también es un reconocimiento a su valía y a su constancia.

El presente documento es también un llamado al optimismo que, sin dejar de reconocer los graves problemas que afrontamos como país, es consciente de las enormes oportunidades que el crecimiento económico actual nos presenta para por fin cumplir con la promesa republicana con la que nacimos a la vida independiente. A pocos años de cumplirse doscientos años de ese hito, debe unirnos la convicción de que es posible superar nuestros problemas históricos de pobreza, desigualdad y debilidad del sistema democrático. Ese es el espíritu de este informe y de esta institución.

Lima, mayo de 2014

Eduardo Vega Luna
Defensor del Pueblo (e)

A MODO DE RESUMEN EJECUTIVO

Nuestra labor tiene como finalidad, tal como lo manda la Constitución Política, contribuir con el Estado a garantizar la plena vigencia de los derechos fundamentales de la persona y la comunidad. Por ello, enfatizamos en una colaboración crítica que busca coadyuvar a los tres niveles de gobierno a corregir sus deficiencias y, de ese modo, fortalecer y modernizar la administración pública. Consideramos que estos son medios para dotar a todos los ciudadanos y ciudadanas de una mejor calidad de vida que permita su desarrollo individual y colectivo en igualdad de condiciones. Buscamos, pues, contribuir a la construcción de una sociedad más justa, más democrática y más solidaria, en la que el ejercicio de los derechos fundamentales nos integre como una sola comunidad peruana.

En ese sentido, debemos seguir llamando la atención sobre la necesidad de profundizar los avances alcanzados para que el crecimiento económico del país no sea efímero, como en anteriores etapas históricas, sino que permita consolidar políticas públicas enfocadas en el desarrollo humano que hagan sostenible su desarrollo integral: el desarrollo económico no será sostenible si no lo acompaña una educación de calidad, un servicio de salud eficiente, una sociedad integrada en el respeto de su diversidad e instituciones democráticas sólidas y libres de corrupción.

Superar nuestras históricas desigualdades estructurales es el reto de nuestro tiempo y en ese objetivo debemos concentrar nuestros esfuerzos. Consciente de esta obligación ética, la Defensoría del Pueblo ha redoblado sus esfuerzos en el 2013 para mejorar también la calidad de su atención a la ciudadanía, como lo evidencian los 126,758 casos atendidos a nivel nacional, tanto a través de sus 38 oficinas y módulos de atención, como de sus visitas itinerantes a 703 de los distritos más pobres del país, sin dejar de lado las diferentes supervisiones realizadas a las políticas públicas a cargo de los tres niveles de gobierno.

De ese modo hemos conocido importantes avances en cada materia, que no hemos dudado en destacar, así como una agenda pendiente sobre la cual hemos llamado la atención a los correspondientes órganos del Estado.

En materia de salud, por ejemplo, debemos destacar que el Ejecutivo ha continuado implementando la política del aseguramiento universal en salud,

incorporando a un mayor número de personas. Los más importantes progresos se han conseguido en la zona rural, donde el 70.1% de la población tiene la condición de asegurada, principalmente al SIS (63.7%). El reto actual es incorporar también al 34.6% de la población que no cuenta con ningún tipo de seguro. La mayor dificultad que enfrenta esta política es el déficit de oferta de las redes de servicios de salud a nivel nacional y la tendencia por la cual el gasto a cargo del paciente —y que tiende a empobrecerlo más mientras más pobre sea— se mantiene como una de las fuentes principales del financiamiento de la salud en el país.

Para ello se requiere superar problemas como el déficit de recursos humanos e infraestructura, la débil rectoría, la demora en obtener una cita médica (especialmente en EsSalud), la insuficiente calidad de los servicios de salud, sobre todo los que atienden a poblaciones indígenas, mujeres y niños, entre otros grupos vulnerables. En ese sentido, esperamos que la Reforma de la Salud que ha emprendido el Sector permita superar estas deficiencias.

En el ámbito de la educación, insistimos en la necesidad de que el Estado garantice condiciones mínimas para que los niños y niñas accedan a una educación de calidad, sobre todo en la educación rural y en la educación intercultural bilingüe, cuyos problemas siguen siendo mayores. Así, en nuestra supervisión nacional hemos verificado un pronunciado déficit de infraestructura que, en algunos casos, dificulta el funcionamiento del Programa Qali Warma, lo que se agravó en el 2013 porque no se dispuso de una asignación presupuestal para el mantenimiento preventivo y correctivo de los locales escolares.

Aunado a esto, la falta de asignación de plazas docentes para las zonas rurales y para las poblaciones indígenas, las irregularidades en la asistencia de profesores, la existencia de un importante grupo de escolares (el 7% de la población rural) que no cuenta con DNI, entre otras, hace imperiosa la necesidad de adoptar medidas urgentes para superar brechas tan marcadas, como las que expresan el nivel de conclusión de los estudios primarios (solo 68.6% en la zona rural, frente al 86.4% de las zonas urbanas en niños de 12 a 13 años) y de los estudios secundarios (solo el 42.9% en zonas rurales frente al 73.2% en las urbanas).

La inseguridad ciudadana sigue siendo uno de los principales problemas del país. Se ha avanzado en la aprobación del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018, que ha planteado objetivos estratégicos para el fortalecimiento del sistema, la recuperación de los espacios públicos, la reducción de los factores de riesgo social, el impulso de la participación ciudadana, el fortalecimiento de la PNP y la mejora del sistema de justicia. Sobre el particular, hemos insistido en que también se incorpore otros ámbitos igualmente relevantes como la atención y protección de las víctimas de la violencia o criminalidad, sobre todo de grupos vulnerables como son mujeres, niños, niñas y adolescentes.

En el ámbito regional y local, hemos verificado que si bien la mayoría de gobiernos regionales y municipios provinciales han cumplido con elaborar y aprobar sus planes de seguridad, aún persiste una falta de liderazgo por parte de algunos presidentes de comité, quienes no convocan a sus respectivos comités. Ello es frecuente, por ejemplo, en las zonas sur y centro del país. Igualmente, las comisarías siguen careciendo de las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus funciones, tanto en lo que se refiere a recursos humanos como a presupuesto.

Por otro lado, las actividades mineras y energéticas —que generan un aporte importante para la economía nacional— siguen relacionadas con un alto nivel de conflictividad y deficiencias en la gestión ambiental y social. Al respecto, es necesario que el Ministerio de Energía y Minas cumpla con la obligación de adecuar o actualizar la normativa ambiental del sector, así como que el Ministerio del Ambiente elabore y actualice los Estándares Nacionales de Calidad Ambiental correspondientes al Sector Energía y Minas. La creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles, actualmente en proceso de implementación, constituye una oportunidad para recuperar la legitimidad en los procesos de estudios ambientales del Sector en mención.

Asimismo, debe prestarse especial atención a la corrección de las graves afectaciones ambientales y sociales derivadas de las actividades de hidrocarburos, sobre todo en las zonas de influencia de los Lotes 1AB y 8, que tienen incidencia en las cuencas de los ríos Pastaza, Tigre, Corrientes y Marañón, en el departamento de Loreto. Igualmente, seguiremos colaborando con el Estado en la importante labor de erradicar la minería ilegal, causante de graves daños ambientales, sociales y económicos, especialmente en regiones como Madre de Dios y Puno. En ese sentido, consideramos que el proceso de formalización debe profundizarse, y para ello es necesario solucionar los problemas que han dificultado su implementación durante el 2013.

En esa línea, el Perú debe terminar de reconocerse como un país diverso, que alberga 52 pueblos indígenas, con una similar cantidad de lenguas originarias, la mayoría de ellas ubicadas en la Amazonía, donde existe incluso poblaciones no contactadas o en aislamiento y poblaciones en contacto inicial. Esta diversidad, que constituye uno de nuestros bienes más valiosos, representa también un reto para la consolidación de la gobernabilidad, la inclusión social y la vigencia de los derechos fundamentales.

En ese sentido, el derecho a la consulta previa es una herramienta fundamental que aún está pendiente de ser implementada en su totalidad. La diversidad de actores obligados a implementarlo lo convierte en un proceso complejo que requiere el fortalecimiento de las capacidades de estos. En efecto, la gran dificultad de los primeros procesos ha estado en la correcta identificación de los pueblos indígenas que serán consultados, el grado de conocimiento que las partes tienen sobre el derecho mismo y la falta confianza entre las partes que intervienen en el

proceso. En esta materia, debemos destacar, no obstante algunos problemas, el caso del proceso de consulta de la propuesta del Área de Conservación Regional Maijuna-Kichwa, llevado a cabo por el Gobierno Regional de Loreto a los pueblos Maijuna y Kichwa. Puesto que aún está pendiente la emisión de la medida consultada, se presenta como una oportunidad valiosa que debería incorporar los acuerdos alcanzados en el proceso de consulta previa.

En este contexto, la conflictividad social sigue siendo un tema prioritario para la sociedad y el Estado. Durante el 2013 se mantuvo, en términos generales, la misma dinámica de movilizaciones y demandas sociales en conflictos, relacionados principalmente con la explotación de recursos naturales, pero también con la insatisfacción de sectores de la sociedad con la forma cómo se gestionan los recursos públicos. Por su parte, el discurso y la acción en favor del diálogo para resolver conflictos sociales avanza. Se han podido resolver algunos conflictos por esta vía, e incluso, en determinadas coyunturas, vinculadas principalmente con grandes inversiones, se han abierto espacios más duraderos en los que se han tratado y aún se tratan temas de desarrollo de mediano y largo plazo.

Esta modalidad más continua de gestión del conflicto puede ir generando vínculos cada vez más densos entre la sociedad y el Estado, y asentando una mayor cultura de diálogo. Así, en los últimos cuatro años observamos un descenso en el número de conflictos, pues entre enero de 2010 (269) y diciembre de 2013 (216), la cifra ha disminuido en 53, es decir, ha habido un descenso de 19% en la cantidad de conflictos sociales.

Otro tema que debe merecer toda la atención del Estado es la lucha contra la discriminación. La discriminación sigue siendo una práctica arraigada en nuestra sociedad, aunque en los últimos años nuestra ciudadanía ha comprendido con mayor determinación la necesidad de alzar la voz frente a este mal social y cultural. Así lo vienen demostrando los diferentes casos de racismo presentados durante el año, en los cuales se ha manifestado una cada vez más creciente y firme oposición crítica de parte de la sociedad. Este importante avance debe ir acompañado del fortalecimiento de mecanismos suficientemente efectivos para contrarrestar estas prácticas, pues hemos observado dificultades en los procedimientos administrativos y judiciales, sobre todo los referidos a la probanza de estos hechos, lo que en la práctica hace que no se logre alcanzar justicia ni restituir los derechos vulnerados.

En esta materia, sigue siendo un tema álgido la arraigada desigualdad entre mujeres y hombres. Tal vez uno de los ámbitos en donde esta situación se presenta más descarnada es en el régimen laboral regulado para el trabajo en el hogar, que emplea en un 95% a mujeres pobres. Al respecto, seguiremos llamando la atención del Congreso de la República sobre la imperiosa necesidad de superar un régimen que, sin ninguna justificación, reconoce a este grupo menores derechos que otros trabajadores en la duración de las vacaciones, el monto de las gratificaciones, la

compensación por tiempo de servicios y la sobretasa por laborar en días feriados, entre otros.

La trata de personas es otra de las caras de la histórica discriminación contra las mujeres, pues ellas son sus principales víctimas. Debemos destacar algunos avances, sobre todo en Ayacucho (que cuentan inclusive con un Plan Regional de Lucha contra la Trata de Personas), Cajamarca y Moquegua, entre otros. Sin embargo, en otras regiones, el problema todavía no ha sido visibilizado, como ocurre en las regiones de Ucayali, Ica, Tacna, La Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes, a pesar de tener una alta incidencia de este fenómeno criminal. Para superar esta problemática, se hace necesario superar el déficit presupuestal que no permite la implementación de las actividades y estrategias programadas, la falta de coordinación y articulación en las acciones de todos los niveles de gobierno, así como atender con prioridad la falta de una base de datos adecuada que permita conocer las dimensiones de la trata a nivel nacional, ya que el Sistema de Registro y Estadística del delito de Trata de personas y Afines (Reta) de la PNP solo permite registrar denuncias.

En el proceso de reparaciones, los principales avances están referidos al diseño de un marco normativo para los programas de reparación, que comprende la Ley N° 28592, que en el 2005 creó el Programa Integral de Reparaciones (PIR), así como la creación de entidades encargadas de su monitoreo, la elaboración del Registro Único de Víctimas y el inicio de algunos programas de reparación. Sin desmerecer la relevancia de estos avances, debemos señalar que persisten, como graves dificultades, la falta de liderazgo del ente rector en materia de reparaciones (la Comisión Multisectorial de Alto Nivel-Cman), la existencia de múltiples disposiciones sobre beneficios y registros diferenciados de víctimas, la carencia de metas, indicadores cualitativos, cronogramas y mecanismos adecuados de monitoreo y evaluación y la confusión de algunos programas de reparación con programas sociales. Cabe añadir que existen también limitaciones presupuestales y falta una mayor y mejor comunicación con las personas afectadas, que permita garantizar el enfoque participativo del PIR.

Aunado a ello, hemos advertido que la investigación y juzgamiento de graves violaciones de derechos humanos es una tarea que, por su propia naturaleza y complejidad, rebasa la capacidad y organización ordinaria del sistema de administración de justicia. Hasta la fecha no se ha logrado consolidar un sistema que reúna las características necesarias de especialización, dedicación exclusiva, personal suficiente y recursos adecuados. Ello debe ser superado con una decisión política clara que permita garantizar verdad, justicia y reparación en estos casos que, por demasiado tiempo, se han mantenido impunes.

El proceso de descentralización también afronta problemas que lo ponen en riesgo y que están relacionados con la falta de mecanismos claros que prevengan y combatan la corrupción a nivel regional y local. Así lo han demostrado los

recientes casos de Áncash y Tumbes, en los que durante varios años se ha incubado una corrupción generalizada que involucra incluso a las entidades encargadas de combatirla. Un proceso en esas condiciones debe ser revisado, de modo que se puedan superar también temas pendientes como la falta de una descentralización fiscal, la aprobación de las leyes de organización y funciones y las matrices de delimitación de competencias y la distribución de funciones en sectores como Salud y Educación, el funcionamiento del Consejo de Coordinación Intergubernamental (CCI), entre otros.

La corrupción, como ello lo demuestra, es todavía un fenómeno bastante difundido en nuestro país. La ciudadanía peruana percibe que este es uno de sus principales problemas y la principal razón que impide lograr su desarrollo. Las perspectivas no son optimistas porque además consideran, mayoritariamente, que la corrupción se incrementará en los próximos años y que el gobierno tiene poco o nulo liderazgo en la lucha contra esta. Otro dato preocupante es que las principales instituciones llamadas a defender la gobernabilidad y combatir este flagelo son consideradas como las más corruptas por la ciudadanía. Si bien el Estado ha tomado medidas, sobre todo a través de del Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción, es necesario aún profundizar en el cumplimiento de sus objetivos.

Entre ellos, la transparencia y el acceso a la información pública es tal vez una de sus principales armas. Por ello, nuestra institución ha seguido supervisando la implementación de la Ley de la materia, que en el 2013 cumplió diez años de vigencia. Si bien ha habido avances importantes en el arraigo incipiente de una cultura de la transparencia, existen grandes rezagos de la cultura del secreto. Los funcionarios siguen negando injustificadamente la información o retrasando su entrega. Ello se explica por deficiencias organizativas, por escasa capacitación en la materia y, en algunos casos, por desidia. Hemos insistido en medidas para superar esta situación, así como para afrontar la excesiva duración de los procesos de hábeas data, que aun cuando debiera ser un mecanismo efectivo para corregir judicialmente las deficiencias de la administración, actualmente se ha convertido, más bien, en un obstáculo para ello.

En ese sentido, hemos reiterado nuestra propuesta de crear una Autoridad Nacional para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública con las características de un órgano técnico especializado, de acuerdo con el artículo 33° de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. En la actualidad se ha conformado un subgrupo de trabajo que está evaluando técnicamente la propuesta, en aspectos referidos a la organización, conformación y funciones que tendría esta nueva institucionalidad. Creemos que es posible construir un consenso en torno a esta propuesta que busca hacer efectivo el derecho de acceso a la información pública de la ciudadanía.

Finalmente, este año hemos puesto un énfasis mayor en la supervisión de los programas sociales, en particular los programas Pensión 65 y Qali Warma, cuyo

impacto en la reducción de la pobreza y en los derechos humanos de dos grupos especialmente vulnerables es notable, pues se trata de poblaciones que, además, no han venido siendo atendidas debidamente por el Estado. Sin duda, son programas complejos, cuyos problemas no deben desmerecer su importancia. Por el contrario, deben generar un mayor compromiso de los sectores involucrados para superarlos y hacerlos más eficientes. Este es también el objetivo de nuestra labor de colaboración.

Afrontar la problemática en todos los temas antes señalados en este informe exige grandes esfuerzos. No es fácil construir una administración pública eficiente, sobre todo frente a una realidad tan compleja como la de nuestro país. Pero es necesario hacerlo. En los últimos diez años, el crecimiento económico nos está presentando una nueva oportunidad para fortalecer al Estado y al sistema democrático. Nos plantea también un reto, principalmente a quienes tenemos responsabilidades en la función pública. No podemos dejar pasar nuevamente esa oportunidad.

La Defensoría del Pueblo no es ajena a este proceso, pues sigue desarrollando su labor, consciente de esta complejidad y de este reto. Su esfuerzo ha estado enfocado también en el logro de este objetivo común de contribuir con el Estado a garantizar el ejercicio de los derechos fundamentales. En ese sentido, hemos continuado con nuestra labor en gran parte del territorio nacional, pese a las limitaciones que nos impone una asignación presupuestal que no llega a cubrir las necesidades de nuestro funcionamiento. Sin embargo, el empeño de cada uno de nuestros comisionados, comisionadas, colaboradoras, colaboradores administrativos y de servicio y jefes de oficina, siguen aportando a la marcha institucional un ritmo acorde con nuestra naturaleza constitucional: ser la voz de los que no tienen voz, sin importar las circunstancias.

Sin perder de vista ello, debemos reiterar nuestra preocupación porque el Congreso de la República aún no haya cumplido con su deber de elegir, por tercer año, al titular de la Defensoría del Pueblo. Este es un compromiso pendiente que nuestra Representación Nacional debe honrar a la mayor brevedad, asegurando la elección de una persona con probada independencia, trayectoria democrática y compromiso con la defensa de los derechos fundamentales. Estas son características consustanciales sin las cuales nuestra institución perdería su razón de ser y que dan forma a una tradición que han sabido mantener cada uno de sus defensores, titulares y encargados, durante estos casi dieciocho años de existencia.

Creemos firmemente en la promesa de una República de iguales, en la que el crecimiento económico vaya acompañado del fortalecimiento de las instituciones democráticas y del afianzamiento de la integración de todos nuestros ciudadanos y ciudadanas en base al respeto de su diversidad. En ello, la labor del Estado es fundamental y nos permite abrigar esperanzas, pues a pesar de

las deficiencias advertidas en su funcionamiento, hemos encontrado al lado de estas, a funcionarios y funcionarias empeñadas en dar más de lo que legalmente se les exige para contribuir con el bien común. El servicio público no es —no puede serlo— un obstáculo para lograr este objetivo. Es, por el contrario, su herramienta más importante.

La labor de la Defensoría del Pueblo seguirá enfocándose en los próximos años en ayudar a hacer realidad una sociedad más justa y solidaria en la que todos y todas podamos disfrutar de una vida digna en democracia.

CAPÍTULO 1

ASPECTOS INSTITUCIONALES Y CIFRAS A NIVEL NACIONAL

1.1. Visión y misión institucionales

La Defensoría del Pueblo es un órgano público autónomo creado por la Constitución Política de 1993. Su función principal es la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad, la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la adecuada prestación de los servicios públicos a la población.

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

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

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

1. Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal y fomentar el fortalecimiento de la ciudadanía para su ejercicio.
2. Contribuir a la gobernabilidad democrática del país, promover la transparencia y la descentralización del Estado, así como su capacidad para prevenir la conflictividad social.
3. Fortalecer y modernizar la organización institucional interna para atender a los ciudadanos y ciudadanas de manera eficiente y eficaz.

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

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

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

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

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

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

1.2. Organización de la Defensoría del Pueblo

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

1.2.1. Estructura orgánica

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

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

² El Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Defensoría del Pueblo fue aprobado por Resolución Defensorial N° 029-2008/DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 30 de octubre de 2008.

La Primera Adjuntía es el órgano de dirección que ejerce la máxima autoridad administrativa de la entidad. Es responsable de la supervisión y la coordinación de funciones de los órganos de línea —las Adjuntías, las Oficinas Defensoriales y los Módulos de Atención Defensorial—, así como de los demás órganos y unidades orgánicas de la institución.

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

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

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

1.2.2. Atención descentralizada

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

Se modificó mediante Resolución Defensorial N° 019-2009/DP, publicada en *El Peruano* el 30 de abril de 2009.

Las Oficinas Defensoriales (OD) se encuentran bajo la responsabilidad de un jefe o una jefa que se encarga de dirigir la actuación institucional en el ámbito geográfico asignado,³ desarrollando, principalmente, labores de atención al público (quejas, petitorios y consultas) y actividades de promoción de derechos y visitas itinerantes a los distritos más pobres de sus respectivas regiones.

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

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

En el 2013, el personal de las oficinas defensoriales realizó visitas itinerantes en 703 distritos del país. Los equipos itinerantes se trasladan desde sus respectivas sedes hacia distritos, poblados y comunidades alejadas, especialmente en zonas rurales, y reciben quejas en las localidades que visitan, realizan actividades de difusión de derechos ciudadanos y supervisan a las entidades públicas locales.

³ La Directiva N° 001-2010/DP, Directiva de despliegue territorial de la Defensoría del Pueblo, aprobada por la Resolución Defensorial N° 008-2010/DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 24 de marzo de 2010. Esta directiva establece los criterios generales para el despliegue territorial de la Defensoría del Pueblo, así como el ámbito geográfico y el marco de competencia de las OD, los MAD, las Adjuntías, los programas y las oficinas de apoyo y asesoría.

Gráfico N° 1
OFICINAS DEFENSORIALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN DEFENSORIALES



1.3. La Defensoría del Pueblo en cifras: ámbito nacional

1.3.1. Atención de ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional

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

Durante el 2013 la Defensoría del Pueblo atendió 126,758 casos, entre quejas, petitorios y consultas, conforme se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 1
CÓMPUTO GENERAL DE ATENCIONES A NIVEL NACIONAL

Quejas	32,747
Petitorios	17,190
Consultas	76,821
TOTAL	126,758

Fuente: Defensoría del Pueblo, Sistema de Información Defensorial (SID)
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.⁴

En cuanto al número de recurrentes, las cifras muestran la atención de 118,732 personas (91.94%) y de 10,407 organizaciones (8.06%), tal como se observa en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 2
CÓMPUTO GENERAL DE RECURRENTES

Por género	Mujeres	54,901
	Hombres	63,831
Organizaciones		10,407
TOTAL		129,139⁵

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

Como puede apreciarse, nuestra intervención fue solicitada por un importante porcentaje de mujeres, el 46.24%, aunque la atención a varones fue ligeramente superior y alcanzó el 53.76%.

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

⁴ En adelante, designaremos a esta instancia interna mediante sus siglas: OPPRE.

⁵ Cabe precisar que un caso puede comprender a más de un recurrente. De allí la diferencia entre el total de atenciones (126,758) y el total de recurrentes (129,139).

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

Sede	Total de atenciones por sede	Modalidad de atención			% nacional	Total de recurrentes por sede	Tipo de recurrente		
		Q	P	C			V	M	Org.
MD Andahuaylas	1,389	263	497	629	1.1%	1,388	685	690	13
MD Chimbote	1,894	783	366	745	1.5%	1,920	886	707	327
MD Huanta	1,050	91	191	768	0.8%	1,050	405	597	48
MD Jaén	1,542	293	237	1,012	1.2%	1,548	818	646	84
MD Juliaca	1,067	212	259	596	0.8%	1,073	618	396	59
MD La Merced	1,226	365	108	753	1.0%	1,227	481	633	113
MD Puquio	1,195	188	226	781	0.9%	1,203	548	591	64
MD Satipo	1,132	284	103	745	0.9%	1,136	507	560	69
MD Tarapoto	1,861	362	206	1,293	1.5%	1,862	905	738	219
MD Tingo María	2,556	668	734	1,154	2.0%	2,603	965	1,416	222
OD Amazonas	963	377	278	308	0.8%	985	451	323	211
OD Áncash	2,531	860	473	1,198	2.0%	2,588	1,275	1,026	287
OD Apurímac	1,590	756	267	567	1.3%	1,602	635	814	153
OD Arequipa	3,194	866	877	1,451	2.5%	3,224	1,659	1,374	191
OD Ayacucho	5,589	803	1,168	3,618	4.4%	5,702	2,736	2,710	256
OD Cajamarca	2,604	388	320	1,896	2.1%	2,628	1,267	1,167	194
OD Callao	6,062	1,250	856	3,956	4.8%	6,077	2,835	2,898	344
OD Cusco	2,850	940	674	1,236	2.2%	2,967	1,334	1,417	216
OD Huancavelica	4,083	944	730	2,409	3.2%	4,134	1,957	1,709	468
OD Huánuco	3,073	1,029	585	1,459	2.4%	3,153	1,355	1,704	94
OD Ica	4,041	841	268	2,932	3.2%	4,085	1,987	2,028	70
OD Junín	4,744	1,229	725	2,790	3.7%	4,803	2,035	2,148	620
OD La Libertad	4,657	879	538	3,240	3.7%	4,676	2,210	2,066	400
OD Lambayeque	2,861	1,186	256	1,419	2.3%	2,884	1,587	1,020	277
OD Lima	31,030	8,750	1,694	20,586	24.5%	32,349	18,679	11,685	1,985
OD Lima Este	2,313	705	262	1,346	1.8%	2,327	987	1,158	182
OD Lima Norte	4,174	1,070	311	2,793	3.3%	4,224	1,701	2,213	310
OD Lima Sur	2,844	643	377	1,824	2.2%	2,855	1,197	1,275	383
OD Loreto	2,538	575	717	1,246	2.0%	2,548	1,288	1,151	109
OD Madre de Dios	1,171	358	318	495	0.9%	1,184	583	571	30
OD Moquegua	1,546	346	214	986	1.2%	1,555	902	604	49
OD Pasco	1,188	495	226	467	0.9%	1,214	420	472	322
OD Piura	5,553	1,130	255	4,168	4.4%	5,580	2,793	2,218	569
OD Puno	1,842	388	344	1,110	1.5%	1,876	1,101	678	97
OD San Martín	2,196	397	179	1,620	1.7%	2,203	1,064	952	187
OD Tacna	3,317	873	604	1,840	2.6%	3,367	1,285	1,363	719
OD Tumbes	1,091	368	302	421	0.9%	1,109	543	384	182
OD Ucayali	2,201	792	445	964	1.7%	2,230	1,147	799	284
TOTAL	126,758	32,747	17,190	76,821	100.0%	129,139	63,831	54,901	10,407

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

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

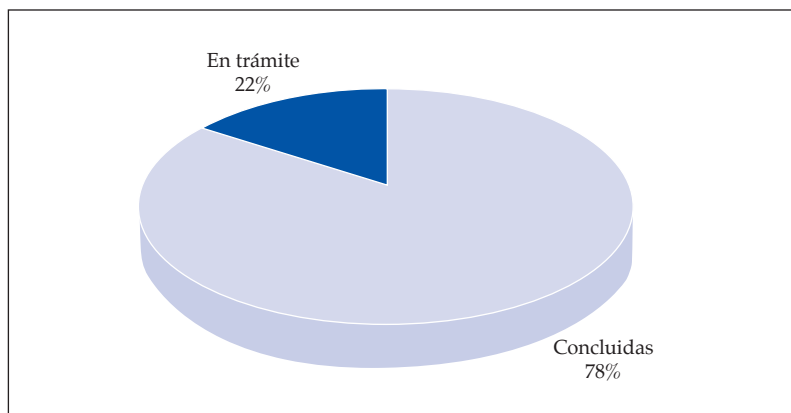
En el 2013 las regiones concentraron la mayor parte de la labor de la Defensoría del Pueblo, pues en ellas se registró el 68.2% del total de casos (86,397), mientras que Lima Metropolitana abarcó el 31.8% (40,361 casos).

En cuanto al volumen de casos por oficinas defensoriales, la Oficina Defensorial de Lima ocupó el primer lugar en nuestro *ranking* de casos atendidos (31,030 que computan el 24.48% del total), seguida de las oficinas defensoriales de Callao (6,062 casos, 4.78%), Ayacucho (5,589 casos, 4.40%) y Piura (5,553 casos, 4.38%).

Otras oficinas defensoriales que concentran un importante número de atención de casos son las de Junín, La Libertad, Huancavelica e Ica.

En relación con el nivel de conclusión de las quejas durante el año 2013, se aprecia que, hasta el 20 de enero del presente año,⁶ el 78% de ellas fueron concluidas (ver gráfico N° 2). Cabe señalar que el restante 22% se encontraba en trámite porque ingresaron en las últimas semanas del 2013 y en la fecha referida aún estaban dentro del plazo de investigación, de acuerdo con nuestro protocolo de actuaciones defensoriales.

Gráfico N° 2
QUEJAS



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

Por otro lado, el 16.9% de las quejas concluidas fueron declaradas infundadas. En estos casos no se evidenció la vulneración de un derecho fundamental o el incumplimiento de algún deber de la administración estatal, conforme a la investigación realizada en cada caso.

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

1.3.2. Instituciones más quejadas y materias de intervención defensorial

La información estadística utilizada en este capítulo toma como base el total de quejas admitidas durante el 2013. En algunos casos, las cifras referidas a intervenciones según temática o motivos de queja más frecuentes podrían incrementarse, conforme se apreciará en los cuadros que luego se presentan, debido a que una queja puede contener más de un hecho vulneratorio.

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

Cuadro N° 4
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS A NIVEL NACIONAL

N°	Institución	Total de quejas	%
1	Municipalidades provinciales	7,486	22.4%
2	Direcciones Regionales de Educación	4,937	14.7%
3	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	4,755	14.2%
4	Direcciones regionales de Salud	2,188	6.5%
5	Policía Nacional del Perú	1,311	3.9%
6	Poder Judicial	1,192	3.6%
7	Seguro Social de Salud (EsSalud)	1,128	3.4%
8	Gobiernos regionales	1,102	3.3%
9	Ministerio de Educación (MINEDU)	835	2.5%
10	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)	800	2.4%
11	Otras instituciones	7,744	23.1%
TOTAL		33,478	100.0%

Las municipalidades provinciales vuelven a ocupar el primer lugar de entidades públicas con mayor número de quejas a nivel nacional, alcanzando el 22.4%, cifra muy similar a la del 2012. Entre los principales motivos de queja se encuentran la omisión de dar respuesta a las solicitudes vecinales dentro del plazo legal, afectaciones del derecho al debido procedimiento y en la atención de solicitudes de acceso a la información pública, así como respecto de la atención de denuncias. Esta problemática es compartida con los gobiernos regionales, que se ubican en la octava ubicación.

Las direcciones regionales de educación ocupan el segundo lugar. Al igual que el año anterior, las quejas reflejan problemas persistentes en las propias direcciones

y en las Ugel, así como en las instituciones educativas, por inasistencia de docentes, afectaciones al debido procedimiento, irregularidades en la matrícula, deficiente infraestructura, entre otras. Respecto de esta misma problemática, el Ministerio de Educación, ubicado en el noveno lugar, presenta quejas recurrentes, vinculadas con irregularidades en diversos procedimientos administrativos, tanto vinculados con la gestión, como con el reconocimiento de derechos y beneficios laborales.

La ONP continúa presentando quejas por dilación en la atención de las solicitudes de pensión, trámites de desafiliación, de recursos impugnativos y solicitudes para la obtención del bono de reconocimiento.

En el caso de las direcciones regionales de Salud y EsSalud, ubicados en el cuarto y séptimo lugar, respectivamente, los problemas siguen estando vinculados, de modo preponderante, a deficiencias en la atención en los diferentes centros de salud, especialmente en aquellos que se encuentran en las zonas más alejadas. Destacan, la demora en la asignación de citas médicas, el inadecuado trato a los pacientes, el desabastecimiento de medicamentos, y las irregularidades administrativas que dificultan el acceso a los servicios de salud, entre otros.

Asimismo, la Policía Nacional del Perú y el Poder Judicial comparten problemas vinculados, principalmente, con el retardo en la atención de denuncias y procesos, respectivamente. En el caso de la PNP resulta más notoria la falta de infraestructura o equipamiento policial que dificulta que dicha entidad brinde una atención adecuada en relación con la difícil situación de inseguridad que se vive actualmente en el país.

Finalmente, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, aparece por primera vez en esta tabla, aunque en la última ubicación. Ello se debe a la amplitud del despliegue de los programas sociales a cargo de dicho Sector, entre ellos Qali Warma, Pensión 65 y el Programa Juntos que han incrementado notoriamente el número de sus beneficiarios. Por ello, hemos atendido un número mayor de quejas relacionadas con problemas en la inscripción de beneficiarios o en la entrega de alimentos. Cabe señalar que oportunamente hemos hecho llegar a las entidades competentes nuestras recomendaciones para fortalecer dichos programas, pues constituyen un importante mecanismo estatal de lucha contra la pobreza.

Por otro lado, si bien los pedidos de intervención involucran un sinnúmero de subtemas y casos, los hemos agrupado, con la finalidad de tener un panorama general sobre los principales problemas que aqueja a la administración pública, tal como se muestra en el cuadro N° 5.

Así, podemos advertir que un gran número, cerca de la mitad de las quejas, están referidas a la falta de atención oportuna de las solicitudes ciudadanas, en todos los niveles del Estado, ya sea porque estas demoran en ser atendidas o porque, en muchos casos, no reciben una respuesta por parte de la autoridad

Cuadro N° 5
MOTIVOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES

N°	Motivos	Total	%
1	Omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal	3,526	10.5%
2	Afectaciones del derecho al debido procedimiento	2,884	8.6%
3	Dilación en el trámite de la solicitud de desafiliación del sistema privado de pensiones	1,465	4.4%
4	Irregularidades administrativas que afectan derechos fundamentales colectivos	1,445	4.3%
5	Dilación en trámite de pensión	1,197	3.6%
6	Inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios de salud	935	2.8%
7	Irregularidades en la ejecución de los fondos y/o programas sociales	919	2.7%
8	Irregularidades en el trámite de bono de reconocimiento	906	2.7%
9	Irregularidades en la atención de denuncias	839	2.5%
10	Falta de celeridad procesal	821	2.5%
11	Otros	18,541	55.4%
TOTAL		33,478	100.0%

competente. Esta demora, y en algunos casos omisión, de determinados funcionarios y funcionarias, sigue generando vulneraciones indirectas de los derechos fundamentales que se pretende ejercer con dichas solicitudes, fundamentalmente, el acceso a la información pública, la atención de denuncias ciudadanas, vecinales y diferentes trámites administrativos que las personas utilizan para acceder a una gran cantidad de servicios.

También ocupan un lugar importante las irregularidades que afectan, tanto al derecho a la educación como a la salud. Como puede advertirse en el capítulo 3 del presente informe, la administración pública aún presenta deficiencias que impiden un ejercicio pleno de estos derechos, vinculadas a cobros indebidos para el acceso a la educación, demoras en la obtención de citas médicas, entre otras.

Cabe señalar, por ejemplo, que por primera vez aparecen en esta tabla las irregularidades en los programas sociales, lo que se explica porque estos han presentado un mayor despliegue en todo el territorio, habiendo aumentado su número de beneficiarios de modo importante.

También destaca el hecho de que, como en años anteriores, se mantengan retardos en el trámite del bono de reconocimiento y en el trámite de la pensión, lo que supone una importante afectación a derechos que impactan en la calidad de vida los adultos mayores.

1.3.3. Visitas itinerantes y actividades de promoción de derechos

Al igual que en el 2012, en el presente periodo, nuestra actividad itinerante se ha mantenido y nos ha permitido llegar a 703 de los distritos ubicados, principalmente, en los quintiles de mayor pobreza, con el fin de contribuir a garantizar que los servicios de salud, educación, seguridad ciudadana, municipales y de justicia, entre otros, se brinden de un modo adecuado. Esto nos ha permitido atender un total de 17,760 casos que, de otro modo, no hubieran llegado a nuestro conocimiento.

Cuadro N° 6
DISTRITOS VISITADOS SEGÚN GRUPO DE POBREZA 2013

	Quintiles de pobreza					TOTAL
	1	2	3	4	5	
Cantidad de distritos visitados	126	144	223	189	21	703
Porcentaje del total	17.9%	20.5%	31.7%	26.9%	3.0%	100.0%

Igualmente, hemos continuado desarrollando actividades de promoción de derechos, a fin de que las personas conozcan mejor el funcionamiento del Estado y, en consecuencia, sus derechos y deberes frente a él, así como los mecanismos para ejercer una vigilancia ciudadana que contribuya al fortalecimiento del Estado democrático y a la vigencia de los derechos fundamentales.

CAPÍTULO 2

INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS RELEVANTES—2013

2.1. SALUD

La reforma del servicio de salud

El derecho a la salud comprende una atención oportuna, apropiada y de calidad que supere las barreras económicas, sociales y geográficas que enfrenta, principalmente, un gran sector de peruanos pobres y extremadamente pobres. Por ello, es un deber del Estado asegurarles el financiamiento de sus atenciones de salud, garantizándoles una atención respetuosa de su dignidad y evitando su mayor empobrecimiento a causa de la atención de sus enfermedades.

En ese sentido, debemos destacar que durante el 2013 el Ejecutivo haya continuado implementando la política del aseguramiento universal en salud, incorporando a un mayor número de personas. El reto actual es incorporar también al 34.6% de la población que, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, no cuenta con ningún tipo de seguro.¹

Estas medidas deben ir acompañadas, necesariamente, de una mejora sustancial del acceso a los servicios, pues en el 2013 el acceso al Seguro Integral de Salud (SIS) —que asegura al 36.5% de peruanos— se ha visto dificultado por la implementación de nuevas reglas para la afiliación, sobre todo en el caso de aquellas personas que no cuentan con DNI o cuya condición socioeconómica no ha sido clasificada por el Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh) por no encontrarse registradas en el Padrón General de Hogares (PGH). En este último grupo, los principales afectados fueron los integrantes de centros de atención residencial, albergues, centros penitenciarios y centros juveniles. En algunos supuestos se ha avanzado en soluciones parciales.²

Cabe señalar que la posibilidad de acceder a los planes de beneficios que ofrece el SIS se encuentra condicionada por la clasificación socioeconómica que reconoce

¹ INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI). «Condiciones de Vida en el Perú», N° 2, junio 2013. Disponible en: <http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/17168.pdf> Consulta: 12 de diciembre de 2013.

² Como la promulgación del Decreto Legislativo N° 1164, que permite la afiliación temporal de personas privadas de libertad y personas en albergues sin documentación, entre otros.

el Sisfoh. Así, el mayor plan de beneficios lo ofrece el régimen gratuito (subsidiado) del SIS, que está destinado para las personas pobres y extremadamente pobres. Ello ha generado que aquellas personas que no presentan esta condición se vean impedidas de acceder al financiamiento de enfermedades de alto costo, aun cuando no cuentan con recursos económicos para ello.

Por otra parte, el déficit de recursos humanos e infraestructura, la débil rectoría, la demora en obtener una cita médica, especialmente en EsSalud, la insuficiente calidad de los servicios de salud, entre otros, han motivado que el Estado inicie un proceso de Reforma de la Salud, con la publicación de la Resolución Suprema N° 001-2013-SA,³ mediante la cual se encargó al Consejo Nacional de Salud la tarea de formular y proponer medidas y acciones necesarias para concretar dicha reforma.

Este proceso se consolidó con la Ley N° 30073,⁴ Ley que delega en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia de fortalecimiento de este sistema. Esta delegación comprendió la reorganización del Ministerio de Salud, la modernización del sistema nacional y de la gestión de las inversiones públicas en salud, la extensión de la cobertura de protección financiera, el fortalecimiento del financiamiento de EsSalud y una política integral de remuneraciones.

Este último fue el punto central de las dos huelgas de los profesionales médicos y del personal de enfermería. La primera, desarrollada desde el 16 de julio hasta el 14 de agosto de 2013, se manifestó a través de medidas de protesta y «entrega» de determinados servicios específicos en algunos hospitales. La segunda se realizó desde el 18 de julio hasta el 9 de agosto. En ambos casos se generó la falta de atención en los servicios de consulta externa de los establecimientos del Ministerio de Salud y de los gobiernos regionales, trayendo como consecuencia el perjuicio irreversible a los pacientes por la falta de una oportuna atención. Dicha situación motivó nuestra intervención, tanto para garantizar la atención de los servicios básicos como para invocar a una pronta solución a través de medios pacíficos.

Cabe señalar que en junio de 2013 presentamos el Informe Defensorial N° 161, «Camino al Aseguramiento Universal en Salud (AUS): resultados de la supervisión nacional a hospitales», que dio cuenta de la situación de 173 hospitales a nivel nacional, en los que verificamos la existencia de deficiencias en los servicios de salud que se brindan en 102 hospitales de los gobiernos regionales, 62 nosocomios de EsSalud y 9 del Ministerio de Salud, sobre todo en las áreas de consulta externa de medicina general, hospitalización de cirugía, centros obstétricos y servicios de emergencia.

³ Resolución Suprema N° 001-2013-SA publicada en *El Peruano* el 9 de enero de 2013.

⁴ Ley N° 30073, publicada en *El Peruano* el 9 de agosto de 2013.

Avances y retos del Aseguramiento Universal en Salud

Asimismo, señalamos que existen avances en el contexto del proceso de implementación de la política del AUS, ya que un mayor número de personas cuenta con un seguro de salud. Los más importantes progresos se han conseguido en la zona rural, donde el 70.1% de la población tiene la condición de asegurada, principalmente al SIS (63.7%). No obstante ello, la mayor dificultad que enfrenta esta política es el déficit de la oferta de las redes de servicios de salud a nivel nacional y la tendencia por la cual el gasto a cargo del paciente (que llega a cubrir un promedio de 37% del total de costos, según datos del Observatorio de Salud del Centro de Investigación Económica y Social) se mantiene como una de las fuentes principales del financiamiento de la salud en el país.

Asimismo, la revisión del marco legal del AUS ha permitido evidenciar que actualmente existe una normativa pendiente de reglamentar y desarrollar respecto a la actualización del Plan Esencial de Aseguramiento de Salud, a la Ley de Financiamiento de los regímenes subsidiado y semicontributivo del AUS y a la Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.

Salud intercultural

Durante el 2013 supervisamos 47 establecimientos de salud ubicados en nueve cuencas amazónicas,⁵ con el fin de conocer la situación de salud de los pueblos indígenas Asháninka, Yanetsha, Shipibo-Conibo, Awajún, Achuar, Quichuas, Matsigenka, Harambut, Yine, entre otros, y poder determinar si el Estado cumple con garantizar el derecho a un servicio de salud disponible, accesible, aceptable y de calidad para los pueblos indígenas.

Estas visitas nos permitieron, además, conocer directamente que estos pueblos no tienen acceso a servicios básicos y que, cuando lo tienen, reciben un trato discriminatorio y, por lo general, no reciben información sobre el alcance de los programas sanitarios, a pesar de que se encuentran aquejados por enfermedades recurrentes que afectan principalmente a los sistemas respiratorio y digestivo (infeccioso y parasitario), asociado a problemas de desnutrición. A ello se suman

⁵ Estas cuencas se encuentran en los distritos de: Imaza (Amazonas), Pangoa (Junín), Puerto Bermúdez (Pasco), Sepahua y Raymondi (Ucayali), Contamana y Andoas (Loreto), Puerto Inca (Huánuco) y Manu (Madre de Dios).

enfermedades como la malaria, la tuberculosis, las enfermedades de transmisión sexual y el VIH-Sida, enfermedades de salud mental y, en menor medida, enfermedades crónicas como hipertensión y cáncer.⁶

Adecuación de la salud pública a la realidad intercultural del país

Es necesario, también, superar la falta de respuesta de los servicios de salud frente a las necesidades concretas de los pobladores indígenas, pues, en muchos casos, estos no resultan culturalmente apropiados. Así, por ejemplo, en nuestras reuniones con líderes indígenas se nos ha informado que el personal de salud no habla la lengua local, no conoce la medicina tradicional de la zona o no tiene en cuenta condicionamientos culturales como la necesidad de que la atención ginecológica sea brindada por personal femenino. En la práctica, hemos verificado que la cantidad de profesionales de la salud capacitados para una atención con enfoque intercultural es muy reducido.⁷ Más aún, quienes sí recibieron capacitación no replican esta con sus otros compañeros.

Asimismo, no se está reportando información de la variable indígena o étnica en el Sistema de Información en Salud (HIS, por sus siglas en inglés) y en otros formatos de información estadística. Debe tenerse en cuenta que estos datos son importantes para conocer la situación de salud de los diferentes pueblos indígenas de nuestro país.

Constatamos que la mayoría de establecimientos visitados son del primer nivel,⁸ es decir, que solo tienen capacidad resolutoria para realizar acciones de promoción de la salud, prevención de riesgos, diagnóstico precoz y tratamiento

⁶ Esta situación ya había sido registrada en nuestro Informe Defensorial N° 134, «La salud de las comunidades nativas: un reto para el Estado». La acumulación epidemiológica es una situación de morbilidad en la cual persisten problemas de salud relacionados con las carencias de la población en lo que se refiere a necesidades básicas, a las que se añaden otras enfermedades crónicas y degenerativas, especialmente cardiovasculares y cancerígenas, y otras producto de su interrelación con medios urbanos, como las enfermedades de transmisión sexual y el VIH-Sida.

⁷ En 26 establecimientos de salud de los 47 supervisados, el número de personal es de 1 o 2 personas. De estos 26 establecimientos: 5 atienden una y dos comunidades, incluyendo la de localización; 16 atienden entre 3 y 7 comunidades. 5 establecimientos tienen que atender a 9, 12, 13, 14 y 18 comunidades, incluyendo anexos y centros poblados, lo que es humanamente imposible de cumplir, tomando en cuenta, además, las distancias que existen entre las localidades y los problemas señalados de falta de presupuesto para combustibles y carencia de medios de transporte. Asimismo, el número de profesionales de salud de los 47 establecimientos de salud visitados asciende a 181. De este conjunto solo se pudo obtener información sobre capacitación intercultural en 152 casos, entre médicos, enfermeros, obstetras y técnicos de salud. De estos 152 profesionales de la salud, solo el 16.4% había recibido esta capacitación en salud intercultural.

⁸ Los establecimientos de nivel I-1 son atendidos por uno o más profesionales no médicos, por lo general técnicos de enfermería.

de las necesidades de salud más frecuentes. En los casos de emergencia, enfermedades complejas y continuidad de la atención, los pacientes son referidos a establecimientos de mayor nivel resolutivo, que se ubican en zonas alejadas, en localidades de alta concentración de población. Ello genera que el servicio para las poblaciones indígenas resulte inequitativo para la población indígena.

Esta situación genera que los servicios de salud no sean accesibles para la mayor parte de la población indígena, debido a que los establecimientos de nivel I-1 deben atender a los pobladores de comunidades que se encuentran en ámbitos geográficos alejados y de difícil acceso. Por ejemplo, el establecimiento de Quiteni atiende a 18 comunidades, con poco personal, problemas de equipamiento y sin contar con medios de transporte para ello.

Por otro lado, establecimientos de nivel I-2, I-3 y I-4,⁹ centros de salud como el de la Alianza Cristiana en Andoas o el de Chipe en Imacita presentan una alta rotación de personal sanitario debido a los escasos incentivos para laborar en lugares lejanos de las ciudades. Asimismo, el personal asignado a los establecimientos de menor nivel resolutivo dejan de atender a los pacientes para cumplir actividades administrativas, como la entrega de informes o el recojo de insumos y medicamentos en las respectivas redes o microrredes.¹⁰ Por otra parte, un tercio de los establecimientos visitados no contaban con un letrado que precise el horario de atención y, en algunos casos, los horarios no estaban actualizados. Frente a esta problemática, resulta importante, aunque insuficiente, la propuesta de ampliar el número de brigadas de Atención Integral de Salud a la Población Excluida y Dispersa (Aisped), planteada en la iniciativa de reforma de salud estatal.¹¹

Por otra parte, los promotores de salud comunal¹² no están integrados al sistema de salud y por ello no cumplen funciones ni protocolos en la promoción de la salud personal, la salud pública o la salud ambiental, ni pueden servir de puente entre el personal del Ministerio de Salud y los agentes tradicionales de salud.

Persisten dificultades en el abastecimiento de medicamentos en zonas como Andoas (Loreto) o Codo de Pozuzo (Huánuco), entre otros, pues el costo de su

⁹ Estos establecimientos de mayor nivel resolutivo deben contar con personal médico, de enfermería, obstetra y otro personal especializado.

¹⁰ Según información proporcionada por pobladores entrevistados, en algunos casos un establecimiento puede permanecer cerrado incluso hasta ocho días al mes, situación que se agrava en aquellos casos en que solo hay un profesional de la salud.

¹¹ Propuesta contenida en el documento denominado «Lineamientos y Medidas de Reforma del Sector Salud» elaborado por el Consejo Nacional de Salud en julio 2013, la que está siendo discutida por el sector salud conjuntamente con instituciones de la sociedad civil, universidades, centrales sindicales, partidos políticos, y representantes la cooperación internacional.

¹² En algunos casos, los promotores quedan a cargo del establecimiento ante la ausencia del personal médico.

traslado desde los subalmacenes de las redes o microrredes debe ser asumido por el propio personal. Incluso se han dado casos, como en Puerto Bermúdez, en los que estos medicamentos, a pesar de que deben ser entregados gratuitamente, han sido vendidos a los pacientes. Tampoco se cuenta con un stock suficiente de vacunas, al punto de que solo cinco establecimientos tenían la vacuna contra la poliomielitis (IPV).

Igual de alarmante es la inexistencia o mal estado de equipos de refrigeración para la conservación de las vacunas o la existencia de equipos de refrigeración que superan los niveles de temperatura recomendados (entre 2°C y 8°C). Con ello, se deja de garantizar las buenas cualidades inmunológicas de los medicamentos.

Teniendo en cuenta estos datos, durante el 2013 priorizamos la realización de talleres con organizaciones indígenas y reuniones con funcionarios de las redes de salud y representantes de las direcciones regionales de salud a las que se adscriben los establecimientos supervisados. En los talleres con las organizaciones indígenas se trabajaron temas como la revitalización de los saberes médicos y tradicionales, con lo cual se ha contribuido a fortalecer a estas organizaciones indígenas para que puedan vigilar la labor del Estado en esta materia. En las reuniones con los funcionarios de las redes de salud, que además contaron en cada caso con un representante de la Diresa, se presentaron los principales resultados de nuestra supervisión, así como los problemas reportados por los representantes indígenas.

En estas reuniones, los funcionarios y las organizaciones indígenas suscribieron actas de compromiso, orientadas a fortalecer el servicio de salud. En ese sentido, nuestra institución supervisará el cumplimiento de los acuerdos alcanzados. Igualmente, se elaborará un reporte de seguimiento de las recomendaciones del Informe Defensorial N° 134, el mismo que será difundido a nivel nacional, regional y local.

Es indispensable que la reforma de salud reconozca explícitamente el enfoque intercultural en la política de salud, respetando y valorando las concepciones de la población indígena sobre la salud y la enfermedad. Ello requiere de un esfuerzo concertado entre el Estado y las organizaciones indígenas locales y regionales.¹³

Salud de las mujeres

En el marco del Objetivo de Desarrollo del Milenio N° 5 y del Plan Estratégico Nacional para la Reducción de la Mortalidad Materna y Perinatal 2009-2015,

¹³ Se tomará en consideración el resultado del proceso de consulta de la Política Sectorial de Salud Intercultural que ha liderado el Ministerio de Salud durante el 2013 el Ministerio de Salud.

el país ha reducido, en los últimos años, la tasa de mortalidad materna¹⁴ y ha incrementado el número de atenciones prenatales y los partos institucionales. No obstante ello, aún preocupa que la reducción de muertes maternas no haya sido homogénea en todas las regiones y que se registre un significativo número de muerte de mujeres por complicaciones durante el embarazo o durante el parto.

Además, es preciso mencionar que en el Perú la atención de las mujeres en gestación no es uniforme, pues su calidad depende del tipo de seguro con el que se cuente y la cobertura del mismo.

Por otra parte, resulta fundamental abordar el embarazo adolescente pues, según la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (Endes) 2012, el 13.2% de mujeres entre 15 y 19 años son madres o están gestando por primera vez.¹⁵ Al respecto, es importante evaluar los factores en torno al embarazo no deseado de adolescentes como la falta de orientación y educación sexual integral, las barreras en el acceso a métodos anticonceptivos y la violencia sexual, entre otros. El embarazo adolescente puede suponer el abandono de la escuela, la mortalidad materna, abortos inseguros, entre otros problemas. En este contexto cabe destacar la reciente aprobación del Plan Multisectorial de Prevención del Embarazo Adolescente 2013-2021,¹⁶ que requiere ser implementado a fin de prevenir los embarazos no deseados en adolescentes y garantizar que puedan desarrollar su plan de vida.

Igualmente, la atención a mujeres víctimas de violencia es un asunto de salud pública, dado su carácter generalizado y sus consecuencias en la salud de las víctimas. En tal sentido, las mujeres requieren de una adecuada y oportuna atención en los establecimientos de salud para recuperar su salud física y mental. Ello es de especial relevancia en un país como el Perú, donde, de acuerdo con la Endes 2012, el 37.2% de las mujeres alguna vez unidas manifestó haber sido víctima de violencia física o sexual por parte de su esposo o compañero, mientras que el 66.3%

¹⁴ Según la Dirección de Epidemiología del Minsa, durante el 2011 se registraron 445 muertes maternas a nivel nacional; en el 2012, 440 muertes maternas y a la semana epidemiológica 47, en el año 2013, se han registrado 345 muertes maternas a nivel nacional. Los departamentos que registraron mayor número de muertes maternas en 2013 son: Lima (41); Loreto (30); Cajamarca (27); Piura (25) y Puno (24). Disponible en: http://www.dge.gob.pe/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=14&Itemid=154. Consulta: 12 de diciembre de 2013. De igual manera, es importante señalar que la razón de mortalidad materna en el Perú se encuentra en 93 por 100,000 nacidos vivos.

¹⁵ La Endes 2000 registró un 13% de mujeres entre 15 y 19 años son madres o están gestando por primera vez, lo que demuestra que trece años después, esta situación no ha mejorado. De igual manera, cabe señalar que en los departamentos de la Selva se reporta mayor incidencia del embarazo adolescente. Por ejemplo, conforme a la Endes 2012, Loreto registró un 32.2%; San Martín, un 27.2%; Ucayali, un 26.5% y Amazonas, un 23.5%.

¹⁶ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2013-SA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 7 de noviembre de 2013.

de este mismo grupo refirió que su pareja había ejercido algún tipo de control sobre ellas (violencia psicológica).¹⁷

En este contexto preocupa que aún existan, por lo menos, cinco protocolos que regulan la atención para este tipo de víctimas.¹⁸ Ello evidencia la necesidad de un único modelo de atención integral con enfoque médico-legal que garantice la gratuidad de la atención, lo que requiere además de la necesaria coordinación entre el Ministerio de Salud (Minsa) y el Instituto de Medicina Legal (IML). Esta coexistencia de normas que regulan las obligaciones del personal de salud para la atención a víctimas de violencia contribuye, asimismo, a generar confusión en la normativa que rige para aspectos como la identificación, atención y referencia de las víctimas, enfoque pericial en la atención, ambiente de atención con privacidad, registro especial de recojo de información, entre otros.

Atención médica a mujeres víctimas de violencia sexual

Así, en el Informe de Adjuntía N° 003-2012-DP, «Derecho a la salud de las mujeres víctimas de violencia: supervisión de establecimientos de salud en Arequipa, Junín, Lima, Piura y Puno», hemos recomendado al Ministerio de Salud (Minsa):¹⁹ *i)* diseñar un único modelo de atención integral con enfoque médico-legal y garantizar la gratuidad de la atención; *ii)* aprobar el Plan Estratégico para la Atención de la Violencia contra la Mujer y el Plan Sectorial de Salud Mental; *iii)* emitir una directiva que reitere las obligaciones del personal de salud para la atención a víctimas de violencia (identificación, atención y referencia; enfoque pericial; ambiente privado; registro de la información),²⁰ y *iv)* fortalecer la asistencia técnica a las direcciones regionales de salud (Diresa) y a los establecimientos de salud.

¹⁷ INEI. Endes 2012. Disponible en: <http://proyectos.inei.gob.pe/endes/2012/>. (Consulta: 12 de diciembre de 2013).

¹⁸ Los protocolos de atención que regulan la atención a las víctimas de violencia en los establecimientos de salud del Minsa son los siguientes: a) Las Guías Nacionales para la atención integral de la salud sexual y reproductiva; b) la Norma Técnica de salud para la transversalización de los enfoques de derechos humanos, equidad de género e interculturalidad en salud; c) la Guía Técnica para la atención integral de las personas afectadas por la violencia basada en el género; d) la Norma Técnica de Salud para la implementación del listado priorizado de intervenciones sanitarias garantizadas para la reducción de la desnutrición crónica infantil y salud materno-neonatal; e) las Normas y procedimientos para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y el Maltrato Infantil.

¹⁹ Mediante Oficio N° 1333-2012-DP, del 25 de octubre de 2012.

²⁰ Al respecto, la Defensoría del Pueblo ha difundido durante el año 2013 los trípticos “Mujer si eres víctimas de violencia tienes derecho a ser atendida en los establecimientos de salud” a fin de que las usuarias puedan conocer las obligaciones del personal de salud que atienden a víctimas de violencia.

Sobre el particular, el Minsa nos ha informado que la Guía para la Atención Integral de la Violencia contra la Mujer está en proceso de aprobación y que el Plan Estratégico Nacional de Salud Mental 2012-2022 se encuentra en proceso de validación. Además, ha reportado, entre otras acciones, la realización del tamizaje y la detección de mujeres en edad fértil y de gestantes víctimas de violencia, la asistencia técnica a las direcciones regionales de Lima, Apurímac y Callao, la realización de talleres regionales en Ucayali y Cusco para la promoción de una vida sin violencia.²¹

De otro lado, en el citado informe se recomendó al Seguro Integral de Salud (SIS) establecer expresamente la cobertura integral de las atenciones a la salud física y mental de víctimas de violencia en establecimientos de salud. Al respecto, el Minsa nos informó que las víctimas de violencia trasladadas desde los Centros Emergencia Mujer (CEM) pueden, de ser el caso, afiliarse al SIS en el establecimiento de salud para su atención.²²

De igual modo, se recomendó al IML²³ que, en coordinación con el Minsa: *i)* asegure la incorporación del enfoque pericial en la atención y mejore las competencias técnicas del personal de salud para ello, *ii)* establezca en su regulación la gratuidad de la evaluación médico-legal de las víctimas de violencia. Así, el IML ha reportado que viene efectuando en forma gratuita las pericias médico legales a víctimas de violencia familiar, así como de violencia sexual, psicológica y física y que, en algunas regiones como Arequipa, ha capacitado al personal de salud sobre el enfoque médico legal.²⁴

En materia del derecho a una maternidad segura, resultaría conveniente conocer la situación actual de los Comités de Prevención de Mortalidad Materna y Perinatal, pues, de acuerdo con una reciente supervisión nuestra, el 12.7% de los hospitales no las ha implementado, a pesar de ser uno de los mejores recursos para prevenir las causas de muerte materna.²⁵

Igualmente, hemos recomendado al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, así como al Minsa, la modificación de la normativa que restringe el acceso de gestantes al sistema de salud para garantizar la salud de las mujeres embarazadas que ingresan a laborar y que, debido a los «periodos de espera», no pueden ser atendidas en EsSalud ni ser cubiertas por el SIS.²⁶

²¹ Mediante Oficio N° 519-2012-SG/MINSA, del 25 de febrero de 2013.

²² *Ibidem*.

²³ Mediante Oficio N° 1336-2012-DP, del 25 de octubre de 2012.

²⁴ Mediante Oficio N° 158-2013-MP-FN-IML/JN, del 11 de enero de 2013.

²⁵ Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 161, «Camino al Aseguramiento Universal en Salud (AUS): resultados de la supervisión nacional a hospitales». Lima, 2013, pp. 147-148. Cabe precisar que la supervisión nacional a hospitales se realizó de mayo a julio del año 2012.

²⁶ Nota de Prensa N° 073/OCII/DP/2013 del 8 de abril de 2013.

De igual manera, hemos participado en las reuniones quincenales del Grupo de Trabajo de Salud Materno Neonatal, coordinado por la Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza (Mclp), haciendo seguimiento del Presupuesto por Resultados del Programa de Salud Materno Neonatal. Cabe mencionar que en el marco de este grupo de trabajo se ha elaborado de manera conjunta el reporte denominado «El embarazo en la adolescencia: un problema de salud pública y de derechos humanos»,²⁷ a fin de crear conciencia sobre la importancia de prevenir y reducir el embarazo adolescente.

Finalmente, hemos solicitado información sobre el estado de las investigaciones sobre procedimientos de anticoncepción quirúrgica realizados durante la década de los noventa, en los que no se habría respetado el consentimiento libre e informado de las mujeres.²⁸ En particular, se pidió información sobre la situación de los casos de las ciudadanas C.C.C., H.S.V y M.E.C.C., que recurrieron a nuestra institución refiriendo haber sido sometidas a este procedimiento en el centro de salud de Pampas-Tayacaja (Huancavelica), y cuyos respectivos informes —elaborados por nuestra médico asesora— fueron remitidos a la fiscalía a cargo. De otro lado cabe precisar que a pedido de un grupo de mujeres de Huancabamba, personal defensorial las acompañó durante las entrevistas sostenidas con el fiscal encargado del caso.

Salud sexual y reproductiva

Durante el 2013, nuestra institución ha reiterado la necesidad de modificar el marco normativo para fortalecer la protección de los derechos sexuales y reproductivos de los y las adolescentes. En ese sentido, hemos expresado al Congreso de la República²⁹ nuestra preocupación por la redacción del texto sustitutorio del Proyecto de Ley N° 495-2011-CR, formulado por la Comisión de la Mujer y Familia, que propone un nuevo Código de los Niños, Niñas y Adolescentes,³⁰ pues este contiene algunas disposiciones que debilitan dicha protección, contraviniendo diversos instrumentos nacionales e internacionales. Específicamente, hemos recomendado retomar la redacción original prevista en el Proyecto de Ley N° 495/2011-CR,³¹ a

²⁷ El Reporte N° 02-2013-SC/PSMN ha sido aprobado por el Grupo de Seguimiento Concertado al Programa Salud Materno Neonatal, el 10 de setiembre de 2013.

²⁸ Mediante Oficio N° 002-2013-DP/ADM, del 4 de febrero de 2013 dirigido a la Dra. Edith Chamorro Bermúdez de la Primera Fiscalía Penal Supraprovincial y mediante Oficio N° 031-2013-DP/ADM, del 31 de julio de 2013 dirigido al Dr. Marco Guzmán Baca de la Segunda Fiscalía Penal Supraprovincial.

²⁹ Mediante el Oficio N° 0995-2013/DP, dirigido a la Presidencia de la Comisión de la Mujer y Familia del Congreso de la República.

³⁰ Cabe indicar que, anteriormente, mediante Oficio N° 1003-2012/DP enviado al Presidente del Congreso de la República, se recomendó revisar el texto sustitutorio del Nuevo Código de los Niños, Niñas y Adolescentes con relación a diversos temas, entre ellos: la necesidad del reconocimiento expreso del derecho a la salud sexual y reproductiva de los y las adolescentes mayores de catorce años.

³¹ Artículo 27°.- Derecho a la salud sexual y reproductiva.- Los y las adolescentes mayores de catorce años tienen derecho a acceder a información, orientación y servicios de salud sexual y reproductiva. Estos

fin de que se garantice a los y las adolescentes el acceso a información, orientación y servicios respectivos en materia de salud sexual y reproductiva.

Asimismo, además de diversos pronunciamientos, presentamos un informe de *amicus curiae* el 11 de julio de 2012, ante el Tribunal Constitucional para sustentar la inconstitucionalidad del inciso 3) del artículo 173° del Código Penal, pues este criminalizaba las relaciones sexuales consentidas de personas mayores de 14 y menores de 18 años, desconociendo a estas personas como sujetos de derecho, así como el principio de evolución de sus facultades y, por tanto, vulnera sus derechos a la salud sexual y reproductiva, al libre desarrollo de la personalidad y a la intimidad. En 7 enero de 2013, el Tribunal Constitucional (STC N° 0008-2012-AI/TC) declaró la inconstitucionalidad del citado inciso, acogiendo nuestros argumentos y garantizando, además, el acceso de los y las adolescentes a los servicios de salud sexual y reproductiva y a información idónea sobre el tema. Como consecuencia de esta sentencia, el Poder Legislativo cumplió con derogar el referido artículo en agosto de 2013.

Por otro lado, en 7 noviembre de 2013 fue aprobado³² el Plan Multisectorial para la Prevención del Embarazo en Adolescentes 2013-2021 y se constituyó su correspondiente Comisión Multisectorial Permanente encargada de su seguimiento, monitoreo y evaluación de su implementación, en la cual nuestra institución participa como invitada. Sus principales líneas de acción estratégica son el acceso a servicios de atención integral con énfasis en salud sexual y reproductiva, la orientación y consejería en salud sexual y reproductiva y la anticoncepción para adolescentes sexualmente activos, entre otras.

Salud mental

Acesso a los servicios de salud mental

Uno de los estudios especializados más recientes del Instituto Nacional de Salud Mental revela las limitaciones de acceso a los servicios de salud mental. Así, en Lima, del total de la población que reconoce haber padecido estos problemas, solo el 23.6% accedió a los servicios de salud. En el caso de la sierra (13.9%), la selva (14.3%), las zonas de fronteras (12.8%) y el área rural de Lima (10.1%), el porcentaje es significativamente menor.³³

servicios se extienden a las niñas y adolescentes madres menores de catorce años con la finalidad de garantizar su derecho a la atención prioritaria y especializada en salud. El Estado debe garantizar servicios y programas de atención de salud sexual y reproductiva a todos los adolescentes mayores de catorce años. Estos servicios y programas deben ser gratuitos, accesibles y confidenciales. Tratándose de niñas y adolescentes embarazadas o de madres menores de catorce años se diseñan y brindan programas de apoyo y asistencia especializada.

³² Mediante el Decreto Supremo N° 012-2013-SA.

³³ Cfr. INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL. Estudio Epidemiológico de Salud Mental en la Sierra Rural 2008. Informe General. Volumen XXV. Año 2009. N° 1-2. Lima, 2009, pp. 38-39. En: <http://www.insm.gob.pe/investigacion/archivos/estudios/2008-ASM-EESM-SR/files/res/downloads/book.pdf>

En el camino de dar impulso a la implementación de una política de salud mental basada en la atención primaria de salud que involucre un cuidado de la salud en la propia comunidad, desde el año 2010 el Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado–Hideyo Noguchi viene desarrollando el denominado «Proyecto Apurímac», que se desarrolla en esta región en atención al interés de contribuir al mejoramiento de la salud mental de su población afectada como consecuencia de la violencia política y el terrorismo.

Entre los objetivos del mencionado proyecto, que culmina en el 2014, se encuentra el fortalecimiento de las redes de prestación de servicios de salud de la Región Apurímac para la promoción, prevención, atención y rehabilitación en salud mental por niveles de complejidad y desde la perspectiva de la atención primaria. Asimismo se busca impulsar la descentralización de la atención de salud mental, fortalecer las redes sociales, regionales, locales y comunitarias, así como sensibilizar a los actores sociales en un proceso de construcción de discursos salubristas que fomenten la participación ciudadana para desestigmatizar la salud mental.

Cuando se inició el proyecto no había una organización definida en lo que respecta a salud mental. En la actualidad los centros de salud de dicha región pueden captar y atender a pacientes en salud mental, así como derivarlos a otros establecimientos de salud y continuar con su tratamiento para incluirlos en la sociedad.

En ese sentido, en atención a este proyecto, hemos supervisado la política de salud mental en los departamentos de Arequipa, Madre de Dios, Puno, Cusco y Apurímac. En dichas regiones realizamos reuniones de coordinación con las autoridades de los gobiernos regionales y de los hospitales generales, a fin de verificar el cumplimiento de las recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales N° 102 y 140, principalmente en lo referido a la prestación de servicio de atención en salud mental desde el primer nivel. Escogimos estos departamentos por ser contiguos a la región donde el INSM HD-HN viene desplegando esfuerzos para el mejoramiento de los servicios.

Nuestra supervisión ha permitido verificar que desde el 2010 se ha fortalecido el nivel de coordinación entre las instituciones involucradas en la región Apurímac. No obstante, en los demás casos pudimos advertir graves brechas de atención y la afectación del derecho fundamental a una atención integral en salud, pues en la mayoría de los casos la política regional no consideraba la temática de salud mental. Aún en Apurímac, donde mayores compromisos se evidenciaron, se habían encontrado dificultades para la inversión en los programas.

Adicionalmente, la problemática del consumo excesivo de alcohol en regiones cercanas a la frontera no es reconocida como materia de intervención prioritaria, por lo que no se observan actuaciones coordinadas de prevención. No obstante, de manera alentadora, la supervisión coordinada con el INSM HD-HN permitió

incidir favorablemente en la región Cusco, donde se ha encontrado una buena disposición de las actuales autoridades para replicar este proyecto.

CASOS ILUSTRATIVOS

Vulneración del derecho al consentimiento informado en las intervenciones quirúrgicas en los hospitales Naylamp, Almanzor Aguinaga Asenjo (EsSalud) y Hospital Regional Docente Las Mercedes en la Región de Lambayeque (Expediente N° 1484-2013-LAMBAYEQUE).

Durante los meses de marzo a junio, la Oficina Defensorial de Lambayeque realizó visitas de supervisión a los servicios de cirugía de los hospitales Naylamp y el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo (EsSalud) y Hospital Regional Docente Las Mercedes, Provincial Docente Belén de Lambayeque y Referencia de Ferreñafe (Minsa). En ellos verificó en las historias clínicas de pacientes intervenidos quirúrgicamente que algunas no contaban con el formato de consentimiento informado, que los formatos no estaban adecuadamente llenados, faltaba la firma del médico o del paciente, los formatos no eran uniformes o no cumplían con los estándares de la normativa del sector Salud.

Por ello, se recomendó al Gerente Regional de Salud de Lambayeque y al Gerente de la Red Asistencial Lambayeque de EsSalud que dispongan la elaboración de un formato estandarizado de consentimiento informado para cirugías electivas y de docencia que considere todos los aspectos establecidos en la normativa técnica del sector. Además, que se recuerde, mediante memorando al personal médico, la relevancia de llevar a cabo un adecuado proceso de consentimiento informado, llenando debidamente el formato y firmándolo, así como que se dispongan las acciones de supervisión y monitoreo de su cumplimiento.

En atención a las recomendaciones formuladas, tanto la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque como la Red Asistencial Lambayeque de EsSalud elaboraron un formato estándar de consentimiento informado, el cual fue distribuido a todos los establecimientos de salud de ambos sectores. Además, se capacitó al personal médico en el consentimiento informado y se dispuso que los comités de auditoría realicen acciones de monitoreo para su cumplimiento. EsSalud incluyó la verificación del consentimiento informado como un requisito en el procedimiento del *check list* (cirugía segura) antes de la intervención quirúrgica.

Inadecuada infraestructura en el Establecimiento de Salud de Montegrande. Distrito de La Arena, Piura (Expediente N° 02978-2013-PIURA).

En nuestra visita de supervisión realizada en el mes de julio 2013, se verificó que desde diciembre de 2012 la refrigeradora del citado establecimiento de salud, que permite garantizar la cadena de frío para el almacenamiento de vacunas se encontraba

inoperativa. Esta situación obligaba al personal a trasladarse diariamente al Centro de Salud de La Arena para recoger las vacunas. Además, en la visita realizada se tomó conocimiento de que la Dirección Regional de Salud conocía de estos hechos desde el mes de enero de 2013, sin que haya solucionado el problema.

En atención a ello, luego de la visita realizada, se recomendó³⁴ al Director Regional de Salud adoptar las medidas administrativas para dotar de una refrigeradora operativa al establecimiento de salud. Gracias a ello, dicho funcionario nos informó³⁵ que luego de las gestiones realizadas, se hizo entrega de la refrigeradora y congeladora correspondientes.

En una fecha posterior, la Jefa del establecimiento de salud nos informó que la Diresa había hecho entrega de una refrigeradora para el almacenamiento de paquetes fríos y otra para el almacenamiento de vacunas.

2.2. EDUCACIÓN

Durante el 2013, en el ámbito nacional se matricularon 7'591,077 estudiantes de educación básica regular en los niveles de inicial, primaria y secundaria, de los cuales el 74.4% asistió a escuelas públicas y el 78.8%, lo hizo en zonas urbanas.³⁶ El ejercicio efectivo del derecho a una educación de calidad de todos ellos y ellas es un elemento crucial si, como país, buscamos garantizar un desarrollo sostenido que trascienda la presente época de bonanza económica. Un país no puede salir de la pobreza y formar una sociedad de iguales si no invierte en el desarrollo humano de su ciudadanía, en especial de aquella que se encuentra en especial estado de vulnerabilidad.

Por ello, como en años anteriores, hemos seguido poniendo énfasis en la supervisión de las acciones del Estado a favor de una educación de calidad.

Educación básica regular

Durante el mes de marzo supervisamos el inicio del año escolar, verificando, entre otros hechos, que un porcentaje cercano al 10% de estudiantes (aproximadamente 58 mil) no contaba con DNI y que, en algunos casos, se siguió condicionando la matrícula al pago de la cuota para la Asociación de Padres de Familia (Apafa). Cabe señalar, sin embargo, que en relación con el 2012, hemos advertido una mejora importante en las acciones estatales para prevenir estas irregularidades.

³⁴ Mediante Oficio N° 2978-2013-DP/OD.PIU

³⁵ Mediante Oficio N° 2349-2013-GOB.REG. PIURA-DRSP-DAIS

³⁶ Datos de la Unidad de Estadística Educativa del Ministerio de Educación. Disponibles en <http://escale.minedu.gob.pe/>

Constatamos también que el 37.3% de las instituciones supervisadas exigía la ratificación de matrícula, como respuesta a la necesidad de actualizar los datos de sus estudiantes y padres de familia, así como a la existencia de problemas técnicos en el Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (Siagie) que, en la práctica, dificultan la gestión de información y que la matrícula sea automática, como corresponde.

Los problemas técnicos del Siagie estuvieron referidos, al igual que en el 2012, a la falta de condiciones técnicas para el acceso a internet y para garantizar una adecuada capacidad operativa del sistema, así como a la falta de capacitación del personal responsable de su uso.

Igualmente, se advirtió un bajo cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Minedu, principalmente respecto de la publicación de información sobre al proceso de matrícula y de la fecha límite para la inscripción de alumnos nuevos (41.2% no lo publicaron), el número de vacantes (38.2%) y las prioridades de ingreso (13.7%).

Se verificó también que la mayoría de instituciones requieren, de modo urgente, obras de mantenimiento de infraestructura y de mobiliario escolar de distinta envergadura. Dentro de ellas, destacan el mantenimiento de servicios higiénicos (49%), el pintado de ambientes (29.2%), la reparación de mobiliario (26.7%) la construcción y reparación de aulas (22%), la reparación de techos (17.6%). Asimismo, el 3.4% (22) de instituciones supervisadas refirieron contar con locales o ambientes declarados inhabitables o en emergencia por Defensa Civil.

A diferencia de otros años, el Estado no dispuso la asignación de recursos para obras de mantenimiento preventivo y correctivo de los locales escolares, pese a la urgencia de atender a las instituciones afectadas por los desastres naturales, el dengue o el friaje, así como a aquellas en las cuales funciona el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Educación rural

Avances y retos de la educación rural

Una vez más, los datos más preocupantes en esta materia corresponden a las zonas rurales, pues si bien la tasa de conclusión de los estudios primarios a nivel nacional en zonas urbanas fue de 86.4% para niños de 12 a 13 años, en zonas rurales fue de solo el 68.6%. Esta misma tasa, en secundaria, fue del 73.2% en zonas urbanas y de solo el 42.9% en zonas rurales. Por su parte, el atraso escolar se ubicó, según las últimas cifras del 2012, en el 20.3% en zonas rurales, frente al 6.1% en zonas urbanas.

Una situación tan grave como esta requiere que se adopten medidas urgentes. Con el fin de contribuir a ello, durante los meses de abril, mayo y junio, supervisamos 451 instituciones educativas públicas de nivel primario del ámbito rural (47% unidocentes multigrado, 49% polidocentes multigrado y 5% polidocentes completas). De ellas, el 37% correspondió al primer quintil de pobreza, el 22% al segundo, el 17% al tercero, el 15%, al cuarto y el 8%, al quinto.³⁷ Los resultados de esta supervisión fueron publicados en el Informe Defensorial N° 017-2013-DP / AAE.³⁸

Así, verificamos que el 7% de la población matriculada en las instituciones supervisadas no contaba con DNI al momento de la matrícula y que el 2% de estudiantes matriculados tenían algún tipo de discapacidad, no obstante lo cual no contaban con una atención especializada. De igual modo, que solamente 77% de las instituciones contaban con un sistema educación intercultural bilingüe, pese a que 159 registraban estudiantes bilingües. Asimismo, que el 40% de los estudiantes toma entre media hora y dos horas para llegar a su escuela caminando, habiéndose registrado casos en los que el traslado les toma más de 3 horas.

También se verificó que si bien el 75% de las instituciones supervisadas contaba con suministro de agua, la mayoría de ellas, el 46%, contaba con agua proveniente de río, acequia, manantial y otros, mientras que aun cuando el 92% contaba con servicios higiénicos, solo el 16% tenía conexión a red pública de desagüe. Por otro lado, solo el 1% contaba con teléfono propio y solo el 4% contaba con servicio de internet, pese a que este es indispensable para el funcionamiento del Siagie y, por tanto, para el proceso de matrícula, el control de asistencia y el registro de notas.

Por otro lado, solo el 76% iniciaron clases el 4 de marzo, fecha oficial prevista por el Minedu, el 60% recibió sus correspondientes textos escolares gratuitos en la fecha prevista y, el 66% sus uniformes escolares. Estos resultados si bien reflejan un mayoritario porcentaje de cumplimiento, dan cuenta de las limitaciones logísticas de las Unidades de Gestión Educativa (Ugel).

Frente a esta situación, hemos recomendado al Congreso de la República la aprobación de la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación para la definición de su rol rector y sus niveles de relación funcional con los gobiernos regionales y locales, a efectos de lograr una gestión descentralizada eficiente. Por otra parte, se exhortó a los gobiernos regionales a priorizar la atención de las escuelas rurales, destinando recursos para la mejora de la infraestructura y a emitir

³⁷ Cabe señalar que del total de instituciones supervisadas, 39 se encontraron cerradas al momento de nuestra visita.

³⁸ Disponible en: <http://puma.defensoria.gob.pe/informes-publicaciones.php>

la ordenanza regional correspondiente para aquellos casos en los que la fecha de inicio del año escolar difiera de la establecida por el Minedu y que garantice el cumplimiento de las horas mínimas de clase, especialmente en las zonas afectadas por fenómenos climatológicos.

Educación intercultural bilingüe (EIB)

El derecho a una educación intercultural bilingüe (EIB) se fundamenta en la protección a la identidad de los pueblos indígenas y, por consiguiente, en su derecho a usar su lengua originaria en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Su contraparte ineludible es el deber del Estado de reconocer, promover y valorar la pluralidad étnica y cultural como atributo positivo para nuestra sociedad. No obstante, de acuerdo con datos de la Secretaría de Planificación Estratégica del Minedu,³⁹ el 46% de niños, niñas y adolescentes indígenas no se encuentran matriculados en una institución educativa.

Esta situación de exclusión histórica de los pueblos indígenas exige del Estado esfuerzos concretos y urgentes para superarla. Con esa convicción, entre octubre de 2012 y marzo de 2013 supervisamos al Minedu, a 22 direcciones regionales y a 76 Ugel a nivel nacional, con el fin de conocer los avances y desafíos en la implementación de la política de EIB, específicamente respecto de los siguientes aspectos: formación docente, contratación docente, currículo diversificado para la EIB, materiales educativos, visitas de monitoreo a las escuelas EIB y presupuesto regional asignado. Los resultados de esta supervisión fueron publicados en el Informe Defensorial N° 163, «Avances y desafíos en la implementación de la Política de Educación Intercultural Bilingüe 2012–2013».⁴⁰

Hemos podido constatar que en nueve Ugel fueron contratados 808 docentes que no contaban con formación en EIB, pues no hay suficientes profesionales con este tipo de especialidad.⁴¹ Dicha situación generó que cada comité de contratación docente optara por utilizar mecanismos distintos, los cuales no garantizaban que el postulante domine la lengua originaria. También se constató que 14 Ugel no cumplieron con incorporar en los comités de contratación a un especialista en EIB ni, en su defecto, a un líder indígena o representante de la organización indígena regional, como lo establece la directiva que regula este proceso.

³⁹ Información proporcionada mediante Oficio N° 232-2013-MINEDU del 28 de agosto de 2013,

⁴⁰ Aprobado por Resolución Defensorial N° 016-2013-DP y publicado en el diario oficial *El Peruano* el 13 de septiembre de 2013.

⁴¹ Ello debió haberse establecido en la Directiva N° 048-2011-ME/SG-OGA-UPER «Normas y procedimientos para el proceso de selección y evaluación y contratación de docentes en instituciones educativas públicas de educación básica y técnico-productiva en el periodo lectivo 2012», aprobada mediante Resolución Jefatural N° 4092-2011-ED del 5 de diciembre de 2011.

Por otro lado, solo dos direcciones regionales y seis Ugel conformaron su respectivo comité de elaboración de materiales, instancia que conoce directamente el contexto local y las necesidades de materiales educativos que requieren los docentes y alumnos para desarrollar la EIB. El escaso o nulo presupuesto y la falta de personal especializado son las principales dificultades identificadas por los supervisados como condicionantes para el incumplimiento de esta obligación.

También se pudo observar que la frecuencia de visitas de monitoreo y asesoría a las escuelas EIB es baja, debido al escaso presupuesto asignado, a la falta de personal para realizar las visitas y a la lejanía de las comunidades donde se encuentran las instituciones educativas EIB.

De acuerdo con información proporcionada por el Ministerio de Economía y Finanzas, durante el 2013, 16 regiones destinaron parte de su presupuesto para implementar la educación intercultural bilingüe en sus circunscripciones. A nivel del Minedu, se destinó presupuesto para que 16 regiones implementaran el Programa Estratégico de Logros de Aprendizaje (Pela) en EIB. De ellas, únicamente cuatro regiones (Apurímac, Puno, Huancavelica y Amazonas) tuvieron una asignación mayor al 10% del presupuesto total para EIB. En la mayoría de regiones —salvo Junín, Moquegua y Ucayali— se encontró con una ejecución por debajo del 50% de su presupuesto para EIB.

En el ámbito de dicha supervisión nuestra institución desarrolló un taller de trabajo con los gerentes regionales de desarrollo social de los gobiernos regionales, con la finalidad de capacitarlos y crear conciencia sobre la importancia de implementar la política de EIB. Complementariamente a ello, realizamos una serie de acciones de difusión a nivel regional, específicamente en Amazonas, Ayacucho, Apurímac, Cusco, Loreto y Ucayali, lugares en los que se convocó a las autoridades educativas regionales, a los especialistas en EIB y al público interesado, con el fin de darles a conocer la conclusiones y recomendaciones de nuestra supervisión.

Castigo físico y humillante

El castigo físico y humillante es una práctica generalizada de corrección que continua siendo usada por docentes y padres, quienes la siguen considerando como un instrumento adecuado para la formación de niños y niñas. Si bien la directiva sobre «Lineamientos para la prevención y protección de las y los estudiantes contra la violencia ejercida por personal de las instituciones educativas» fue aprobada en noviembre de 2012,⁴² los directores y docentes desconocen esta norma, lo que los lleva a incumplir la obligación de comunicar los casos a las instancias competentes y de adoptar medidas de protección a favor de las víctimas.

⁴² Directiva N° 019-2012-MINEDU-VMGI-OET, aprobada con Resolución Ministerial N° 519-2012-ED.

De otro lado, las Oficinas de Comisión de Procesos Administrativos (Coproa) no cuentan con personal multidisciplinario para evaluar a las víctimas de castigo físico o psicológico. En estos casos los estudiantes son derivados al Ministerio Público para la evaluación médico legal y la posterior determinación de las responsabilidades penales. Dado que es necesario fortalecer estas oficinas, hemos sostenido entrevistas con las autoridades y con los estudiantes afectados, así como hemos formulado recomendaciones para prevenir, investigar y, eventualmente, sancionar administrativa o penalmente a los responsables. Igualmente, se recomendó la implementación de acciones preventivas y se participó de cursos de formadores, con la finalidad de difundir las normas y promover acciones para la prevención de estas conductas.

Asimismo se han privilegiado actuaciones inmediatas que permiten un contacto directo con los directores, en tanto son los principales responsables de atender los casos y a las víctimas. Ello ha permitido la adopción rápida de medidas para asegurar la protección de los estudiantes y la comunicación oportuna de los hechos a las instancias competentes para su investigación y sanción. De otro lado, nuestras visitas inopinadas han propiciado la detección e inmediata atención de casos. Cabe indicar que se han tramitado 165 casos relacionados a situaciones de maltrato infantil y castigo físico y humillante en 35 oficinas defensoriales.

Por otro lado, nuestras oficinas defensoriales han contribuido con la difusión del contenido de la directiva, y en sus visitas de supervisión han orientado a los directores de las instituciones educativas sobre el procedimiento de atención de esta problemática. También, hemos participado en mesas de trabajo, colectivos, grupos de trabajo y diversos espacios en los que se promueven acciones articuladas y conjuntas. Asimismo, nos sumamos a la Campaña del Buen Trato para la Niñez, iniciada el 12 de julio de 2013 e impulsada por el Colectivo Interinstitucional por los Derechos de la Niñez y Adolescencia, integrado por organizaciones de la sociedad civil y la cooperación internacional, entre ellas Unicef, Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza, Save the Children, Acción por los Niños, Aldeas Infantiles SOS, Plan International y World Vision. Su objetivo es la promoción de una cultura del buen trato hacia la niñez, que tenga como base el reconocimiento y la defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Además, busca el impulso de políticas universales que permitan acciones y prácticas de buen trato.

Bullying o acoso escolar

Hemos recibido 46 casos de bullying a nivel nacional.⁴³ En estos casos nuestra intervención estuvo orientada, principalmente, a que las instituciones educativas

⁴³ Lima (9), Lima Norte (3), Lima Sur (1), Lima Este (1), Callao (1), Ayacucho (2), Piura (4), Arequipa (4), Apurímac (1), Cusco (3), Lambayeque (3), Moquegua (3), Puquio (1), Áncash (1), Chimbote (1), Huánuco (1), Tingo María (1), Huancavelica (1), Ica (1), Madre de Dios (1), Loreto (1), Ucayali (1) y Puno. De dicho total, 6 fueron declarados infundados.

cumplan con intervenir y establecer medidas de protección y de corrección e implementen el Plan de Convivencia Democrática.

A los dos años de la entrada en vigencia de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, el Ministerio de Educación ha elaborado una Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar (2013-2016), denominada «Paz escolar», cuyo objetivo es mejorar el clima escolar y prevenir el bullying y todas las formas de violencia escolar. Para ello, incluye el acompañamiento de equipos interdisciplinarios (profesionales de psicología, educación y trabajo social), la realización de talleres y la capacitación docente vía diplomados. Esta última ya se viene realizando en convenio con la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Uno de los componentes de esta estrategia ha sido el Sistema Especializado en Reporte de Casos sobre Violencia Escolar (SiseVe), que empezó a funcionar el 15 de septiembre de 2013, y permitió que cualquier escolar afectado, familiar o testigo de la agresión reporte incidentes de violencia escolar. El sistema busca consolidar información estadística a partir de la información remitida por las instituciones educativas, las Ugel y las direcciones regionales.

Si bien existen avances en esta materia a nivel central, subsiste un desconocimiento del marco normativo y de las obligaciones derivadas de la ley por parte de las instituciones educativas, las Ugel y las direcciones regionales. A ello se suma una inadecuada concepción sobre esta forma de violencia entre pares, lo que conlleva, por un lado, a minimizar el bullying, al seguir considerándolo como un juego de niños y, por otro lado, a sobredimensionar algunos de los casos, al considerar todos como si fueran bullying. Esto también conlleva a una difusión inadecuada en los medios de comunicación.

En este contexto, cabe destacar una buena práctica del Gobierno Regional de Tacna, consistente en la emisión de la Ordenanza Regional N° 007-2012, que declara de interés la formulación de políticas para la prevención, atención y protección de la población escolar afectada frente a la violencia en las instituciones educativas.

Por nuestra parte, hemos realizado visitas de supervisión a 295 instituciones educativas a nivel nacional en las que recomendamos, entre otras acciones, la implementación del Libro de Registro de Incidencias, la elaboración del Plan de Convivencia Democrática y la revisión de sus reglamentos internos. Complementariamente, realizamos 120 actividades de promoción y difusión de la normativa vigente, dirigidas a docentes, tutores, especialistas de la Ugel y de las DRE, así como talleres para el adecuado tratamiento de los casos y la adecuada remisión de los datos para el reporte de la Defensoría del Pueblo. Asimismo, hemos realizado actividades dirigidas a niños, niñas y adolescentes.

Además, se ha intervenido puntualmente frente a 46 casos reportados como bullying por 23 oficinas defensoriales, con la finalidad de contribuir a garantizar la intervención inmediata y el establecimiento de medidas de protección, tanto para la víctima como para el agresor. Asimismo, las oficinas han elaborado material promocional como reglas, stickers y afiches.

Educación inclusiva

En el contexto de la entrada en vigencia de la Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973, hemos continuado con el seguimiento de las recomendaciones formuladas en el Informe Defensorial N° 155, «Los niños y niñas con discapacidad: alcances y limitaciones en la implementación de la política de educación inclusiva en instituciones educativas del nivel primaria». Así, se ha incidido en recomendar a la Dirección General de Educación Especial (Digebe) que evalúe a las otras direcciones del Sector sobre la aplicación del enfoque inclusivo, en tanto la gestión de todas las áreas impacta en el cumplimiento de las obligaciones del Estado en esta materia, especialmente en garantizar accesibilidad física en las instituciones educativas, la construcción de una base de datos de instituciones educativas inclusivas y estudiantes con discapacidad, el diseño de material educativo adaptado, la atención en instituciones de educación básica regular y de otras modalidades, entre otras.

Con esto se busca contribuir a desterrar la idea de que la responsabilidad de concretar la política de educación inclusiva corresponde únicamente a la Digebe. Preocupa que se persista en esta concepción a un año de haber culminado la denominada «Década de la educación Inclusiva 2003-2012» y que se desconozcan los avances y retos en esta materia.

Con el fin de superar esta situación, hemos requerido a las 25 direcciones regionales de educación información sobre estos avances, en tanto dichos órganos tienen la obligación de definir, dirigir y gestionar sus políticas regionales en concordancia con las normas y política educativa nacional, además de tener competencias compartida en la gestión del servicio educativo inclusivo en los niveles de inicial, primaria y secundaria. La información proporcionada nos ha permitido identificar valiosos esfuerzos en este sentido, como la implementación del Proyecto Curricular Regional de Puno, que establece metas, estrategias e indicadores para medir el impacto de la política pública en este ámbito.

Igualmente, en la Región Loreto se ha avanzado en un diagnóstico de la situación de las personas con discapacidad, con el fin de articular la política de educación inclusiva con el Proyecto Educativo Regional. Cabe señalar que esta región cuenta con cinco Centros de Educación Básica Especial (Cebe), cada uno con sus respectivos Servicios de Apoyo y Asesoramiento para la Atención de las Necesidades Educativas Especiales (Saanee). No obstante, existen muchas defi-

ciencias que superar, como el hecho de que Nauta y Contamana solo tengan dos docentes especializados.

En el caso de la región Moquegua se continúa trabajando con Cáritas un proyecto de fortalecimiento de la educación inclusiva en la región sur occidental, que prioriza la capacitación a los integrantes de los Saanee y el apoyo económico para solventar la movilidad y los materiales para el trabajo en aula de las instituciones educativas inclusivas. En el Gobierno Regional de Cusco se ha previsto la creación de la Subgerencia de las Personas con Discapacidad, con el fin de dotar de un presupuesto específico para la atención de diversos aspectos de la educación inclusiva y en especial las necesidades de los Saanee para el cumplimiento de su labor itinerante de soporte a la inclusión.

Conviene reiterar que la insuficiencia de personal y la falta de soporte económico para el desempeño de las funciones del Saanee siguen siendo dificultades recurrentes, tal como lo corroboró el personal de dichos equipos durante una reunión de trabajo organizada por nuestra institución en Lima, en junio de 2013, en la que participaron representantes de 17 Saanee de Lima Metropolitana, de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y de las siete Ugel.

Esta situación ha sido destacada en los informes defensoriales N° 127 y 155. En este último se señaló que el 79% de los Saanee tuvo dificultades económicas y geográficas para cumplir con sus funciones, y que el número de Saanee existentes (216 en todo el ámbito nacional) no era suficiente para atender las necesidades y los requerimientos de apoyo de la educación inclusiva. Si bien los resultados de este informe corresponden al 2011, de lo expuesto se desprende que esta situación no ha variado en mayor medida. Por consiguiente, están pendientes de implementación varios aspectos importantes para la mejora de las condiciones de equidad y calidad en la atención de los estudiantes con discapacidad.

De otro lado, en el ámbito de las instituciones educativas, la nueva Ley General de la Persona con Discapacidad, en concordancia con el Reglamento de la Ley General de Educación dispone que ninguna institución educativa pública o privada puede denegar el acceso o permanencia de una persona por motivo de discapacidad. No obstante ello, la Directiva N° 014-2012-MINEDU/VMGP («Normas y orientaciones para el desarrollo del año escolar 2013 en la Educación Básica»), no enfatizaba esta obligación para las escuelas privadas, lo que es contrario al marco normativo general.

Aun así, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) ha empezado a imponer sanciones a las instituciones educativas privadas que incurrieron en una práctica discriminatoria por motivo de discapacidad o en un trato diferenciado ilícito sin sustento en causas objetivas ni razonables. Esta medida constituye un referente para la exigibilidad del derecho a la educación inclusiva en el ámbito educativo privado.

Respecto de la educación de las personas sordas, hemos insistido en la necesidad de que la Institución Educativa «Ludwig Van Beethoven» no se convierta en una de educación especial, pues la enseñanza de las personas sordas debe ser entendida como una responsabilidad de la educación regular bajo el enfoque social previsto en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Actualmente, el Minedu ha mantenido su decisión de que dicha institución educativa funcione como Cebe, bajo un proyecto experimental bilingüe–bicultural a fin de dar una respuesta educativa adaptada. No obstante, este proyecto está pendiente de aprobación, lo que permitirá formalizar la figura de los apoyos (modelos bilingües) y crear oportunamente el nivel secundaria al que tienen derecho, al igual que otras niñas y niños, conforme se reconoce en normas nacionales e internacionales, que obliga a adoptar todas medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en el referido tratado.

Estos aspectos, que seguirán siendo objeto de nuestra supervisión, constituyen un reto que el Sector Educación debe priorizar y trabajar de manera articulada, coherente y estratégica en el marco del Proyecto Educativo Nacional y la Movilización Nacional por la Transformación de la Educación y, en consonancia con las obligaciones de respeto, protección, promoción y garantía en materia del derecho a la educación que ha asumido el Estado peruano.

CASOS ILUSTRATIVOS

Irregularidades vinculadas con la asistencia de personal en el Sector Educación (Expediente N° 1267-2013-AREQUIPA).

Con motivo de nuestra supervisión nacional a escuelas rurales, la Oficina Defensorial de Arequipa visitó la Institución Educativa N° 40400, Eusebio Velásquez Condori, ubicada en el anexo de Canocota del distrito de Chivay, provincia de Caylloma, y constató que esta se encontraba cerrada debido a que los docentes suspendieron las labores por ser día de pago. Ante ello se solicitó al Director de la Ugel de Caylloma la remisión de la documentación legal y técnica que sustente la suspensión de labores escolares y las medidas adoptadas por el día de pago, a fin de regularizar la inasistencia del personal docente.

La Ugel de Caylloma nos informó que el área de educación primaria no avala la programación de días libres con motivo del pago de haberes a los docentes. En ese sentido, se recomendó a los directores de las instituciones educativas verificar si sus calendarizaciones han sido aprobadas, ya que la sola presentación de dicho documento por mesa de partes no supone su aprobación. Como consecuencia, se procedió a la modificación de la calendarización del Año Escolar de las instituciones educativas que habían considerado días libres sin justificación alguna, entre ellas la correspondiente a la I.E. N° 40400.

Inadecuada infraestructura educativa (Expedientes N° 1312, 1313 y 1314-2013-PIURA) (acumulados).

A inicios de año, la Oficina Defensorial de Piura constató problemas de infraestructura y servicios básicos (agua potable y servicios higiénicos) que afectaban a la Institución Educativa N° 15266 del caserío La Penita, a la I.E. N° 14847 del caserío Cañas y a la I.E. N° 20529, del caserío Chapangos. Todas ellas estaban ubicadas en el distrito de Marcavelica, Piura y se abastecen de agua potable en una quebrada.

Esta situación fue puesta en conocimiento del Alcalde Distrital de Marcavelica, a quien se instó a disponer medidas para asegurar la provisión de agua segura e iniciar las gestiones necesarias para asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios higiénicos. Pese a que el municipio verificó esta situación en una inspección ocular, nos informó que el presupuesto asignado para programas de mantenimiento se había agotado, por lo que no era posible atender dicha situación.

Nuestra institución solicitó la intervención de la Municipalidad Provincial de Sullana para la adopción de acciones urgentes. Este municipio nos informó que, luego de la correspondiente inspección dispuso un conjunto de medidas correctivas y preventivas que incluyeron la construcción de letrinas con arrastre hidráulico equipadas con tanque elevado de 600 litros, y el suministro permanente de agua potable mediante camiones cisterna, en coordinación con la Municipalidad Distrital de Marcavelica.

Castigo físico y humillante en una institución educativa pública (Expediente N° 2425-2013-PIURA).

Durante una visita supervisión a la I.E. Genaro Martínez Silva, tomamos conocimiento del corte de cabello de tres alumnas, de iniciales M.M.V., K.R.S. y C.P.S.V., por parte del profesor Manolo Navarro Izaga, en virtud de la aplicación de una sanción disciplinaria.

En ese mismo acto, se entrevistó al director del colegio, a las estudiantes afectadas y al profesor denunciado y se hicieron las recomendaciones para que se erradique cualquier tipo de medida que afecte la integridad física y psicológica de los estudiantes y se asegure la participación de los padres de familia en el proceso educativo de los menores de edad, así como la adecuación de su reglamento interno a la normativa vigente.

Como resultado de la intervención, la autoridad educativa derivó el caso a la Comisión de Procesos Administrativos para su evaluación y calificación correspondiente y promovió la investigación fiscal del caso. Asimismo, se logró que se incluya en el reglamento interno de la institución educativa la prohibición de medidas correctivas que afecten la integridad personal y el derecho a la

educación de los estudiantes, como el corte de cabello, retorno de los estudiantes a su domicilio por tardanzas, suspensión y expulsión.

2.3. SEGURIDAD CIUDADANA

La política pública en materia de seguridad ciudadana

La inseguridad ciudadana constituye una de las principales preocupaciones de la población. Las cifras publicadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (Inei) indican —en comparación con el 2012— que los niveles de incidencia delictiva a nivel nacional no han tenido una reducción significativa y que la percepción de inseguridad en los ciudadanos se ha incrementado.⁴⁴

De acuerdo con los reportes de nuestras oficinas, las personas que exigen al Estado mejores condiciones de seguridad son aquellas que han sufrido las consecuencias directas o indirectas de los crímenes que, en su mayoría, son de carácter patrimonial (robos, hurtos, estafas o extorsiones), y que en algunos casos han afectado también la vida, libertad e integridad personal (principalmente: homicidios, lesiones o —en ciudades como Piura— la trata de personas).

Esta realidad también se advierte de las estadísticas de la Policía Nacional del Perú (PNP), el Instituto Nacional Penitenciario (Inpe) y el Ministerio Público (MP). Esta información ha sido utilizada para elaborar el diagnóstico del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018,⁴⁵ a partir del cual el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (Conasec) ha establecido como objetivos estratégicos el fortalecimiento del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, la recuperación de los espacios públicos, la reducción de los factores de riesgo social, el impulso de la participación ciudadana, el fortalecimiento de la PNP y la mejora del sistema de justicia.

Sin embargo, esta política de Estado no ha tenido en cuenta otros ámbitos que merecen prioridad como la atención y protección de las víctimas de la violencia o criminalidad, sobre todo de grupos vulnerables como las mujeres, los niños, las niñas y los adolescentes. Sobre estos temas hemos expresado nuestra

⁴⁴ De acuerdo con el último reporte estadístico del Inei, en el semestre de abril a septiembre de 2012, el porcentaje de población que manifestó haber sido víctima de algún hecho delictivo fue de 38.3%; sin embargo, para el semestre de abril a setiembre de 2013, esta cifra fue de 39.3%. INEI. Informe Técnico N° 8, Diciembre 2013. Estadísticas de Seguridad Ciudadana Abril-Setiembre 2013. Disponible en: <http://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/estadisticas-de-seguridad-ciudadana/1/> (Consulta: 6 de febrero de 2014).

⁴⁵ El 12 de julio de 2013, el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana aprobó el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018. Posteriormente, el 28 de julio de 2013, fue aprobado como Política Nacional del Estado Peruano, mediante Decreto Supremo N°012-2013-IN.

preocupación,⁴⁶ toda vez que se han presentado casos en los que estos grupos tienen dificultades para ser atendidos por los sistemas de salud o de justicia después de haber sido víctimas de la violencia o de la delincuencia.

Nuestras oficinas también han llamado la atención sobre aspectos relacionados con la ejecución y evaluación de los planes locales de seguridad ciudadana. Las estadísticas del Conasec revelan, a diferencia de otros años, que los comités de seguridad ciudadana han cumplido en su mayoría con elaborar y aprobar sus planes locales.⁴⁷ Sin embargo, no se cuenta con información oficial que evidencie la oportunidad en la que se aprueban los planes, así como del nivel de ejecución o el impacto de la política local anterior para enfrentar la inseguridad ciudadana.

Consideramos que aún subsiste una falta de liderazgo por parte de algunos presidentes de comités. Por ejemplo, en las zonas sur y centro del país, hemos recordado a estos funcionarios sus principales obligaciones en materia de seguridad ciudadana, principalmente la convocatoria a sesiones y la elaboración de sus planes locales.⁴⁸

En algunas provincias de la selva y en la zona norte del país, como en Trujillo, aún existen comisarías que no tienen las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus funciones como, por ejemplo, en la recepción de denuncias. Así tenemos que la Comisaría de Lagunas, provincia de Alto Amazonas, no contaba con la adecuada organización de los trámites administrativos.⁴⁹

Uno de los principales problemas identificados por nuestra institución es la insuficiencia de información oficial sobre aspectos centrales en materia de seguridad ciudadana, como por ejemplo, la victimización por grupos vulnerables, características y tipo de violencia, reincidencia delictiva, información económica sobre los costos de la delincuencia, entre otros aspectos.

Al respecto, el Consejo Nacional de Política Criminal (Conapoc) está realizando estudios para mejorar el registro y clasificación de la información estadística

⁴⁶ El 3 de junio de 2013, el Defensor del Pueblo (e), Eduardo Vega Luna, expuso ante la comisión de Defensa y Orden Interno el avance trimestral de las acciones que nuestra institución realizó en materia de seguridad ciudadana en el periodo marzo-mayo de 2013. En esta sesión se informó sobre nuestro «Balance sobre el cumplimiento del plan nacional contra la violencia hacia la mujer 2009-2015», así como del Informe Defensorial N° 158, «La trata de personas en agravio de niños, niñas y adolescentes»

⁴⁷ Según el Conasec, solo 5 Coprosec (2.58%) y 185 Codisec (11.25%) no cumplieron con presentar su plan seguridad. Esta información se encuentra disponible en: <http://conasec.mininter.gob.pe/contenidos/userfiles/files/PLANES%20NO%20PRESENTADOS%202013%20AL%2031DIC2013%282%29.pdf> (Consulta: 17 de febrero de 2014).

⁴⁸ Las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención que han reportado este tipo de problemas son: Apurímac, Lima Sur, Callao, Junín, Huancavelica y Ayacucho.

⁴⁹ Cfr. Expediente N° 0928-2013-0001283 / SAN MARTÍN. En este caso, la Comisaría de Lagunas no contaba con registros o cuadernos para recibir denuncias.

que generan instituciones como la Policía Nacional o el Ministerio Público y lograr su estandarización.⁵⁰

Por su parte, el Inei realiza encuestas de hogares sobre victimización, percepción de inseguridad, tipos de delitos, entre otros; sin embargo, esas cifras son referenciales en la medida de que son proporcionadas por personas mayores de quince años de las ciudades de Arequipa, Trujillo, Ayacucho, Cajamarca, Chiclayo, Chimbote, Cusco, Huancayo, Huánuco, Ica, Iquitos, Juliaca, Piura, Pucallpa, Puno, Tacna, Tarapoto, Abancay, Huaraz, Moquegua, Pasco, Puerto Maldonado, Tumbes, Chachapoyas, Huancavelica, Moyobamba, Lima y Callao.

De la labor de supervisión a comisarías y del funcionamiento de los comités de seguridad ciudadana, se ha reportado la falta de presupuesto y de personal para llegar a los distritos más alejados de las capitales de departamentos. Asimismo, los comités requieren de lineamientos para la elaboración de los planes locales que les permitan enfrentar la problemática de inseguridad en su localidad.

Igualmente, hemos insistido ante la Secretaría Técnica del Conasec en la necesidad de que el Plan Nacional cuente con objetivos estratégicos que respondan a los principales problemas de inseguridad en el país.⁵¹

En tal sentido —además de lo establecido en el Plan Nacional vigente—, se sugirió incorporar como objetivo estratégico la implementación de un adecuado sistema de asistencia y protección a las víctimas de la delincuencia y la criminalidad. Asimismo, se recomendó que el eje referido al sistema penitenciario sea abordado como un objetivo estratégico de manera independiente, dada la complejidad de los problemas penitenciarios y de reinserción de las personas mayores de edad como de los adolescentes infractores a la ley penal.

En lo que respecta a las políticas locales, si bien se ha observado un mayor cumplimiento de la labor de planificación de los comités a diferencia de años anteriores, queda pendiente una evaluación sobre la oportunidad en la que se aprueban los planes, así como del nivel de ejecución y el impacto de la política local anterior para enfrentar la inseguridad ciudadana.

Sistema penitenciario

El hacinamiento y la corrupción en el sistema penitenciario constituyen dos problemas centrales. Hasta diciembre de 2013, la cifra de personas privadas de libertad

⁵⁰ Cfr. Consejo Nacional de Política Criminal (Conapoc), Comité Estadístico Interinstitucional de la Criminalidad (Ceic). Plan de Trabajo 2013-2014. Lima, diciembre 2013.

⁵¹ Mediante Oficio N° 059-2012-DP/AAC, del 26 de diciembre de 2012; Oficio N° 002-2013-DP/AAC, del 10 de enero de 2013; Oficio N° 013-2013-DP/AAC, del 1 de abril de 2013, y el Oficio N° 017-2013-DP/AAC, del 31 de mayo de 2013.

era de 67,676, en tanto que la capacidad de albergue de los 66 penales existentes es de 31,010 personas. Existe, pues, una sobrepoblación de 118%.

Por otra parte, hasta diciembre de 2013, el personal asignado a las tareas de seguridad y tratamiento a nivel nacional fue de 5,440 servidores y 1,509 trabajadores estaban destinados a labores administrativas. En estas condiciones no resulta posible mantener niveles adecuados de seguridad al interior de los establecimientos penitenciarios. Se ha podido advertir que en los penales de Lurigancho (con cerca de 9,000 internos) y Callao (con más de 3,000 internos) el control de los pabellones es de los propios internos.

Cabe mencionar que el 96% de la población penitenciaria está relacionada con cuatro grupos de delitos: contra el patrimonio (25,598 personas), tráfico ilícito de drogas (18,619), contra la libertad sexual (13,963) y contra la vida, el cuerpo y la salud (5,844).⁵²

Los penales de Chorrillos, Anexo de Chorrillos y Castro Castro cuentan con equipos de rayos X para la detección de objetos prohibidos durante el control de ingreso de paquetes en días de visita, en tanto que el Penal Ancón I es el único que tiene instaladas antenas de bloqueo de comunicaciones. Los registros personales en los penales continúan realizándose en forma manual.

El 52% de la población carcelaria se encuentra reclusa en penales de la región Lima, que es donde se requiere una mayor asignación de personal de seguridad, aunque es conveniente indicar que esta necesidad, por las condiciones descritas, son necesarias también en los demás penales del interior, en especial en Trujillo, Lambayeque, Chimbote y Cajamarca.

La sobrepoblación existente en la actualidad no permite que el Inpe desarrolle una labor orientada a garantizar de modo efectivo un control de todas las áreas donde se encuentran reclusas las personas, en especial en los penales de Lurigancho y Callao.

Dicha situación agrava los problemas de inseguridad, en la medida que sectores de la población carcelaria no se encuentran bajo el control y disciplina de la autoridad penitenciaria. Por otra parte, en dichas condiciones la labor de tratamiento con miras a buscar la rehabilitación de las personas privadas de libertad se ve relativizada.

Frente a esta problemática, hemos continuado con supervisiones y visitas inopinadas a los establecimientos penitenciarios con una frecuencia mínima

⁵² INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO. Informe Estadístico Penitenciario. Noviembre 2013. Cabe precisar que las estadísticas sobre delitos con mayor población penal ha sido difundida solamente hasta el 30 de noviembre del 2013.

bimensual. Estas visitas se han alternado con supervisiones específicas a los controles de ingreso, pabellones, tópicos médicos, áreas de aislamiento y observación, áreas administrativas, entre otros, en los penales de Lurigancho, Chorrillos, Virgen de Fátima, Callao, Huacho, Huaral, Cañete, Chimbote, Ancón I, Ancón II, Challapalca (Tacna), Yanamilla (Ayacucho), Potracancha (Huánuco), Juanjuí, Moyobamba y Tarapoto (San Martín), Yurimaguas (Loreto) y Cerro de Pasco.⁵³

También se han realizado reuniones periódicas con funcionarios de las direcciones de cada establecimiento penitenciario, con la Dirección Regional de Lima —que tiene a cargo el Penal de Lurigancho— y el Consejo Nacional Penitenciario. En estos espacios se ha informado los resultados de la supervisión, como las deficiencias en medidas de seguridad, infraestructura, dificultades de acceso a pabellones por el personal penitenciario o policial —especialmente en los penales del Callao y Lurigancho—, controles en días de visita, imposición de medidas disciplinarias por parte de algunas delegaturas sin intervención de la autoridad penitenciaria, exigencias de cobros por permanencia en celdas, entre otros aspectos.

CASOS ILUSTRATIVOS.

Falta de funcionamiento de comités distritales de seguridad ciudadana en Lurín, Pachacámac, Villa María del Triunfo, San Juan de Miraflores y Villa El Salvador (Expediente N° 1165-2013-LIMA SUR).

Nuestra institución tomó conocimiento, a través de los medios de comunicación, de que los comités de seguridad ciudadana de Lima Sur antes señalados no se encontraban funcionando, lo que motivó que entre el 10 y el 21 de junio nos entrevistemos con las autoridades municipales, recomendándoles disponer medidas urgentes para que los miembros de los comités sean convocados, por lo menos en una oportunidad cada dos meses, así como la publicación en sus portales web de los resultados de las acciones emprendidas por dichos comités. Estas recomendaciones fueron atendidas.

Incumplimiento de funciones en materia de seguridad ciudadana del Alcalde Distrital de San Francisco de Mosca, Huánuco (Expediente N° 1741-2013-HUÁNUCO).

El Secretario Técnico del Comité Provincial de Seguridad Ciudadana de Ambo nos informó que el alcalde distrital de San Francisco de Mosca no estaba cumpliendo con instalar el comité de seguridad ciudadana ni con aprobar el correspondiente plan distrital. Frente a esta situación, se recomendó que se convoque a los miembros que legalmente deben integrar el comité a efectos de cumplir con dichas obligaciones.

⁵³ Estas visitas fueron realizadas en los meses de julio a diciembre de 2013.

También se le recordó al alcalde su función de presidir y convocar a los miembros del comité, así como las consecuencias legales de dicho incumplimiento.

Dicha actuación motivó que en un lapso razonable dichas obligaciones se cumplieran.

Inadecuada infraestructura de la comisaría del Distrito de Lagunas (Expediente N° 1283-2013-SAN MARTÍN).

El 18 de junio de 2013, supervisamos la comisaría del Distrito de Lagunas (Provincia de Alto Amazonas, Departamento de Loreto) y constatamos que el pozo de agua no reunía las condiciones mínimas de higiene y los servicios higiénicos, duchas y lavaderos se encontraban inoperativos, las oficinas expedían malos olores por la cercanía a servicios higiénicos. Asimismo, que el cerco perimétrico no reunía las condiciones mínimas de seguridad, tanto para el personal policial como para el resguardo del armamento, municiones y pertrechos policiales. Además, la infraestructura de diversos ambientes se encontraba en mal estado y tenía ventanas rotas y descubiertas. Asimismo, se evidenció la inadecuada organización de documentos para la recepción y trámite de denuncias, por lo que se dispuso la intervención de oficio.

Durante la entrevista con el comisario encargado, este manifestó que el puesto policial habría recibido en el año 2010 los fondos necesarios para el mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura, pero desconocía qué trabajos fueron ejecutados con dicho presupuesto, toda vez que no obra ningún documento en la dependencia.

Frente a ello, recomendamos⁵⁴ al Jefe de las División Policial Alto Amazonas, la adopción de medidas concretas para corregir y superar las deficiencias advertidas, así como supervisar que el personal policial cumpla con organizar e implementar un registro actualizado de los diferentes servicios que prestan, especialmente de los libros de recepción de denuncias.

El 24 de septiembre de 2013, el Responsable de Pagaduría de Bienes y Servicios de la Dirtepol Tarapoto nos informó que la rendición de cuentas del mantenimiento preventivo y correctivo de la Comisaría de Lagunas fue derivada a la Direcfin PNP Lima.

El 28 de octubre de 2013, informamos de estos hallazgos⁵⁵ al Director General de Planificación y Presupuesto del Ministerio del Interior y le solicitamos infor-

⁵⁴ Mediante Oficio N° 155-2013-DP/OD-SMAR, del 8 de julio de 2013.

⁵⁵ Mediante Oficio N° 028-2013-DP/APCSG-PEPPCPP

mación sobre el presupuesto asignado a la dependencia. El actual comisario de Lagunas nos informó que ha subsanado las deficiencias advertidas. Aún estamos a la espera de la información solicitada al Ministerio del Interior.

Negativa injustificada a recibir una denuncia (Expediente N° 1812-2013-ÁNCASH).

La ciudadana Encarnación Olimpia nos informó que su nieta de iniciales X.E.A., de seis años de edad y que sufre de una colostomía, habría sido víctima de agresiones físicas por parte de su padre. En atención a ello, el 2 de septiembre de 2013, se constituyó a la Comisaría de Tacllán (Huaraz) para interponer la denuncia por violencia familiar en contra del presunto agresor, siendo atendida por el SOT PNP Ramírez. Sin embargo, dicho efectivo policial se habría negado a recibir la denuncia aduciendo que debería presentarla la madre de la niña.

Junto con la recurrente, nos entrevistamos con el SOT3 Jorge Ormeño Quijandría, quien luego de tomar conocimiento del pedido de intervención, procedió a recabar la denuncia y a realizar las coordinaciones pertinentes para su trámite. También se le recordó las obligaciones legales derivadas de la normativa sobre violencia familiar y se recomendó que se evite este tipo de actos que restringen el derecho de acceso a la justicia de las víctimas.

El 15 de noviembre, solicitamos⁵⁶ al comisario de Tacllán que informe sobre las acciones adoptadas en el presente caso. El 27 de noviembre recibimos⁵⁷ información que da cuenta del trámite dado a la denuncia por violencia familiar interpuesta por la recurrente.

2.4. ÉTICA PÚBLICA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

La corrupción es un fenómeno generalizado que afecta en mayor o menor medida a las sociedades del mundo. De acuerdo con el Índice de Percepción de la Corrupción,⁵⁸ el Perú ocupa el puesto 83 de 177 países en el *ranking* de corrupción y tiene una puntuación de 38 sobre 100, donde cero es la puntuación de mayor corrupción. Dos tercios de los países tienen una puntuación por debajo de 50, lo cual refleja que la corrupción es un problema global.

La ciudadanía peruana percibe que este es uno de los principales problemas del país y la principal razón que impide lograr su desarrollo. Las perspectivas no son optimistas porque además consideran, mayoritariamente, que la corrupción se

⁵⁶ Mediante Oficio N° 1646-2013-DP/OD-ANC.

⁵⁷ Mediante el Oficio N° 1720-2013.

⁵⁸ Elaborado por *Transparencia Internacional*.

incrementará en los próximos años y que el gobierno tiene poco o nulo liderazgo en la lucha contra la corrupción. Otro dato preocupante es que las principales instituciones llamadas a defender la gobernabilidad y combatir este flagelo son consideradas como las más corruptas por la ciudadanía.⁵⁹

El Estado peruano ha tomado medidas para luchar contra este flagelo. La política pública anticorrupción tiene como uno de sus antecedentes al Acuerdo Nacional (2002),⁶⁰ que consigna, en la vigesimosexta política de Estado, la erradicación de la corrupción y la promoción de la ética y la transparencia como uno de sus objetivos. En el 2007 se establecieron políticas nacionales anticorrupción de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional,⁶¹ entre las que destacan la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la vigilancia y control de la gestión pública. Un año después se publicó el Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción 2008-2011,⁶² que tiene siete objetivos, principalmente, la institucionalización en la administración pública de prácticas de buen gobierno, ética y transparencia; la promoción de prácticas en el sector empresarial para combatir la corrupción; y el fomento de la participación activa de los medios de comunicación y la sociedad en esta lucha, entre otros.

Para darle seguimiento al citado plan, el Estado conformó, en enero de 2010, la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción (CAN),⁶³ en la cual participan actores del sector público, del sector privado y de la sociedad civil, incluida nuestra institución, en calidad de observadora. Dicha comisión elaboró el Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción 2012-2016,⁶⁴ el mismo que es secundado por los planes anticorrupción en las entidades del Poder Ejecutivo,⁶⁵ que son elaborados tomando en cuenta la problemática de cada sector.

⁵⁹ VIII Encuesta Nacional sobre percepciones de la corrupción en el Perú 2013, elaborada por Ipsos por encargo de Proética.

⁶⁰ Suscrito el 22 de julio de 2002 entre los representantes del Gobierno, de las organizaciones políticas y de la sociedad civil.

⁶¹ Decreto Supremo N° 027-2007-PCM. Define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional. Publicado el 25 de marzo de 2007.

⁶² A través de Decreto Supremo N° 004-2006-JUS, publicado el 26 de enero de 2006, se constituyó el Grupo de Trabajo que elaboraría el Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción.

⁶³ Decreto Supremo N° 016-2010-PCM, que crea la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción. Publicado el 28 de enero de 2010.

⁶⁴ Decreto Supremo N° 119-2012-PCM. Aprueban Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción 2012-2016. Publicado el 9 de diciembre de 2012.

⁶⁵ Decreto Supremo N° 046-2013-PCM. Estrategia Anticorrupción del Poder Ejecutivo. Publicado el 23 de abril de 2013. Las entidades que ya cuentan con planes anticorrupción sectoriales son las siguientes: Ministerio de Educación (Resolución Ministerial N° 0412-2013-ED), Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Resolución Ministerial N° 0260-2013-JUS), Ministerio de Energía y Minas (Resolución Ministerial N° 113-2013-MEM/DM), Ministerio de Medio Ambiente (Resolución Ministerial N° 356-2013-MINAM), Ministerio de Salud (Resolución Ministerial N° 319-2013/MINSA), Ministerio de Economía y Finanzas (Resolución Ministerial N° 064-2013-EF/41), Ministerio de Cultura (Resolución Ministerial N° 345-2013-MC) y Ministerio de Trabajo (Resolución Ministerial N° 202-2013-TR).

Los esfuerzos del Estado están orientados al fortalecimiento de las instituciones y del marco normativo. Las iniciativas involucran a la sociedad civil y a la ciudadanía, porque son actores importantes en la lucha contra la corrupción. Sin embargo, no se puede negar que el reto es grande, dada la desconfianza ciudadana respecto de la administración pública, la falta de prestigio de las instituciones del Estado, la percepción generalizada sobre la escasa eficiencia del Estado en la lucha contra la corrupción, la idea de que denunciar un acto de corrupción es poco o nada eficaz y la percepción de que la corrupción habrá aumentado en los próximos cinco años.⁶⁶ El reto se hace mayor porque, además, existe una preocupante apatía de la población frente a la problemática de la corrupción: solo una minoría de peruanos muestra un rechazo definido frente a estas malas prácticas y, por el contrario, considera que si uno no «paga», las cosas no funcionan: un 58% no sabe dónde denunciar la corrupción y un 93% no denuncia cuando es víctima de estos actos.⁶⁷

Al respecto, nuestra institución registra solicitudes de intervención provenientes de ciudadanos que sienten que sus derechos son vulnerados por parte del Estado y sus agentes. Algunos de estos casos están relacionados con actos de corrupción. Las irregularidades normalmente se presentan en los procesos de contratación y nombramiento de personal o en los de adquisición de bienes y servicios, en la administración de los recursos públicos, en el ejercicio de la potestad punitiva del Estado, de la denuncia o de la participación ciudadana, en las labores de supervisión o fiscalización propias del poder público, o en el funcionamiento de la administración pública por la permisividad para el establecimiento de barreras burocráticas o por infracciones a códigos éticos o a normas administrativas o penales. Siempre que se produzca alguna de estas irregularidades, existirán perjuicios para la administración pública, para la sociedad y para algún ciudadano en particular, incidiendo así en el ejercicio de derechos fundamentales.

A partir de la casuística defensorial podemos dar cuenta de una mayor incidencia de casos que dan cuenta de un irregular ejercicio de la potestad punitiva del Estado (por ejemplo, la imposición arbitraria de sanciones, la vulneración del derecho a ser juzgado por un juez imparcial) y de una mayor afectación en los sectores de educación y gobiernos locales. Las quejas ciudadanas son señales de alerta acerca de espacios de vulnerabilidad a la corrupción y son un referente importante para las acciones a emprender.

Con el propósito de empoderar a la ciudadanía y de conformidad con su rol vigilante y participativo frente a la corrupción, hemos difundido material educativo y pedagógico, tales como manuales, guías, afiches y trípticos relativos a lucha contra la corrupción, transparencia y ética pública. En vista de que la mayoría

⁶⁶ VIII Encuesta Nacional sobre percepciones de la corrupción en el Perú 2013, elaborada por Ipsos por encargo de Proética.

⁶⁷ Ídem.

de ciudadanos y ciudadanas no denuncia o no sabe dónde denunciar un acto de corrupción,⁶⁸ hicimos público un documento denominado «¡No Callar! Guía práctica para la denuncia ciudadana contra actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública»,⁶⁹ en sus versiones completa y resumida.

En este material se describen y explican los delitos de corrupción, el procedimiento que sigue una denuncia por un hecho de corrupción ante el Sistema de Justicia, los procedimientos que siguen las denuncias o quejas por faltas disciplinarias cometidas por los operadores del Sistema de Justicia (policías, jueces y fiscales), los delitos que cometen los jueces y fiscales en el ejercicio de su función y relacionados con actos de corrupción; y, finalmente, el procedimiento que se sigue en el Sistema Nacional de Control ante la denuncia de hechos arbitrarios o ilegales que afecten la función pública y el uso adecuado de los recursos y bienes del Estado.

La guía también está dirigida a capacitadores de la sociedad civil como una herramienta para empoderar a la ciudadanía respecto de la denuncia ciudadana, a fin de que los actos de corrupción sean mostrados y sancionados.

El comportamiento de las entidades a las que se les requirió colaboración para validar información o para actividades de promoción de derechos fue bastante favorable. Instituciones como el Ministerio Público, la Oficina de Control de la Magistratura, la Contraloría General de la República, la Inspectoría General de la PNP y el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (Osce), entre otros, manifestaron una plausible voluntad para unir esfuerzos y realizar actividades para la promoción de la ética pública y la prevención de la corrupción.

El espacio más propicio para valorar este grado de colaboración y de compromiso entre las instituciones se ha dado en el ámbito de las reuniones de titulares y coordinadores de enlace de la CAN. Este espacio interinstitucional busca el intercambio y la retroalimentación de la información que elaboran las entidades, así como la concertación de esfuerzos e iniciativas anticorrupción.

Con el objetivo de fomentar la denuncia de actos de corrupción y generar acciones colectivas aprovechando el uso de las redes sociales, se promovió la conformación de redes de jóvenes en las regiones de Tumbes, Amazonas y Lima Norte. Ya durante el 2012 se conformaron redes en las regiones de Áncash, San Martín, Huánuco, Ucayali, Ica, Piura, Apurímac y La Libertad. Durante el presente año, estas redes, así como las redes de Acción Colectiva conformadas

⁶⁸ Ídem: el 93% de entrevistados no denunció cuando le solicitaron o dio propinas o coimas; y el 58% no sabe dónde denunciar un acto de corrupción.

⁶⁹ DEFENSORÍA DEL PUEBLO. «¡No Callar! Guía práctica para la denuncia ciudadana contra actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública». Lima: Defensoría del Pueblo, Programa de Ética Pública y Prevención de la Corrupción, 2013.

con anterioridad en las regiones de Ayacucho, Arequipa, Cusco y Lambayeque, organizaron talleres, seminarios y foros relacionados con temas de ética pública y prevención de la corrupción. Tales estuvieron dirigidos a estudiantes, funcionarios, servidores públicos y a la ciudadanía en general.⁷⁰

También realizamos actividades de capacitación dirigidos al personal de serenazgo de los distintos distritos de Lima Metropolitana,⁷¹ funcionarios y servidores de la Autoridad Nacional del Agua,⁷² miembros de la Red Anticorrupción de Proética y estudiantes del Centro de Estudios y Desarrollo Comunitario Pachacútec.⁷³ Además, se participó en los foros «Gobernabilidad, inversión y desarrollo sostenible», organizado por el Consejo Regional de Decanos de Arequipa, y «Retos y perspectivas en la lucha contra la corrupción», organizado por el Grupo de Diálogo de Áncash, así como en la IV Feria Anticorrupción,⁷⁴ en la que participaron cientos de personas preocupadas por los efectos nocivos de la corrupción e interesadas en conocer más acerca del rol de nuestra institución en esta lucha, así como el papel que debe asumir el ciudadano para unir esfuerzos.

CASOS ILUSTRATIVOS

Infracciones al Código de Ética en la Función Pública⁷⁵ por parte de un empleado de la Ugel de Satipo (Expediente N° 828-2013-SATIPO).

El 9 de septiembre de 2013, tomamos conocimiento de que el administrador de la Ugel de Satipo se encontraba ingiriendo bebidas alcohólicas en un bar en horas de trabajo. En coordinación con personal del Ministerio Público y de la Policía Nacional, visitamos el establecimiento y verificamos que el citado funcionario se encontraba en aparente estado de ebriedad. Así lo confirmó el examen de dosaje etílico que se le practicó.

⁷⁰ Los temas abordados fueron los mecanismos de denuncia de actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública, la política anticorrupción nacional y regional, el rol de las instituciones en la lucha contra la corrupción, así como las acciones emprendidas y las limitaciones encontradas en cada institución. Se proyecta haber capacitado a un número aproximado de 800 personas.

⁷¹ Sobre temas de ética pública en el rol del serenazgo. Los talleres se realizaron en las instalaciones del Centro de Formación y Capacitación de Serenazgo (Cemfocas) y de las municipalidades de San Isidro y Miraflores.

⁷² En el marco de la celebración de la semana forestal, se dictó una ponencia a funcionarios de dicha institución, sobre ética pública y políticas sectoriales anticorrupción, a propósito del Plan Anticorrupción del Sector Forestal y de Fauna Silvestre.

⁷³ Se facilitó un taller sobre mecanismos de denuncia ciudadana contra actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública.

⁷⁴ Organizada por la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción en el mes de diciembre de 2013 con motivo de la celebración del Día internacional contra la Corrupción.

⁷⁵ Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública. Publicada el 13 de agosto de 2002.

Dado que el funcionario no pudo acreditar que se encontraba gozando de alguna licencia laboral que lo excuse de estar incumpliendo sus obligaciones laborales, recomendamos al Gobierno Regional de Junín el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, el mismo que, finalmente, generó que en septiembre de 2013 se le impusiera una sanción y se diera por concluida su designación como administrador de la Ugel de Satipo.

Corrupción en la Policía Nacional del Perú: un efectivo policial solicitó dos mil soles a cambio de liberar a un imputado por robo. (Expediente N° 81-2012-TINGO MARÍA).

En 16 de enero de 2012, una ciudadana denunció en nuestra oficina de Tingo María a un efectivo policial que tenía a cargo la investigación contra su primo por presunto delito de robo, por haberle solicitado la suma de dos mil soles, a cambio de liberarlo y no dar cuenta al Ministerio Público.

De inmediato coordinamos con la Primera Fiscalía Provincial Penal de Leoncio Prado. Se levantó un acta de la conversación telefónica que sostuvo la recurrente con el funcionario denunciado, en la que se pudo evidenciar la veracidad de las acusaciones formuladas. La queja fue trasladada al Ministerio Público para que proceda de acuerdo con sus atribuciones.

En noviembre de 2013, el policía infractor fue sentenciado con una pena de tres años de prisión suspendida por la comisión de delitos contra la administración pública.

2.5. TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Diez años de la Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública

El acceso a la información pública es un derecho fundamental y, a su vez, un medio que facilita a toda persona el ejercicio de otros derechos, tales como la participación ciudadana, el debido procedimiento, al trabajo, a un medio ambiente sano y adecuado, a la pensión, entre otros. En ese sentido, desde la puesta en vigencia en el 2003 de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública y de su reglamento,⁷⁶ se observan avances significativos en cuanto al respeto de este derecho fundamental y al fortalecimiento del principio de máxima divulgación en las entidades públicas.

⁷⁶ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, publicado en *El Peruano* el 7 de agosto de 2003 y modificado mediante el Decreto Supremo N° 070-2013-PCM, publicado en *El Peruano* el 14 de junio de 2013.

Por ello, nuestra institución consideró importante realizar un balance sobre los diez años de vigencia de esta ley, a través del cual se dé a conocer la situación actual de la transparencia y del ejercicio del derecho de acceso a la información en nuestro país, identificando para ello los retos y las tareas pendientes para erradicar la cultura del secreto aún presente en las entidades públicas. En este contexto, en el mes de diciembre publicamos el Informe Defensorial N° 165, «Balance a diez años de vigencia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2003-2013»,⁷⁷ en el cual se abordó tres aspectos importantes: la situación de los funcionarios responsables de entregar y publicar la información, las quejas presentadas por la ciudadanía ante nuestra institución y la tutela judicial de este derecho fundamental a través del proceso constitucional de hábeas data.

En lo que respecta a los funcionarios responsables de la atención de las solicitudes de acceso a la información (Frai) y de la administración de los Portales de Transparencia Estándar (PTE), advertimos que en la supervisión de 19 ministerios y de 43 municipalidades distritales de Lima metropolitana, estos funcionarios no cuentan con las condiciones indispensables para la prestación de sus servicios y, por lo tanto, para el cumplimiento de las obligaciones en esta materia. Los 122 funcionarios entrevistados manifestaron que sus carencias más importantes están relacionadas con la estabilidad laboral, la exclusividad para el ejercicio de las funciones, experiencia y capacitaciones en la materia, asignación de personal de apoyo, implementación de herramientas tecnológicas para el registro de solicitudes, aprobación de normativas internas y mecanismos de fiscalización y sanción efectivos, entre otros.

Esta realidad no es distinta en el interior del país. Así, por ejemplo, en las municipalidades distritales de El Milagro,⁷⁸ Huancas⁷⁹ y Mariscal Castilla,⁸⁰ del departamento de Amazonas, no se había designado al funcionario responsable de atender las solicitudes de acceso a la información pública.

En cuanto al número de quejas tramitadas por nuestra institución, cabe señalar que en 10 años hemos recibido 6,714 quejas por esta materia. A partir de ellas se

⁷⁷ Aprobado mediante Resolución Defensorial N° 024-2013/DP, del 5 de diciembre de 2013.

⁷⁸ Cfr. Expediente N° 245-2013/AMAZONAS. En este caso, mediante el Oficio N° 236-2013-DP-AMAZ, del 03 de abril de 2013, se recomendó al Alcalde que designe al funcionario responsable de entregar información pública. En cumplimiento de dicha recomendación, se expidió la Resolución de Alcaldía N° 87-2013-MDEM-A en la que se designa al funcionario responsable de entregar información.

⁷⁹ Cfr. Expediente N° 298-2013/AMAZONAS. En este caso, mediante el Oficio N° 249- DP-AMAZ, del 07 de mayo de 2013, se recomendó al Alcalde que designe al funcionario responsable de entregar información pública. En cumplimiento de dicha recomendación, se expidió la Resolución de Alcaldía N° 041-2013-MDH/A en la que se designa al funcionario responsable de entregar información.

⁸⁰ Cfr. Expediente N° 357-2013/AMAZONAS. En este caso, mediante el Oficio N° 440-2013-Amaz, del 04 de julio de 2013, se recomendó al Alcalde que designe al funcionario responsable de entregar información pública. En cumplimiento de dicha recomendación, se expidió la Resolución de Alcaldía N° 102-2013-MDMC/AL en la que se designa al funcionario responsable de entregar información.

ha podido observar que el ejercicio de este derecho se afecta de diversas maneras, sea demorando la entrega de la información al ciudadano o creando obstáculos para obtenerla. Aquí se puede destacar que el incumplimiento del plazo para la entrega de información es el supuesto de vulneración más frecuente (4,033 quejas, 60%). Le siguen la exigencia de cobros ilegales o arbitrarios (602 quejas, 9%), la negativa de entrega de información por excepciones no contempladas en la ley (369 quejas, 5.5%) o en su inadecuada interpretación (269 quejas, 4%), entre otros. Esta situación se ha podido evidenciar a nivel nacional, siendo las regiones de Lima (1216), Junín (754) y Áncash (732) las que han presentado la mayor cantidad de quejas. También se ha identificado que las entidades más quejadas son las municipalidades distritales y provinciales, seguidas de los sectores de educación, salud y, finalmente, los gobiernos regionales.

Por otro lado, la excesiva duración de los procesos de hábeas data es el principal problema identificado en el ámbito judicial. En efecto, de 841 sentencias analizadas se advirtió que los procesos tienen una duración aproximada de 6 a 12 meses en juzgados, entre 12 a 18 meses en salas superiores y entre 1 a 3 años en el Tribunal Constitucional. Asimismo, el argumento más utilizado por las entidades demandadas para negar información fue el silencio (37 %), siendo los ministerios (37%), los gobiernos locales (19%) y el Poder Judicial (13%) las entidades que mayoritariamente recurren a este.

Asimismo, considerando la importancia de colaborar con el fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios en las entidades de la administración (Frai y RPT), hemos realizado diferentes actividades de capacitación en todo el país.⁸¹ Por su parte, las oficinas defensoriales de Áncash, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Junín, La Libertad, Puno y el Módulo de Atención Defensorial de Tarapoto, participaron en los talleres descentralizados «Fortalecimiento de Capacidades para una gestión pública transparente» organizados por la Secretaría de Coordinación de la Presidencia del Consejo de Ministros.⁸² Igualmente, la Oficina Defensorial de Piura también realizó actividades de capacitación dirigidas al Gobierno Regional de Piura,⁸³ funcionarios de la Policía Nacional y del Inpe⁸⁴ y a la sociedad civil⁸⁵ sobre el principio de publicidad estatal desde la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

⁸¹ Estas actividades fueron realizadas por representantes de la Adjuntía en Asuntos Constitucionales a entidades como el Ministerio de Vivienda, Comisión Nacional para el Desarrollo y una Vida sin Drogas —DEVIDA—, Centro de Estudios Parlamentarios del Congreso de la República, Banco de la Nación y la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, en los meses de setiembre, noviembre y diciembre respectivamente.

⁸² Estos talleres se llevaron a cabo durante los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre.

⁸³ Realizada el 23 de enero de 2013 en el Hotel Costa del Sol.

⁸⁴ Realizada el 26 de abril y 22 de mayo de 2013 en el Establecimiento Penitenciario de Piura.

⁸⁵ Realizada el 2 de mayo de 2013 en el Colegio de Abogados de Piura.

Avances en la creación de una autoridad autónoma.

Del análisis de las quejas recibidas y de las sentencias de hábeas data, se ha evidenciado la necesidad de contar con mecanismos adecuados para asegurar y garantizar que toda persona acceda a información pública de manera oportuna, completa y de calidad, para lo cual resulta indispensable un órgano garante autónomo en transparencia y acceso a la información pública.

De esta manera, el 21 de agosto de 2013 nuestra institución sustentó ante la Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros y los miembros de la Comisión Multisectorial de Gobierno Abierto,⁸⁶ la propuesta de creación de una Autoridad Nacional para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, la cual tendría competencias para fiscalizar, sancionar, capacitar, resolver controversias, entre otros, con las características de un órgano técnico especializado de acuerdo con el artículo 33° de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. En el marco de esta sesión de la Comisión Multisectorial⁸⁷ se reiteró esta propuesta. A partir de ello, en la actualidad se ha conformado un subgrupo de trabajo que está evaluando técnicamente la propuesta, en aspectos referidos a la organización, conformación y funciones que tendría esta nueva institucionalidad.

Cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información pública.

De igual modo, cabe destacar la contribución de nuestras oficinas para velar por el cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información en cada una de sus localidades. A este respecto, en octubre de 2013, la Oficina Defensorial de Huánuco realizó una supervisión que consistió en la revisión de los Tupa de las municipalidades a fin de constatar su adecuación a la Ley N° 27806.⁸⁸ Entre los hallazgos se puede dar cuenta de la exigencia de requisitos indebidos, plazos legales excesivos y cobros indebidos.⁸⁹

A nivel nacional, nuestras oficinas han constatado la continua renuencia y falta de disposición de las entidades públicas supervisadas a colaborar con la institución para llevar a cabo nuestras acciones de intervención y en atender las recomendaciones que se emiten. Esta es una muestra de que la cultura del secreto se encuentra

⁸⁶ Realizada el 21 de agosto de 2013 en las instalaciones del Congreso de la República.

⁸⁷ La Comisión Multisectorial de Gobierno Abierto fue creada mediante Decreto Supremo N° 003-2013-PCM, es de naturaleza permanente y fue creada para el seguimiento de la implementación del Plan de Acción de Gobierno Abierto.

⁸⁸ La supervisión fue realizada entre el 12 y 28 de octubre de 2013.

⁸⁹ La Oficina Defensorial de Huánuco identificó que la municipalidad provincial de Ambo es la única entidad que ha establecido un plazo de 15 días.

aún arraigada a nivel institucional en las entidades de la administración pública. En los diez años de vigencia de la Ley se ha verificado que falta mucho por hacer para el cumplimiento efectivo de las obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información pública por parte de los funcionarios públicos.

Por su parte, nuestras oficinas de Amazonas, Lima Sur y Moquegua también constataron la existencia de cobros ilegales o excesivos,⁹⁰ incumplimiento en el plazo para entregar información,⁹¹ entre otras vulneraciones que afectan el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

La gestión documental, transferencia, conservación y eliminación de los documentos y archivos que producen las entidades de la administración pública es uno de los ámbitos en los que falta impulsar y generar el cumplimiento de las normas emitidas por el Archivo General de la Nación.

De igual modo, es necesario llamar la atención sobre la ausencia de un régimen de sanciones por el incumplimiento de las obligaciones en transparencia y acceso a la información. En efecto, la Ley N° 27806 prevé la posibilidad de sancionar administrativa y penalmente a los funcionarios que son negligentes en el ejercicio de su función. Sin embargo, hace falta un régimen taxativo que detalle la tipología de conductas y sanciones previstas legalmente.

Portales de Transparencia Estándar (PTE)

De nuestras continuas supervisiones a los PTE de los 19 ministerios, los 25 gobiernos regionales y las 25 municipalidades provinciales capitales de departamento, hemos advertido que existe un bajo nivel de cumplimiento en la difusión de información pública bajo los parámetros de las normas de transparencia activa vigentes en el país. Esta situación se presenta con mayor intensidad en los gobiernos locales, en los que los funcionarios responsables de los portales requieren de capacitación constante y acompañamiento para poder cumplir con la normativa de manera sostenida y no limitar el derecho de acceso a la información pública. Esta situación también restringe la vigilancia ciudadana sobre la gestión estatal.

Durante el 2013 esta supervisión se extendió a las 42 municipalidades distritales de Lima Metropolitana,⁹² con el objetivo de verificar el nivel de cumplimiento de los tres niveles de gobierno en la difusión de información sobre la gestión pública, conforme a la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la

⁹⁰ Cfr. Expedientes N° 11-2013 y 1125-2013/LIMA SUR.

⁹¹ Cfr. Expedientes N° 079-2013 y N° 014-2013/AMAZONAS y Expediente N° 1469-2013/MOQUEGUA.

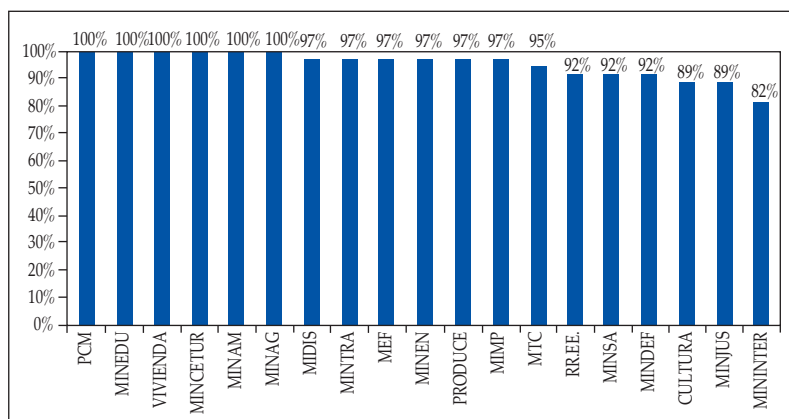
⁹² Se realizó durante abril y se verificó la difusión y actualización de su información a diciembre de 2012.

Información Pública y su reglamento.⁹³ En el caso de los ministerios supervisamos ocho rubros temáticos,⁹⁴ mientras que en los gobiernos regionales y, en el caso de las municipalidades provinciales de las capitales de departamento, así como de distritales de Lima Metropolitana, se incluyó la participación ciudadana.

Por otro lado, participamos en diversas reuniones de trabajo organizadas por la Presidencia del Consejo de Ministros, con el objetivo de elaborar la propuesta de modificación al Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como a la Directiva N° 001-2010- PCM/SGP, «Lineamientos para la implementación del portal de transparencia estándar en las entidades de la administración pública».⁹⁵

De nuestra supervisión verificamos que el promedio del nivel general de cumplimiento de los ministerios —incluida la PCM— en el primer semestre del año fue de 96%, que representa una mejora de 10% en comparación con el promedio obtenido en el segundo semestre del 2012 (86%).

Gráfico N° 1
NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO
Ministerios, primer semestre 2013



⁹³ Esta supervisión se realizó en el mes de agosto y se verificó la difusión y actualización de información al 31 de julio.

⁹⁴ Los ámbitos supervisados son: a) datos generales y normas emitidas; b) planeamiento y organización; c) información presupuestal; d) proyectos de inversión pública; e) información personal; f) contrataciones; g) información adicional; y, h) actividades oficiales.

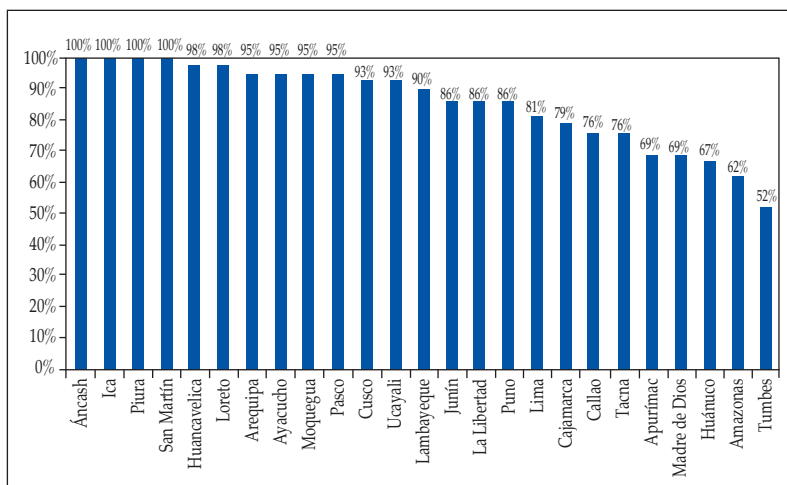
⁹⁵ Estas modificaciones fueron aprobadas mediante el Decreto Supremo N° 070-2013-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 14 de junio de 2013; y mediante la Resolución Ministerial N° 252-2013-PCM que modifica la Directiva N° 001-2010-PCM/SGP, que regula los Lineamientos para la implementación del portal de transparencia estándar en las entidades de la administración pública, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 4 de octubre de 2013.

En el gráfico se observa que la PCM y los ministerios de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Educación, Comercio Exterior y Turismo, Ambiente y Agricultura, alcanzaron el 100% en el nivel general de cumplimiento en la difusión de información mediante sus PTE. Asimismo, se observó que seis (6) ministerios registraron un buen nivel de cumplimiento, con 97%.

Por el contrario, los ministerios de Cultura (89%), Justicia y Derechos Humanos (89%) e Interior (82%) obtuvieron los niveles de cumplimiento más bajos en el primer semestre del 2013.

Los gobiernos regionales alcanzaron, en promedio, 86% de nivel general de cumplimiento en la difusión de información mediante sus PTE, lo cual representa una mejora de 15 puntos porcentuales en comparación al promedio alcanzando en el segundo semestre del 2012 (71%).

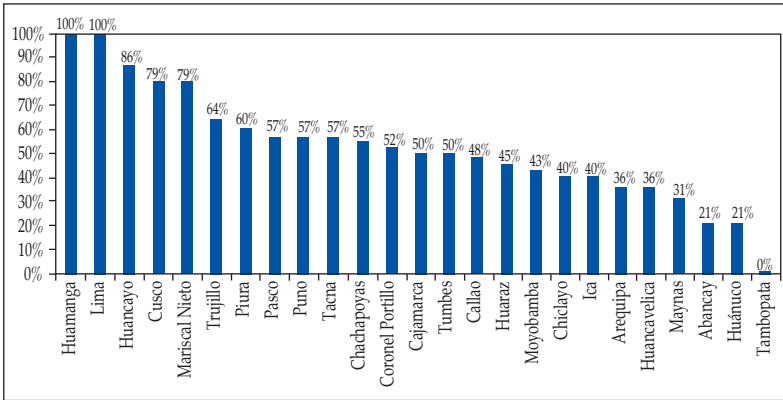
Gráfico N° 2
NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO
Gobiernos regionales, primer semestre 2013



Se observa que los gobiernos regionales de Áncash, Ica, Piura y San Martín alcanzaron el mejor nivel de cumplimiento, con 100%. Por el contrario, los gobiernos regionales de Huánuco (67%), Amazonas (62%) y Tumbes (52%) registraron un bajo desempeño.

En cuanto a las municipalidades provinciales, el promedio de nivel general de cumplimiento fue de 52%, lo cual representa un retroceso de 3 puntos porcentuales respecto al promedio alcanzado en el segundo semestre del 2012 (55%).

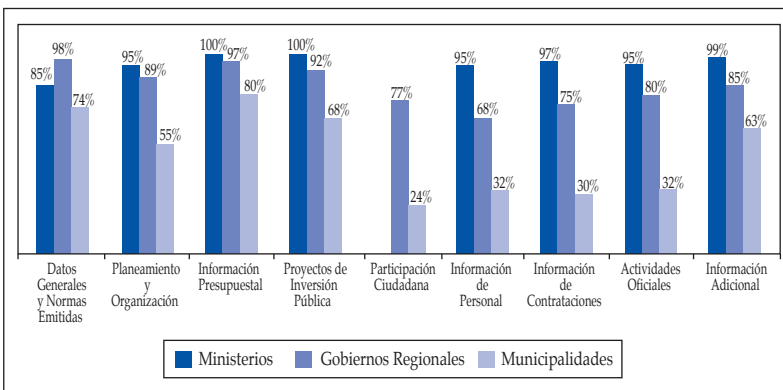
Gráfico N° 3
NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO
Municipalidades provinciales, primer semestre 2013



Se aprecia que la Municipalidad Metropolitana de Lima y la Municipalidad Provincial de Huamanga alcanzaron el mejor nivel general de cumplimiento (100%), seguidas de Huancayo (86%), Cusco (79%) y Mariscal Nieto (79%). El menor nivel de cumplimiento lo tuvieron las municipalidades provinciales de Abancay y Huánuco, con 21%. La Municipalidad Provincial de Tambopata no cumplió con difundir ninguna información en su portal de transparencia estándar.

Con relación a la difusión de información por rubros de información en los tres niveles de gobierno supervisados, se observó lo siguiente:

Gráfico N° 4
NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR RUBRO DE INFORMACIÓN
Ministerios, gobiernos regionales y municipalidades provinciales,
primer semestre 2013

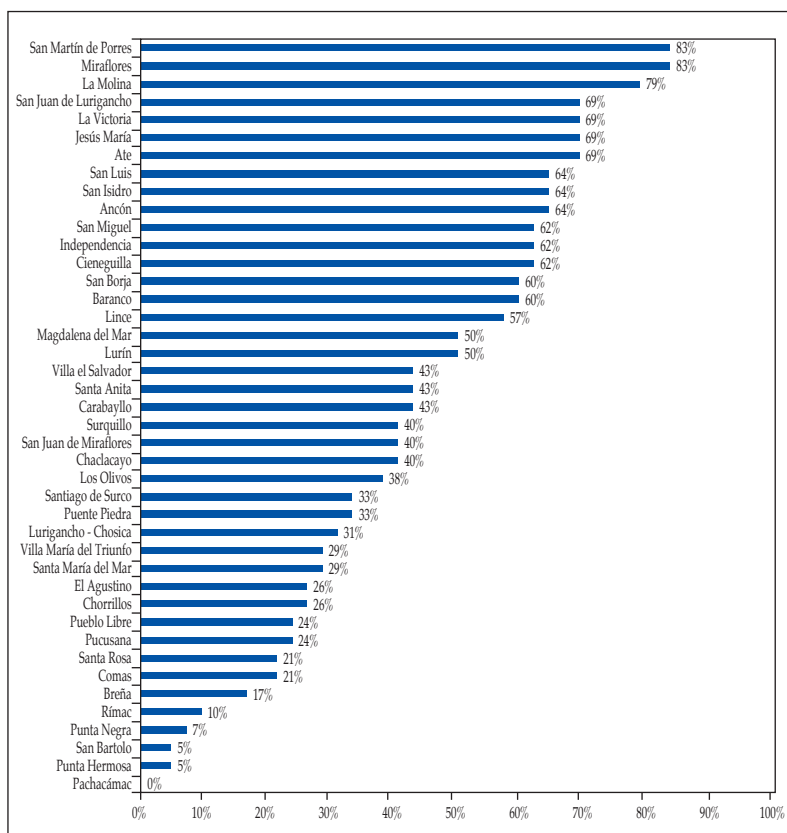


En la supervisión correspondiente al primer semestre del 2013 se observó que el rubro de Información Presupuestal fue uno de los más difundidos por los tres niveles de gobierno, alcanzando 100%, 97% y 80% por los ministerios, gobiernos regionales y municipalidades provinciales, respectivamente.

Por el contrario, los rubros menos difundidos por los ministerios, los gobiernos regionales y la municipalidades provinciales capitales de departamento, fueron los correspondientes a Datos Generales y Normas Emitidas, Información de Personal y Participación Ciudadana, con 85%, 68% y 24%, respectivamente.

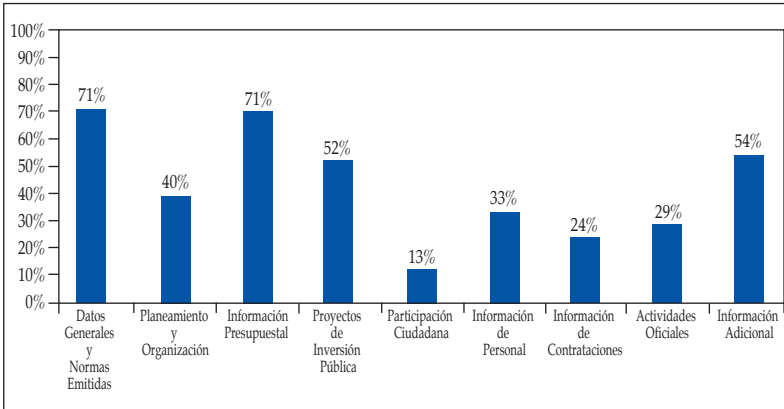
Respecto de las 42 municipalidades distritales de Lima Metropolitana, se verificó la difusión y actualización de la información en el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2012.

Gráfico N° 5
NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO
Municipalidades distritales de Lima Metropolitana, 2012



El promedio del nivel general de cumplimiento de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana fue de 44%. Las municipalidades distritales de San Martín de Porres y Miraflores registraron el mejor resultado, con 83%, seguidas de La Molina, con 79%, así como de Ate, Jesús María, La Victoria y San Juan de Lurigancho, con 69%. Por el contrario, los municipios que alcanzaron el menor nivel general de cumplimiento fueron los de Rímac (10%) y Punta Negra (7%), seguidos de San Bartolo y Punta Hermosa (5%).

Gráfico N° 6
NIVELES DE CUMPLIMIENTO POR RUBROS DE INFORMACIÓN
Municipalidades distritales de Lima Metropolitana, 2012



Con relación a los rubros de información supervisados, el rubro de Datos Generales y Normas Emitidas fue el más difundido (74%), seguido de los rubros de Información Presupuestal (71%), Información Adicional (55%) y Proyectos de Inversión Pública (52%). Los rubros menos difundidos fueron los referidos a Actividades Oficiales (29%), Información de Contrataciones (25%) y Participación Ciudadana (13%).

Uno de los problemas identificados por nuestra institución en esta supervisión, en los tres niveles de gobierno, es la continua rotación del personal responsable del portal. Esta situación impide el cumplimiento permanente de las normas sobre la difusión de información pública en dichos portales. Por otro lado, y cada vez con mayor frecuencia, la conexión entre los portales y el sitio en donde se encuentran alojados (www.peru.gob.pe) es inestable; es decir, se presentan ocasiones en las cuales no se puede acceder a la información que se difunde y, por tanto, se dificulta la verificación de lo que exige la legislación vigente.

Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es un mecanismo de transparencia y control de la gestión pública que promueve la participación y la vigilancia ciudadana. Tiene una doble dimensión: por un lado, la obligación de los funcionarios de informar y responder sobre su gestión y, del otro, el derecho de la ciudadanía a estar debidamente informada y a exigir explicaciones sobre el uso de los recursos públicos en la administración estatal.

En el contexto de la descentralización, las audiencias públicas son un mecanismo adecuado para que los gobiernos regionales y locales rindan cuentas a la población. Sin embargo, el marco normativo vigente solo regula para los gobiernos regionales la obligación de realizar, como mínimo, dos audiencias públicas de rendición de cuentas al año. En el caso de las municipalidades, solo se contempla como un principio que rige la gestión local.

Por ello, desde el año 2004 hemos publicado documentos con recomendaciones y criterios mínimos para el desarrollo de las mismas,⁹⁶ y desde el 2013 se consideró oportuno supervisar su efectiva realización. Así, entre los meses de diciembre de 2012 y enero de 2013 supervisamos las audiencias públicas de rendición de cuentas de los 25 gobiernos regionales y las 25 municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento, incluyendo a la Municipalidad Provincial del Callao. Los resultados se difundieron mediante un reporte publicado en nuestra página web.⁹⁷

Asimismo, entre los meses de febrero y marzo de 2013 supervisamos las audiencias públicas de rendición de cuentas realizadas por las 42 municipales distritales de Lima Metropolitana, cuyos resultados se difundieron mediante un reporte publicado en nuestra web.⁹⁸

En el ámbito regional, se advirtió que solo 16 gobiernos regionales⁹⁹ cumplieron con realizar dos audiencias públicas de rendición de cuentas correspondientes

⁹⁶ DEFENSORÍA DEL PUEBLO. «Criterios y recomendaciones para la rendición de cuentas mediante audiencias públicas» (Lima: Defensoría del Pueblo, 2003). Véase también: DEFENSORÍA DEL PUEBLO. «Criterios y recomendaciones para la rendición de cuentas en gobiernos locales» (Lima: Defensoría del Pueblo, 2004) y DEFENSORÍA DEL PUEBLO. «Manual de consulta sobre rendición de cuentas y portales de transparencia» (Lima: Defensoría del Pueblo, 2012).

⁹⁷ DEFENSORÍA DEL PUEBLO. «Reporte de supervisión a las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por los Gobiernos Regionales y las Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento durante el 2012». Lima. Programa de Descentralización y Buen Gobierno de la Adjuntía para la Administración Estatal, 2013.

⁹⁸ DEFENSORÍA DEL PUEBLO. «Primer Reporte de Supervisión a las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por las municipalidades Distritales de Lima Metropolitana durante el 2012». Programa de Descentralización y Buen Gobierno de la Adjuntía para la Administración Estatal, 2013.

⁹⁹ Los gobiernos regionales de Amazonas, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Ica, Junín, Lambayeque, Lima, Madre de Dios, Piura, San Martín, Tumbes, Ucayali y Moquegua.

a la gestión 2012 —conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales¹⁰⁰— en tanto seis realizaron solo una audiencia. Cabe destacar que el Gobierno Regional de Moquegua realizó tres audiencias en cada una de sus provincias. Por el contrario, los gobiernos regionales de La Libertad, Pasco y Puno no realizaron ninguna audiencia durante el 2012.

Por otro lado, durante el 2012 solo 8 municipios provinciales¹⁰¹ realizaron al menos una audiencia pública de rendición de cuentas para informar a la población sobre la gestión correspondiente a dicho periodo, en tanto 7 municipios rindieron cuentas respecto a la gestión 2011. Las comunas provinciales de Arequipa, Cusco, Ica, Cajamarca, Chiclayo, Coronel Portillo, Huaraz y Trujillo no realizaron ninguna audiencia en el 2012.

En cuanto a las municipalidades distritales de Lima Metropolitana se advirtió que únicamente 7 de las 42 realizaron audiencias públicas¹⁰². Las 35 restantes sólo lo hicieron en el marco del proceso de presupuesto participativo.

Se debe destacar que la Municipalidad Distrital de Comas realizó tres audiencias públicas, mientras que las municipalidades distritales de Independencia y Miraflores llevaron a cabo dos, y Breña, Cieneguilla, El Agustino y Santa María del Mar, una audiencia.

Asimismo, se observó que solo 10 gobiernos regionales,¹⁰³ 4 municipalidades provinciales¹⁰⁴ y 2 municipalidades distritales de Lima Metropolitana¹⁰⁵ convocaron audiencias con 30 días de anticipación. Los demás gobiernos regionales y locales las convocaron con menos de 30 días. Respecto a los temas desarrollados en las audiencias, se advirtió que se prioriza la información sobre la ejecución presupuestal y los proyectos de inversión pública ejecutados.

En ese sentido, se recomendó a los gobiernos regionales y a las municipalidades provinciales y distritales, ordenar el informe de rendición de cuentas sobre la base de los Planes de Desarrollo Regional o Local Concertados, en los cuales se fijan las metas de desarrollo a mediano y largo plazo en líneas estratégicas como salud, educación y saneamiento, entre otros.

¹⁰⁰ Artículo 24°, Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales: El Gobierno Regional, realizará como mínimo dos audiencias públicas regionales al año, una en la capital de la región y otra en una provincia, en las que dará cuenta de los logros y avances alcanzados durante el período.

¹⁰¹ Las municipalidades provinciales de Chachapoyas, Huancavelica, Huancayo, Huánuco, Pasco, Puno, Tacna y Tambopata.

¹⁰² Las municipalidades distritales de Lima Metropolitana de Breña, Cieneguilla, El Agustino, Santa María del Mar, Independencia, Miraflores y Comas.

¹⁰³ Los gobiernos regionales de Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Callao, Lambayeque, Loreto, Madre de Dios y Tacna.

¹⁰⁴ Las municipalidades provinciales de Huancavelica, Huamanga, Maynas y Pasco.

¹⁰⁵ Las municipalidades distritales de Breña y Santa María del Mar.

Asimismo, se recomendó a ambos niveles de gobierno realizar como mínimo dos audiencias públicas de rendición de cuentas al año, para mantener informada a la población sobre los avances, logros y dificultades de la gestión pública regional o local.

De igual manera se recomendó regular el procedimiento para su adecuado desarrollo mediante Ordenanzas Regionales o Municipales —previa opinión de sus respectivos Consejos de Coordinación Regionales o Locales—, a fin de fortalecer este mecanismo de transparencia y control ciudadano.

También se los exhortó a realizar la convocatoria a las audiencias públicas de rendición de cuentas con un plazo no menor de 30 días de anticipación, a fin de garantizar una amplia difusión y participación de la población, así como difundir la agenda con los temas que se tratarán en la audiencia, conjuntamente con la convocatoria, y otorgar un plazo para que la ciudadanía pueda proponer temas de su interés.

Finalmente, se recordó la importancia de elaborar un resumen ejecutivo del informe de rendición de cuentas empleando un lenguaje sencillo y amigable que facilite su comprensión, y difundirlo antes, durante y después de la audiencia.

CASOS ILUSTRATIVOS

Cobros excesivos para la entrega de información pública (Expedientes N° 11-2013 y 1125-2013-LIMA SUR).

El ciudadano Héctor Jesús Puente Rosales presentó una queja contra la Municipalidad Villa María del Triunfo, pues esta le requería el pago de 0.06% de la UIT por cada copia simple solicitada (S/. 2.19), en aplicación de la Ordenanza N° 060-12-MDVM. En ese sentido, al haber solicitado 345 folios, se le estaba cobrando S/. 755.55.

Ante nuestro requerimiento, en septiembre de 2013, el Gerente Municipal de dicho municipio nos informó¹⁰⁶ que dicho cobro excesivo estaba siendo corregido, toda vez que en el nuevo Tupa, aprobado con Ordenanza Municipal N° 166-MVMT, se estableció como costo por copia simple la suma de S/. 0.10. Dicha ordenanza se encontraba en proceso de ratificación.¹⁰⁷ Cabe señalar que, finalmente, esta fue ratificada.

¹⁰⁶ Mediante el Oficio N° 100-2013-GM/MVMT del 2 de septiembre de 2013.

¹⁰⁷ Ratificación solicitada mediante el Oficio N° 085-2013-GM/MVMT.

Incumplimiento del plazo para entregar la información (Expediente N° 2726-2013-HUÁNUCO).

El 17 de octubre de 2013, el ciudadano Alfredo Ener Leandro Inocencio presentó una queja contra el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Marcos Duran Martel, de Huánuco, debido a que entre el 4 de marzo y el 21 de mayo del mismo año solicitó información sobre el plan anual de trabajo institucional, el plan anual de trabajo de unidad académica, el plan de trabajo del área académica de educación secundaria, la programación y calendarización del año académico 2013, la matriz institucional de criterios de desempeño por carreras y especialidades, el esquema institucional del sílabo, los contenidos transversales 2013, el esquema de sesiones de aprendizaje, el proyecto educativo institucional, etc. Ninguna de sus solicitudes había sido atendida.

El 24 de octubre nos entrevistamos con el director del instituto y con el Jefe de la Unidad Académica del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Marcos Duran Martel y les recomendamos atender las solicitudes, así como designar a una persona responsable de brindar la información pública que soliciten los ciudadanos, toda vez que dicho funcionario no había sido nombrado.

El 13 de diciembre, el Director nos hizo llegar¹⁰⁸ documentación que sustenta que la documentación solicitada fue efectivamente entregada y que se designó a la Secretaria General como responsable de brindar información.

Incumplimiento de la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas (Expediente N° 383-2013-LA LIBERTAD).

En nuestra supervisión a los gobiernos regionales verificamos que durante el 2012 el Gobierno Regional de La Libertad no realizó audiencias públicas de rendición de cuentas, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 24° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Ello motivó que, en febrero de 2013, recordemos al Presidente del citado Gobierno Regional¹⁰⁹ el cumplimiento de la ley. En esa línea sostuvimos una entrevista con el Gerente Regional de Planeamiento y Acondicionamiento Territorial, a fin de alcanzarle algunas recomendaciones y sugerencias a tener en cuenta para la realización de estas audiencias.

En mayo de 2013, la citada gerencia nos informó de la convocatoria a la audiencia correspondiente al año fiscal 2012, que se realizó el 11 de junio en la provincia de Trujillo y el 18 de junio en la provincia de Gran Chimú. Asimismo, hemos tomado conocimiento de que la segunda audiencia fue convocada para el 13 de diciembre, en la provincia de Trujillo, y el 16 del mismo mes, en la provincia de Ascope.

¹⁰⁸ Informe N° 15-2013-DG/JUA/IESPP-“MDM”-HCO

¹⁰⁹ Mediante el Oficio N° 116-2013-DP/OD LA LIB, de 6 de febrero de 2013.

2.6. DESCENTRALIZACIÓN

Nuestra institución acompaña la implementación del proceso de descentralización en sus diferentes etapas, con la finalidad de verificar que se desarrolle de conformidad con el marco jurídico vigente y, principalmente, que cautele los derechos de las personas. A diez años del inicio de este proceso, se advierten importantes avances, como la instalación de los gobiernos regionales y la transferencia de competencias y funciones al nivel regional, entre otros. No obstante, hay varios temas pendientes, como la descentralización fiscal, la aprobación de las leyes de organización y funciones y las matrices de delimitación de competencias y la distribución de funciones en sectores como Salud y Educación, el funcionamiento del Consejo de Coordinación Intergubernamental (CCI), entre otros.

Hacia fines del 2012, la Secretaría de Descentralización aprobó la propuesta del Plan Nacional de Descentralización 2012-2016,¹¹⁰ respecto del cual señalamos¹¹¹ la necesidad de que fortalezca a dicha Secretaría o se cree un nuevo organismo con mayor autonomía, funciones determinadas y recursos suficientes para liderar, dinamizar e impulsar el proceso de descentralización.

También se destacó la conformación de una comisión intergubernamental ad-hoc encargada de revisar el reglamento del Consejo de Coordinación Intergubernamental (CCI).¹¹² En esa línea, se sugirió revisar, entre otros aspectos, la naturaleza de los acuerdos adoptados por el CCI, el número de sus integrantes y la forma de elección de los representantes de los gobiernos locales. Asimismo, se recomendó que la revisión del reglamento del CCI y su posterior instalación se realice a la mayor brevedad, a fin de que se consolide como el principal espacio de articulación y coordinación de la política y los planes de desarrollo nacional, regional y local.

Igualmente, hemos recomendado priorizar una estrategia para impulsar la aprobación de las leyes de organización y funciones de los ministerios con funciones compartidas, aún pendientes ante el Congreso de la República, así como la elaboración y aprobación de las matrices de delimitación de competencias y distribución de funciones entre los tres niveles de gobierno, principalmente, en los sectores de salud y educación. Ello permitirá contar con el marco normativo competencial definido, identificar responsabilidades y evitar la superposición o conflictos de competencias.

¹¹⁰ Aprobado mediante la Resolución de Secretaría de Descentralización N° 077-2012-PCM/SD.

¹¹¹ Con Oficio N° 008-2013-DP/PAD, del 25 de enero de 2013, la Defensoría del Pueblo remitió a la Secretaría de Descentralización de la Presidencia del Consejo de Ministros, la opinión institucional respecto a la propuesta del Plan Nacional de Descentralización 2012-2016.

¹¹² Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 079-2009-PCM, del 16 de diciembre de 2009.

Asimismo, una oportunidad para superar las dificultades del proceso de transferencia de responsabilidades a los gobiernos subnacionales, es la construcción de la gestión descentralizada, cuyo objetivo es avanzar hacia el afianzamiento del rol rector del gobierno nacional y el fortalecimiento de los gobiernos regionales y locales en la prestación de servicios a la población, pasando de un enfoque sectorial a un enfoque territorial de servicio al ciudadano.

En ese sentido, hemos recomendado impulsar el funcionamiento de las comisiones intergubernamentales sectoriales, conforme a lo regulado en el Decreto Supremo N° 047-2009-PCM, y que se establezca desde la Secretaría de Descentralización las pautas o lineamientos para su funcionamiento.

Una de las estrategias del Estado para promover la inversión descentralizada en los gobiernos regionales es impulsar y mejorar la gestión de los Planes de Competitividad Regional, los cuales permiten evaluar qué gobiernos regionales se encuentran mejor capacitados para desarrollar proyectos de inversión regional. En ese marco, se propuso promover la participación de las municipalidades provinciales y distritales de la jurisdicción, así como la de los representantes del sector empresarial y de la fuerza laboral del lugar, para la elaboración de los planes de competitividad, a fin de contar con un documento que atienda a la realidad y necesidades de la zona y que sea el resultado del consenso, lo cual le dará mayor legitimidad y garantía para la inversión en el territorio.

Un tema importante aún pendiente es el referido a la descentralización fiscal. Por ello, se recomendó difundir los resultados de la evaluación a la Propuesta Técnica de Descentralización Fiscal, en las cuatro áreas temáticas que comprende (gastos, ingresos, transferencias y endeudamiento). Esta propuesta se encuentra a cargo de la Comisión Multisectorial Temporal en materia de Descentralización Fiscal creada por Resolución Suprema N° 115-2012-PCM. De esta manera será posible contar con una propuesta viable y consensuada que permita su implementación sin dificultades.

También hemos recomendado fortalecer las capacidades de los funcionarios regionales y locales, así como de los actores de la sociedad civil, para la elaboración de los planes de desarrollo regional y local concertados, que son uno de los documentos de planificación más importantes que guía la gestión pública regional o local a mediano y largo plazo.

Asimismo, se ha recomendado evaluar el proceso de presupuesto participativo como mecanismo de participación en la distribución del presupuesto de inversión pública, a fin de verificar los avances y las debilidades en las diferentes etapas del proceso y, a partir de ello, formular modificaciones para fortalecerlo.

Otro espacio de participación de gran relevancia, son los consejos de coordinación regional (CCR) —que forman parte de la estructura orgánica de los

gobiernos regionales— y los consejos de coordinación local (CCL) —órgano de coordinación de los gobiernos locales. Respecto de ellos hemos recomendado evaluar su funcionamiento como espacios de participación de la sociedad civil organizada en la gestión pública, en particular, respecto de sus atribuciones y la ponderación de sus opiniones, así como a su articulación con otros espacios de participación institucionalizados como los de salud, educación, entre otros, a fin de fortalecerlos.

Presupuesto de inversión pública en los gobiernos regionales

El principal objetivo de la descentralización es impulsar el desarrollo integral y sostenido del país, para lo cual es necesario promover la inversión a nivel nacional y lograr la redistribución equitativa de los recursos del Estado.¹¹³ En ese contexto, el presupuesto público se constituye en uno de los principales instrumentos de gestión del Estado, mediante el cual se asignan los recursos disponibles para la provisión de los bienes y servicios a la población. De allí la importancia de hacer un buen uso de este mecanismo mediante una adecuada priorización de intervenciones a ser ejecutadas por las entidades estatales.

En los últimos años el presupuesto del sector público se ha triplicado en términos nominales pasando de S/. 46.2 millones en el 2004, a S/. 118.9 millones en el 2014.¹¹⁴ No obstante, el presupuesto de los gobiernos regionales se ha caracterizado por un menor incremento respecto a los recursos ordinarios y, por el contrario, un mayor incremento en los recursos determinados. Los recursos para inversión pública, provenientes principalmente de los recursos del canon, sobrecanon y regalías, han pasado de S/. 10.4 millones en el 2007 a S/. 17 millones en julio de 2013.¹¹⁵

Sin embargo, el gasto de inversión pública ha presentado algunas dificultades que se evidencian en la inadecuada priorización de las actividades y/o proyectos, la calidad de los mismos y la baja ejecución presupuestal. Así, por ejemplo, a pesar del incremento de recursos determinados a nivel regional aún se advierte la falta de infraestructura escolar y las brechas en la cobertura de los servicios de agua y alcantarillado, sobre todo en las zonas rurales del país.

En ese contexto, un aspecto relevante es la adecuada planificación en los gobiernos regionales para determinar con claridad los objetivos a ser alcanzados

¹¹³ Artículo 6° de la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 18 de julio de 2002.

¹¹⁴ Cfr. MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS. Guía de Orientación al Ciudadano. Setiembre 2013, p. 5.

¹¹⁵ Portal de consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Búsqueda de información referida a ítem solo Proyectos. Fecha de corte, julio de 2013.

y lograr una mayor eficiencia en la gestión regional, así como la asignación de los recursos en base a metas e indicadores propuestos en sus diferentes planes y proyectos regionales.

El Plan de Desarrollo Regional Concertado es la principal herramienta de planificación de los gobiernos regionales. En este documento de planificación se fijan las metas de desarrollo a mediano y largo plazo, en concordancia con los planes y políticas nacionales y locales. Por ello es necesario asegurar que su diseño e implementación se articulen con el presupuesto institucional.

Es importante poder contar con un diagnóstico sobre la calidad del gasto de inversión pública a nivel regional, a fin de poder contribuir a mejorar su impacto en la prestación de servicios y, por lo tanto, en la calidad de vida de la población, sobre todo de aquella que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión social. Por ello, entre los meses de mayo y junio del 2013, supervisamos la calidad de la ejecución del presupuesto de inversión pública en diez gobiernos regionales: Áncash, Apurímac, Callao, Cajamarca, Ica, Huancavelica, Moquegua, Loreto, Piura y Puno.

En el marco de esta supervisión se recabó información en tres aspectos: i) el proceso de planificación de los gobiernos regionales para la elaboración del Plan de Desarrollo Regional Concertado, ii) las transferencias presupuestales a los gobiernos regionales y el presupuesto participativo como mecanismo para la distribución de los recursos determinados, y iii) el avance de ejecución del presupuesto de inversión pública en materia de educación, salud y saneamiento.

Los resultados preliminares de esta supervisión fueron presentados en el mes de octubre del 2013, en una reunión de expertos, en la que participaron representantes de los Ministerios de Economía y Finanzas, de Salud, de Educación y Vivienda, Construcción y Saneamiento, así como representantes de organizaciones de la sociedad civil, quienes brindaron valiosos aportes que tomaremos en cuenta para la elaboración del documento final.

2.7. PROGRAMAS SOCIALES

Los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio,¹¹⁶ incluidos en la Declaración del Milenio,¹¹⁷ aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en septiembre

¹¹⁶ Estos son: 1) erradicar la pobreza extrema y el hambre; 2) lograr la enseñanza primaria universal; 3) promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer; 4) reducir la mortalidad en los niños menores a 5 años; 5) mejorar la salud materna; 6) combatir el VIH/Sida, la malaria y otras enfermedades; 7) garantizar la sostenibilidad del medio ambiente y 8) fomentar una alianza mundial para el desarrollo.

¹¹⁷ Resolución 55/2 aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de setiembre de 2000. Este documento se encuentra disponible en: <http://www.un.org/spanish/milenio/ares552.pdf>

del 2000, brindan a los Estados un referente mínimo a seguir en la planificación, diseño, implementación, monitoreo y evaluación de sus políticas públicas. Uno de estos objetivos es «erradicar la pobreza extrema y el hambre». En el cumplimiento de este, los programas sociales y el crecimiento económico han sido trascendentales, tal como lo ha señalado el Tercer Informe de cumplimiento emitido por el Estado Peruano.¹¹⁸

Al referirnos a la reducción de la pobreza lo hacemos considerando su interrelación con los derechos humanos¹¹⁹ y los efectos que esta generará en el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas en especial condición de vulnerabilidad. En este marco, los programas sociales son una de las concreciones de la labor del Estado en este ámbito. Así lo reconoce el artículo 38.2 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, cuando señala que «Los programas son estructuras funcionales creadas para atender un problema o situación crítica, o implementar una política pública específica, en el ámbito de competencia de la entidad a la que pertenecen [...]».

En este sentido, y teniendo en cuenta la directa vinculación que estos programas tienen con el ejercicio de los derechos de niños y niñas, así como de los adultos mayores en especial estado de vulnerabilidad, nuestra institución¹²⁰ ha intensificado su labor de supervisión al Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 y al Programa Social Qali Warma.

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65

El envejecimiento de la población se está produciendo en todas las regiones del mundo.¹²¹ En el Perú, según los datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (Inei),¹²² las personas adultas mayores representan el 9,2% del total de habitantes, es decir, son cerca de 2 millones 807 mil 354 personas mayores de 60 años, de las cuales 53,3% son mujeres y 46,7% son hombres. De ese total, el 76,7% vive en área urbana y el 23,3% en área rural.

¹¹⁸ Presidencia del Consejo de Ministros. PERÚ: Tercer Informe Nacional de cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, 2013, p. 35. En <http://onu.org.pe/wp-content/uploads/2013/09/PNUD-LIBRO-PERU-web.pdf>

¹¹⁹ UNDP. Operacionalización de los enfoques basados en los derechos humanos para la reducción de la pobreza. Informe provisorio sobre un proyecto piloto. Abril 2007, p. 8. En: http://www.undp.org/content/dam/undp/library/corporate/Reports/UNDP_HRBA_SP.pdf

¹²⁰ Según Resolución Administrativa N° 0032-2011/DP del 20 de setiembre de 2011 que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2011 – 2015 de la Defensoría del Pueblo.

¹²¹ FONDO DE POBLACIÓN DE NACIONES UNIDAS (UNFPA). Envejecimiento en el siglo XXI: una celebración y un desafío. Resumen Ejecutivo. Nueva York, 2012, p. 3

¹²² INEI. Boletín: Estado de la Población Peruana 2013, pp. 16-17. Disponible en: http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1095/libro.pdf

Retos para la atención de las personas adultas mayores

No todas las personas adultas mayores reciben una pensión de jubilación que les permita garantizar su calidad de vida, situación que se torna crítica principalmente para aquellas personas que viven en situación de extrema pobreza. Esta problemática coloca al Estado frente a múltiples desafíos que deben ser abordados en el diseño de las políticas públicas y programas a favor de este grupo poblacional, dentro de un marco donde «[...] las personas puedan envejecer en condiciones de dignidad y seguridad, disfrutando de la vida gracias a la plena vigencia de todos sus derechos humanos y libertades fundamentales».¹²³

En ese marco, el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 fue creado¹²⁴ como un órgano, actualmente adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social,¹²⁵ destinado a otorgar subvenciones económicas a las personas con una edad mínima de 65 años de edad, en condición de extrema pobreza y que cumplan determinados requisitos.¹²⁶ Su implementación ha sido progresiva en los distritos más pobres del país, iniciando su cobertura en Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Puno, Ica y Huánuco, la que luego fue ampliada a Arequipa, Lambayeque, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, San Martín, Tacna, Tumbes y Ucayali,¹²⁷ hasta llegar, a diciembre de 2013, a 1,822 distritos¹²⁸ a nivel nacional, pasando de atender a 40,676 personas en el 2011 a 306,298 en el 2013. En este último año su presupuesto asignado alcanzó los S/. 453'428,287.

¹²³ UNFPA, p. 3. Asimismo, es necesario tener presente que Los Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad, aprobados por Resolución N° 46/91 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, del 16 de diciembre de 1991, alientan a los Gobiernos a que introduzcan en sus programas nacionales, cada vez que sea posible, los principios de independencia, participación, cuidados, autorrealización y dignidad. En virtud al principio de dignidad se procura que las personas mayores deben poder vivir con dignidad y seguridad y libres de explotación y de malos tratos físicos o mentales.

¹²⁴ Mediante el Decreto Supremo N° 081-2011PCM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 19 de octubre de 2011.

¹²⁵ De acuerdo a lo dispuesto en la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29792 - Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 20 de octubre de 2011.

¹²⁶ Los requisitos han sido previstos en el Decreto Supremo N° 081-2011-PCM, modificado por los Decretos Supremos N° 001-2012 MIDIS publicado en el diario oficial *El Peruano* el 23 de enero de 2012, N° 006-2012 MIDIS publicado en el diario oficial *El Peruano* el 06 de mayo de 2012 y N° 15-2012MIDIS publicado en el diario oficial *El Peruano* el 14 de diciembre de 2012.

¹²⁷ En virtud a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2012-MIDIS publicado en el diario oficial *El Peruano* el 6 de julio de 2012.

¹²⁸ De acuerdo a la información publicitada por el Programa en su portal web, información a la cual se puede acceder en el siguiente enlace: <http://www.pension65.gob.pe/2013/12/pension-65-supera-meta-de-afiliacion-anual-y-llega-a-306298-usuarios/>

Estos datos señalan la tendencia al incremento del número de afiliados, lo que hace imprescindible corregir algunos problemas identificados a través de nuestra supervisión, entre los que se encuentran las filtraciones al programa de personas que no cumplen con la condición de extrema pobreza, así como el prolongado tiempo de duración del procedimiento de afiliación de las personas que no cuentan con clasificación socioeconómica. Sobre este último punto es necesario señalar que el acceso al programa se encuentra condicionado a la clasificación socioeconómica que otorga el Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh), de manera que cuando una persona no está incluida en el Padrón General de Hogares-PGH, se debe obtener dicha información desde las Unidades Locales de Focalización, a cargo de las municipalidades.

Frente a esta situación, se estableció el mecanismo de la clasificación socioeconómica temporal¹²⁹ para facilitar la incorporación al PGH de personas que viven en centros poblados focalizados y para potenciales usuarios que se encuentran en situación de calle, de acuerdo con la información que otorga el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Otro de los problemas identificados se refiere al procedimiento de desafiliación de oficio, específicamente en el punto referido a los medios empleados para comunicar a las personas afiliadas los motivos por los que se encuentran en proceso de vigilancia y con el pago de la pensión suspendida. Sobre el particular, en la directiva que regula el procedimiento de desafiliación de usuarios¹³⁰ se establece que en el listado de usuarios en vigilancia se indicará la causal de desafiliación por la cual se encuentra en vigilancia y estos serán remitidos a las Unidades Territoriales y a los gobiernos locales para su publicación en el portal web y en los tableros de los municipios. Si bien estos medios permiten publicitar la información, no necesariamente garantizan que la persona afectada tome conocimiento oportuno de los motivos por los que fue incluido en dicho proceso, lo que le permitiría formular contradicción.

Un tema adicional es el referido a la ubicación de los lugares de pago de la asignación económica. Actualmente el programa realiza estos pagos a través de las agencias del Banco de la Nación y transportadoras de caudales. No obstante, atendiendo a la cobertura que actualmente registra a nivel nacional sería necesaria la implementación de mecanismos adicionales para procurar que las personas

¹²⁹ Regulado en el Decreto Supremo N° 015-2012-MIDIS, publicado el 14 de diciembre de 2012. Este Decreto Supremo fue desarrollado por la Resolución Ministerial N° 152-2013-MIDIS, publicado el 24 de julio de 2013, mediante el cual se aprueba la Directiva «Mecanismos de focalización geográfica para otorgar Clasificación Socioeconómica Temporal (CSET) a potenciales usuarios de programas sociales y de subsidios que administra el Estado, que no se encuentren registrados en el Padrón General de Hogares del Sistema de Focalización de Hogares», esta clasificación temporal podrá permitir que personas mayores que viven en determinados centros poblados cuenten con dicha clasificación.

¹³⁰ Aprobada mediante Resolución Directoral N° 024-2013 MIDIS/65-DE, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 20 de junio de 2013.

mayores no se enfrenten a obstáculos generados por la distancia que deben trasladarse, principalmente cuando viven en centros poblados de difícil acceso por las condiciones geográficas.

En este sentido, observamos que aún se requiere que el Programa implemente medidas que permitan desarrollar un procedimiento de afiliación célere que permita a las personas mayores conocer oportunamente el resultado del mismo. Así también, se encuentra pendiente la atención por el Programa de las personas mayores que viven en Centros residenciales o albergues, los cuales no cuentan con clasificación socioeconómica debido a que dichos centros no son considerados hogares para efectos de la aplicación de la Ficha Socioeconómica Única.

Nuestra institución ha venido atendiendo múltiples casos vinculados a los problemas antes descritos, para lo cual hemos realizado pedidos de información y llevado a cabo reuniones con funcionarios, según cada caso. Estas actuaciones se han realizado, a nivel regional, ante las Unidades Territoriales del Programa y, en Lima Metropolitana, ante la Unidad Operativa Central. Así también, cuando el caso lo ameritó, nuestra intervención también incluyó actuaciones ante las Unidades Locales de Focalización y ante el Sisfoh central.

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Durante el 2012 nuestra institución supervisó a nivel nacional el funcionamiento del Programa Integral de Nutrición (PIN), a cargo del Programa Nacional de Apoyo Alimentario (Pronaa), en la modalidad del subprograma infantil que atendía con alimentos a los niños y a las niñas menores de 3 años, madres gestantes y madres que dan de lactar en los establecimientos de salud, así como en la modalidad del subprograma escolar, que atendían con alimentos a niños de 6 a 12 años en las instituciones educativas de nivel primario.

En mayo de 2012, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis), luego de un proceso de evaluación y reorganización de los programas sociales a su cargo, dispuso¹³¹ la extinción del Pronaa y, consecuentemente, del PIN. Paralelamente¹³² se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en adelante Qali Warma, cuyo objetivo general es brindar un servicio alimentario a los niños y niñas desde los 3 años de edad en las instituciones educativas públicas de nivel de educación inicial y primaria.

En ese sentido, elaboramos el Documento Defensorial N° 19, «Aportes a los programas sociales de contenido alimentario, a partir de la supervisión

¹³¹ Mediante el Decreto Supremo N° 007-2012-MIDIS

¹³² Mediante el Decreto Supremo N° 008-2012-PCM

al Programa Integral de Nutrición», el cual contiene los resultados de la supervisión realizada al PIN y un conjunto de recomendaciones para el diseño e implementación de los programas sociales de contenido alimentario y, de manera particular, recomendaciones para el diseño e implementación del nuevo programa social Qali Warma.

Entre estas, se recomendó al Midis coordinar con el Ministerio de Educación y con los gobiernos regionales para dotar a las instituciones educativas de ambientes adecuados para el almacenamiento, preparación y entrega de alimentos, definir de manera coordinada y concertada, las responsabilidades y funciones de los gobiernos regionales y locales en el marco del programa, evaluar la posibilidad de otorgar un incentivo económico a los padres y madres de familia que participen en el programa, y capacitar a los docentes y padres y madres de familia sobre los alcances del programa y sus responsabilidades.

El objetivo del programa Qali Warma está comprendido en el marco del derecho a la educación, por lo tanto, encuentra su sustento en la Ley N° 28044, Ley General de Educación, que establece, en su artículo 4°, que la educación como servicio público es gratuita cuando se presta desde el Estado en todas sus modalidades y niveles, y se complementa en la educación inicial y primaria, obligatoriamente, entre otros, con programas de alimentación. De esta manera, pretende promover la asistencia y permanencia escolar, contribuir en el logro de aprendizajes a partir de una adecuada alimentación y promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del programa. Actualmente, cuenta con un total de 2'634,361 de beneficiarios en 44,479 instituciones educativas a nivel nacional,¹³³ y tiene como proyección al 2016 abastecer a más de 3.8 millones de niños y niñas en las escuelas públicas de inicial y primaria de todo el país.¹³⁴

Entre los meses de marzo y junio de 2013, visitamos 343 instituciones educativas ubicadas en zonas rurales, de las cuales aproximadamente el 62% corresponde a distritos de los quintiles de pobreza I y II. El objetivo de esta supervisión fue verificar el funcionamiento del programa en su etapa de gestión del servicio, es decir, en lo referido a la prestación de los servicios en las instituciones educativas, a cargo de los Comités de Alimentación Escolar.

En ese sentido, se elaboró el «Primer Reporte de supervisión al funcionamiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas ubicadas en zonas rurales», el cual contiene los resultados de la supervisión realizada y un conjunto de recomendaciones orientadas a mejorar la implementación de dicho programa social. Entre los principales resultados, se advirtió que en el 86% de las instituciones educativas supervisadas se había conformado el

¹³³ Fuente: Info Midis, datos actualizados a septiembre del 2013.

¹³⁴ Fuente: Página Oficial del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Comité de Alimentación Escolar (CAE) integrado por el director de la institución educativa y dos padres de familia, lo cual representaba un avance importante, tomando en cuenta que la supervisión se realizó en los primeros meses del inicio del año escolar.

Por otra parte, una de las principales dificultades observadas fue la referida a la falta de capacitación a los directores, docentes y padres y madres de familia sobre el funcionamiento del programa y sus responsabilidades. Solo el 29% de instituciones educativas supervisadas indicaron que recibieron algún tipo de capacitación y en el 61% indicaron no haber recibido ningún tipo de capacitación.

Asimismo, en el 68% y 44% de instituciones educativas supervisadas informaron, respectivamente, que no contaban con ambientes exclusivos para el almacenamiento y preparación de los alimentos. En algunos de estos casos indicaron que los alimentos se almacenaban en el aula, la dirección u otro ambiente de la institución educativa, o se compartían el almacén con objetos escolares, y se preparaban en algún ambiente de la institución educativa o fuera de ésta.

El 19% y el 41% de las instituciones educativas supervisadas manifestaron que sí contaban con un ambiente exclusivo para el almacenamiento y preparación de alimentos, respectivamente. Sin embargo, no en todos los casos dichos ambientes cumplían con las condiciones mínimas para garantizar la salubridad en el almacenamiento y preparación de los alimentos.

Se observó también que hay brechas importantes en la cobertura de los servicios básicos de agua y alcantarillado, que afectan principalmente a las zonas rurales más pobres del país. De las 244 instituciones educativas que brindaron información sobre el acceso al servicio de agua, solo en el 31% señalaron que tienen acceso a servicio de agua por red pública, en tanto en el 23% indicaron que acceden al servicio de agua por otras vías (pilón de uso público o pozo) y un 46% manifestó que se abastecen de agua de río, acequia o manantial. Respecto al servicio de alcantarillado, de las 327 instituciones educativas que brindaron información, solo en el 21% señalaron que cuentan con este servicio.

La falta de acceso a servicios de agua y alcantarillado sumada a la falta de infraestructura escolar y capacitación, no contribuyen a garantizar el cumplimiento de los objetivos del programa Qali Warma, por lo que es necesario impulsar una mayor coordinación a nivel intersectorial e intergubernamental que permita superar, en el corto y mediano plazo, dichas deficiencias.

De igual modo, los directores de las instituciones educativas supervisadas, en las cuales el programa funcionaba de manera permanente o parcialmente (304), identificaron algunas dificultades, como la entrega de raciones y/o productos insuficientes, demoras en las entregas, entrega de productos incompletos, entrega de raciones y/o productos en mal estado o que los productos no se entregan en

la institución educativa y se deben recoger en puntos de distribución (el puerto, la casa del docente o padre de familia, u otro lugar).

Durante el año 2013, nuestra institución registró un total de 403 quejas contra Qali Warma, de las cuales 279 corresponden a intervenciones de oficio.¹³⁵ De todas ellas, 399 estuvieron referidas a la prestación del servicio en las instituciones educativas comprendidas en Qali Warma, mientras que las cuatro restantes se relacionaron con temas laborales o de contratación de personal. De las quejas relacionadas con la prestación del servicio, los principales hechos vulneratorios estuvieron referidos a la demora en la entrega de alimentos (121), repartición de productos o raciones insuficientes para abastecer a todos los niños de la institución educativa (77), falta de capacitación a los CAE (71), entrega de productos incompletos (63), entrega de productos en mal estado (34), o por falta de ambientes adecuados para el almacenamiento o la preparación alimentos (32). A diciembre de 2013 registramos 161 casos concluidos, de los cuales 145 fueron declarados fundados y 242 se encuentran en trámite.

En ese sentido, se recomendó al Midis involucrar en el diseño del programa Qali Warma a los gobiernos regionales y locales, precisando sus funciones, así como adecuar el diseño de dicho programa, para su implementación en las instituciones ubicadas en zonas rurales, principalmente, en lo referido a la elaboración de un Plan de capacitación y asistencia técnica que atienda a las particularidades de las zonas rurales, evaluar la posibilidad de otorgar un incentivo económico o de otra especie a los padres y madres de familia para asegurar su participación y garantizar la sostenibilidad del programa, y considerar la entrega de productos en puntos de distribución, siempre que se involucre a una entidad del Estado (municipalidades o gobernaciones) para cautelar su custodia.

Asimismo, se recomendó una mayor coordinación con los Ministerios de Vivienda, Construcción y Saneamiento y Educación, así como con los gobiernos regionales y locales para mejorar el acceso a los servicios de agua y alcantarillado e infraestructura y mobiliario escolar, así como promover de manera coordinada con el Ministerio de Salud y los gobiernos regionales la implementación del Plan de Salud Escolar 2013-2016.

Finalmente se recomendó a los gobiernos regionales y locales priorizar la formulación y ejecución de proyectos de inversión de infraestructura educativa que comprenda los ambientes de almacén, cocina y comedor, en coordinación con el Ministerio de Educación.

¹³⁵ De acuerdo con el artículo 1º de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de La Defensoría del Pueblo, y el artículo 5º del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, aprobado mediante Resolución Administrativa N°047-2008/DP-PAD, la Defensoría del Pueblo se encuentra facultada para realizar intervenciones de oficio registrándolas como quejas de oficio.

Cabe señalar que los resultados de la supervisión fueron presentados en una reunión de trabajo, el 12 de noviembre de 2013, a la Ministra de Desarrollo e Inclusión Social. En esta reunión también participó la Viceministra de Prestaciones Sociales del Midis y el Vice Ministro de Gestión Pedagógica del Ministerio de Educación. Igualmente se remitió el reporte a la Dirección Ejecutiva de Qali Warma, con la cual hemos venido desarrollando un trabajo coordinado de manera permanente.

Finalmente, cabe informar que durante los meses de noviembre y diciembre de 2013 se inició una nueva supervisión sobre los procesos de compra en el marco del programa Qali Warma, a fin de complementar la información sobre la implementación de dicho programa social. Los resultados de esta supervisión darán lugar a la elaboración de un segundo reporte de supervisión, el cual se presentará al ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en el primer semestre del 2014.

CASOS ILUSTRATIVOS

Dilación en el trámite de afiliación a Pensión 65 (Expediente N° 2432-2013-LIMA).

En febrero de 2013, el ciudadano Eloy Chávez Flores, conjuntamente con 114 adultos mayores del distrito de Yanaquihua, Arequipa, solicitó ser incluido como beneficiarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65. No obstante, hasta septiembre no había recibido información sobre el estado del procedimiento, generando con ello incertidumbre sobre su inclusión en el Programa. Ante esta situación, verificamos que no existía registro de la clasificación socioeconómica de los 114 adultos mayores. Ante ello, en el mes de diciembre el Programa Pensión 65 solicitó al Sisfoh que remita la información socioeconómica de todas las personas mayores a fin que se continúe el proceso de evaluación.

Medios empleados para el pago de la subvención económica de Pensión 65 (Expediente N° 1219-2013-APURÍMAC).

En el viaje itinerante realizado al distrito de Andarapa, provincia de Andahuaylas, Apurímac, verificamos que el Programa Pensión 65 estaba realizando el pago de la subvención económica en un ambiente de la municipalidad distrital que no reunía las condiciones adecuadas, al carecer sillas de espera y debido al reducido espacio, las personas adultas mayores debían realizar largas filas en la vía pública desde tempranas horas del día, expuestas a los cambios del clima, principalmente la lluvia. Esta situación podría haber generado un deterioro en la salud de dichas personas, considerando su avanzada edad.

Este hecho motivó nuestra intervención ante el Coordinador Territorial de Andahuaylas y Chincheros del Programa Pensión 65, a quien se le recomendó,

entre otros, mejorar la coordinación y organización con las autoridades locales de los distritos, a fin que el pago de la subvención se realice en un local que reúnan condiciones óptimas como el tener un techo y sillas que puedan ser utilizadas por las personas mayores durante el tiempo de espera. Estas recomendaciones fueron aceptadas por el coordinador, quien asumió el compromiso para implementarlas y actualmente dicho pago se realiza en el Auditorio de la Municipalidad Distrital.

Irregularidades en el funcionamiento del programa Qali Warma en una institución educativa (Expediente N° 414-2013-TUMBES).

Nuestra oficina en Tumbes tomó conocimiento de que la institución educativa N° 006, «Mercedes Matilde Ávalos de Herrera» suspendió sus clases durante los días 25, 26 y 29 de abril, por su aniversario. Asimismo, se constató que no se distribuyeron los alimentos de Qali Warma, pese a lo cual se verificó que el Director suscribió la documentación que acredita que recibió 1,383 raciones durante esos días.

Al respecto, trasladamos el caso al Ministerio Público,¹³⁶ a fin de que proceda, conforme a sus atribuciones, a iniciar una investigación penal contra el citado funcionario. Asimismo, la Comisión de Procesos Administrativos de la Ugel Tumbes dispuso la apertura de un proceso administrativo disciplinario contra el director de la institución por incumplimiento de deberes.

Finalmente, el director rectificó su informe de entrega y recepción de alimentos y se suspendió el pago al proveedor, por incumplimiento de contrato. Adicionalmente, el Comité de Compras impuso una penalidad de S/. 3,763.17 nuevos soles, al proveedor por incumplimiento del contrato.

Irregularidades en el funcionamiento del programa Qali Warma en una institución educativa (Expedientes N° 1605, 1590, 1586, 1594,1600, 1599, 1598, 1597 y 1596 del año 2013-HUANCAVELICA) (acumulados).

Durante los meses de marzo y mayo de 2013 supervisamos el programa Qali Warma y advertimos, en más de veinte instituciones educativas de Huancavelica, la falta de capacitación a los integrantes del Comité de Alimentación Escolar CAE en temas vinculados con la gestión de servicio alimentario, el retraso en la entrega de los alimentos y el incumplimiento de contrato por parte de algunos proveedores.

Por ello, en junio del mismo año recomendamos¹³⁷ a la Jefa de la Unidad Territorial de Huancavelica evaluar la imposición de sanciones a los proveedores

¹³⁶ Mediante el Oficio N° 138-2013DP/OD Tumbes.

¹³⁷ Mediante el Oficio N° 555-2013-DP/OD-HVCA-DDHH, del 12 de junio de 2013.

de las instituciones educativas de la provincia de Tayacaja, por el incumplimiento de las especificaciones técnicas en la entrega de los productos, así como capacitar a los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) en las instituciones educativas de Huancavelica, en temas vinculados con la gestión del servicio alimentario, y respecto a las funciones y responsabilidades de sus integrantes.

En respuesta, la Jefa Zonal de Qali Warma–Huancavelica nos informó¹³⁸ que había procedido a implementar nuestras recomendaciones, disponiéndose la instalación de los (CAE) en las instituciones educativas y capacitando a sus integrantes en los temas propuestos. Finalmente, informó que vienen garantizando la entrega oportuna de alimentos, en los plazos establecidos en las especificaciones técnicas y que ya se habían aplicado las penalidades correspondientes a los proveedores de la provincia de Tayacaja, por incumplimiento de contrato.

2.8. DERECHO A LA IDENTIDAD

El derecho a la identidad es hoy más que nunca la llave de acceso a otros derechos. La documentación otorga un estatus legal y es el primer vínculo que establece el Estado con la población. Estar correctamente identificado permite a las personas, por una parte, un ejercicio real de su ciudadanía y, por otra, le da al Estado la posibilidad de identificar y direccionar correctamente las políticas públicas dirigidas a los ciudadanos.

El vínculo entre la indocumentación y la exclusión es estrecho. No es casual entonces que en el 2011 el 68.4% de los 4'534,371 de personas sin DNI habitaran en los distritos calificados por el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (Foncodes) como pobres extremos, muy pobres y pobres, que corresponden precisamente a los tres quintiles de mayor pobreza en nuestro país.¹³⁹ Esta es la razón por la que el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis), luego de verificar la existencia de eventuales beneficiarios de los programas sociales que estaban en situación de indocumentación, transfirió para el ejercicio fiscal 2013, 28 millones de nuevos soles, con la finalidad de «financiar las acciones necesarias para el cierre de las brechas de identificación en zonas de extrema pobreza a favor de las poblaciones que determine el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social».¹⁴⁰

Esta transferencia debería beneficiar a por lo menos 220,000 personas, tanto con inscripciones nuevas, renovaciones de partidas y asistencia registral. Acciones como esta evidencian que, a pesar de los bajos niveles de indocumentación absoluta,

¹³⁸ Mediante el Oficio N° 172-2013-MIDIS-PNAEQW/JUTHVCAM, del 25 de noviembre de 2013.

¹³⁹ Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Plan Nacional Perú Contra la Indocumentación 2011-2015. Lima, enero de 2012, p. 69.

¹⁴⁰ Decreto Supremo 009-2013-MIDIS, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 1 de junio de 2013.

los problemas de documentación subsisten, al punto de significar un obstáculo para el acceso de las personas como beneficiarios de los programas sociales.

Y es que desde el año 2011, con la Ley del Presupuesto Público, se establece que la selección de los beneficiarios de los programas sociales se debe realizar previa identificación de las personas con sus respectivos DNI. Solo así se podrá evaluar su elegibilidad a través del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh). Esta obligatoriedad no es solo para los programas sociales sino para todos aquellos programas subsidiados por el Estado, por lo que se aplica también para la afiliación al Seguro Integral de Salud (SIS). Pero no solo los programas sociales o los subsidiados por el Estado requieren el DNI. También se requiere, por ejemplo, para confirmar la matrícula y el registro de notas de los estudiantes en todos los centros educativos a nivel nacional, a través del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa.

Por todo lo antes mencionado diversas instituciones, entre las que se incluye nuestra institución, forman parte de la Comisión Externa de Monitoreo del Plan Nacional Perú contra la Indocumentación 2011-2015, que sintetiza la política contra la indocumentación impulsada por el Reniec. Esta Comisión fue creada mediante la Resolución Jefatural N° 548-2011-JNAC/RENIEC del 16 de noviembre de 2011 y se encarga de monitorear los objetivos de ese plan que apuntan principalmente a la universalización de la documentación y a lograr el compromiso del Estado a todo nivel con este aún grave problema.

2.9. MEDIO AMBIENTE

El derecho de la ciudadanía a un medio ambiente adecuado y equilibrado exige que el Estado implemente diversas medidas dirigidas a garantizar la protección de nuestra flora y fauna, el aprovechamiento sostenible de nuestros recursos naturales, además de prevenir y controlar la contaminación de las ciudades y remediar los pasivos ambientales, así como promover una ciudadanía ambiental.

Institucionalidad ambiental

A finales del año 2012, el Congreso de la República creó el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (Senace),¹⁴¹ como organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio del Ambiente, al cual se le encargó revisar y aprobar los estudios de impacto ambiental (EIA) detallados, regulados en la Ley del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental y

¹⁴¹ El Senace fue creado por Ley N° 29968, Ley de creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles, publicada en el diario oficial *El Peruano*, el 20 de diciembre de 2012.

sus normas reglamentarias. Estos comprenden los proyectos de inversión pública, privada o de capital mixto, de alcance nacional y multirregional que impliquen actividades, construcciones, obras y otras actividades comerciales y de servicios que puedan causar impactos ambientales significativos.

Fortalecimiento de la institucionalidad ambiental

La creación de Senace constituye un avance importante en el fortalecimiento de la institucionalidad ambiental y en el proceso de generación de confianza en el Estado, por lo que el proceso de implementación del mismo resulta de especial trascendencia para la gestión ambiental del país. Por ello, durante el 2013 incidimos en supervisar la implementación del Senace y en recomendar la adopción de medidas urgentes que garanticen su implementación. No obstante, recién en diciembre de 2013 se designó al titular de este organismo¹⁴² y, al cierre del presente informe, se encuentra pendiente la designación de los titulares de sus unidades para concluir con la primera etapa del proceso de implementación del Senace.

Por otro lado, aún no se aprueba la matriz de delimitación de las competencias y funciones en materia ambiental de los tres niveles de gobierno, obligación a cargo del Ministerio del Ambiente desde el 2008. Este instrumento es importante, pues permitirá a los funcionarios competentes conocer con claridad el alcance de sus responsabilidades. En ese sentido, hemos reiterado al Minam nuestra recomendación de que apruebe cuanto antes dicho instrumento.¹⁴³

Institucionalidad forestal y de fauna silvestre

Durante el 2013, el Ministerio de Agricultura y Riego (Minagri) convocó a reuniones para debatir y elaborar el Reglamento de la Ley N° 29763, Ley Forestal y de Fauna Silvestre, cuyo proyecto fue publicado en el mes de septiembre, a fin de recibir aportes, comentarios o sugerencias de las entidades públicas y privadas y de la ciudadanía en general, como parte del proceso participativo descentralizado.

También, se ha supervisado el proceso de elaboración de la Política Nacional Forestal y de Fauna Silvestre y, mediante comunicación dirigida al Ministerio de

¹⁴² Mediante Resolución Suprema N° 012-2013-MINAM, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 10 de diciembre de 2013, fue designada la Jefa del Senace.

¹⁴³ Mediante el Oficio N° 0104-2013-DP/AMASPPI, notificado el 5 de junio de 2013.

Agricultura y Riego, en el mes de mayo alcanzamos nuestros aportes y recomendaciones, con el fin de contribuir a garantizar un proceso participativo e inclusivo, en el marco de una adecuada gestión ambiental.¹⁴⁴

En adición a lo expuesto, durante el 2013 hemos continuado supervisando la implementación de las recomendaciones del Informe Defensorial N° 151, «La política forestal de la Amazonía peruana: avances y obstáculos en el camino hacia la sostenibilidad». Dichas recomendaciones se encuentran referidas al proceso de fortalecimiento del sector forestal, como es la implementación del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (Serfor), del Sistema Nacional de Gestión Forestal y de Fauna Silvestre (Sinafor), de la Comisión Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (Conafor), del Plan Nacional Anticorrupción del Sector Forestal, y de los compromisos referidos al manejo del sector forestal contenidos en el Acuerdo de Promoción Comercial Perú—Estados Unidos.

Al respecto, organizamos reuniones de trabajo interinstitucionales¹⁴⁵ en las cuales se abordaron aspectos vinculados al fortalecimiento del sector forestal y a la implementación de las recomendaciones formuladas por la institución. Estas reuniones contaron con la participación de los representantes del Minagri, el Ministerio del Ambiente, el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado, el Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre y el Ministerio de Cultura.

Con relación al proceso de transferencia de funciones a los gobiernos regionales en materia agraria, el Ministerio de Agricultura y Riego recién concluyó la transferencia de funciones al Gobierno Regional de Huánuco¹⁴⁶, que se suma a los procesos de transferencia a los gobiernos regionales de San Martín, Loreto, Ucayali, Madre de Dios, Amazonas, La Libertad, Tumbes y Ayacucho, concluidos en años anteriores. Sobre el particular, se ha tomado conocimiento de que el Ministerio de Agricultura y Riego viene realizando acciones con el fin de fortalecer las capacidades de los gobiernos regionales antes de culminar el proceso de transferencia de funciones en materia forestal. En tal sentido, nuestra institución considera que esta labor debe realizarse en forma permanente y continua.

Si bien durante el año 2013 se han detectado avances significativos vinculados a los instrumentos normativos que regulan los recursos forestales, existen todavía tareas pendientes referidas a consolidar la autoridad nacional forestal y de fauna silvestre y las autoridades regionales.

¹⁴⁴ Efectuados mediante Oficio N° 0075-2013-DP/AMASPPI, del 14 de mayo de 2013.

¹⁴⁵ Realizadas los días 25 y 29 de noviembre de 2013.

¹⁴⁶ Según se puede revisar en la Resolución Ministerial N°0292-2013-MINAGRI, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 15 de agosto de 2013.

Protección de la diversidad biológica y de las Áreas Naturales Protegidas

Frente a la problemática de la tala ilegal en el Perú, hemos iniciado una supervisión de las acciones que viene realizando el Estado para atenderla. De esta manera, ha sostenido reuniones de trabajo con diversas entidades, entre ellas las que conforman la Comisión Multisectorial de Lucha contra la Tala Ilegal, esto es el Ministerio del Ambiente, el Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre, el Ministerio de Cultura, el Ministerio de Agricultura y Riego, la Autoridad Nacional del Agua, el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado, el Ministerio del Interior, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, el Ministerio Público y el Ministerio de Defensa. Como consecuencia de ello, se ha detectado la necesidad de reactivar la mencionada comisión y de adecuar su normativa a la actual institucionalidad y normativa vigente, que permita la activa participación de las entidades con competencia en la materia, así como de actualizar la Estrategia Nacional Multisectorial de Lucha contra la Tala Ilegal.

Con relación a la protección de las áreas naturales protegidas, durante el 2013 hemos supervisado el cumplimiento de funciones del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (Sernanp), el Ministerio del Ambiente y de los gobiernos regionales, según corresponda, respecto de la categorización de las zonas reservadas y de la aprobación o actualización de los planes maestros, labor que se prevé continuar durante el próximo año, debido a que aún cuando se han registrado avances, se han observado tareas pendientes, como las labores destinadas a orientar y apoyar a los gobiernos regionales en el proceso de aprobación de los planes maestros.

Mitigación del cambio climático¹⁴⁷

El Perú es uno de los países más vulnerables al cambio climático. Las emisiones de gases de efecto invernadero ascienden a 138 millones de toneladas de CO₂, es decir, alrededor de un 15% más de los niveles registrados en el 2000, lo que representa alrededor del 0.01% de las emisiones globales. Hoy en día se sabe que los impactos del cambio climático afectan severa y desproporcionalmente a la población mundial. En este sentido, nuestro país resulta ser uno de los países más vulnerables, debido a que gran parte de la población vive en zonas áridas, semiáridas y subhúmedas, resultando las fuentes de agua (como los glaciares) bastante afectados. Asimismo, se conoce que la mayoría de la población se dedica a la agricultura, pesca u otras actividades económicas que dependen directamente del clima.

¹⁴⁷ Los datos que se consignan en el presente apartado se encuentran en: www.minam.gob.pe.

Por lo señalado, resulta importante priorizar el fortalecimiento de las capacidades del Estado, empresa y población en general para adaptarse a los efectos del cambio climático. Al respecto, cabe mencionar que, en el 2014, el Perú tendrá un rol crucial frente al cambio climático en el mundo, al ser el organizador y la sede de la Cumbre de Cambio Climático (COP20) de Lima, constituyendo un reto para lograr puntos de encuentro y facilitar una negociación que permita que en el 2015 se cuente con un acuerdo climático global vinculante que no solo establezca obligaciones exigibles, sino que sea la base del cambio de conductas.

Gestión ambiental de los recursos naturales no renovables

Las actividades mineras y energéticas generan un aporte importante para la economía nacional, debido a que contribuyen significativamente en la generación de divisas y de ingresos fiscales por impuestos y regalías.¹⁴⁸ Al mismo tiempo están relacionadas con un alto nivel de conflictividad social en el país,¹⁴⁹ por lo que durante el 2013 hemos continuado supervisando la gestión de las entidades competentes en el Sector Energía y Minas, toda vez que se han detectado serias deficiencias en la gestión ambiental y social.

Entre las principales deficiencias detectadas se tiene que aún se encuentran pendientes tareas relacionadas básicamente con: *i*) la falta de actualización de reglamentos ambientales y límites máximos permisibles (LMP); *ii*) la falta de legitimidad social en los procesos de evaluación de estudios ambientales y en los procedimientos de participación ciudadana —que forman parte de dichas evaluaciones—, lo cual genera desconfianza en la población respecto a los impactos que podrían generar las actividades mineras y energéticas, *iii*) la falta de supervisión a las empresas que realizan actividades mineras y energéticas respecto del cumplimiento de la obligación de contar con la autorización previa del titular del terreno superficial, especialmente tratándose de tierras comunales, así como *iv*) la falta de remediación de los pasivos ambientales generados por las actividades mineras y energéticas.

¹⁴⁸ Según el Boletín Estadístico de Minería Estamin, agosto 2013, del Ministerio de Energía y Minas, del mes de enero a julio del 2013 las exportaciones en minería metálica representaron el 55.8% del total de exportaciones nacionales. Asimismo, señala que el canon minero, las regalías mineras y el derecho de vigencia aportaron entre el mes de enero y agosto de 2013, un total de S/. 4,353'102,501.00 a las regiones. Por su parte, Perupetro señala que por concepto de canon y sobrecanon petrolero se transfirió a los gobiernos regionales la suma de S/. 2,506,119.28. Véase: <http://www.minem.gob.pe/minem/archivos/file/Mineria/PUBLICACIONES/VARIABLES/2013/BOLE-TIN%2008-13.pdf> y <http://www.perupetro.com.pe/wps/wcm/connect/perupetro/site/informacionrelevante/estadisticas/canon+detalle?Canon%20Detallado>.

¹⁴⁹ Según el Reporte de Conflictos Sociales N° 116 de la Defensoría del Pueblo, de un total de 220 casos reportados, el 65.9% corresponde a conflictos socioambientales relacionados, principalmente con las actividades mineras y energéticas, tendencia que se ha manifestado a lo largo del 2013.

Otro aspecto preocupante es que el Ministerio de Energía y Minas (Minem) no ha adecuado los reglamentos de protección ambiental de cada actividad del sector, conforme con lo previsto en el Reglamento de la Ley del Sistema de Evaluación del Impacto Ambiental,¹⁵⁰ que estableció que, al mes de marzo del 2010, las autoridades competentes en materia de evaluación de estudios de impacto ambiental (EIA) debían «elaborar o actualizar sus normas relativas a la evaluación del impacto ambiental, en coordinación con el Ministerio del Ambiente».¹⁵¹

Esta tarea continúa pendiente, por lo que aún vienen siendo aplicados los reglamentos vigentes desde la década de los años noventa.¹⁵² En el mismo sentido, se mantienen vigentes los LMP del sector energía y minas,¹⁵³ que datan de aquella misma década y que debían ser actualizados por el Ministerio del Ambiente (Minam) a fines del 2009.¹⁵⁴

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

Por su parte, la creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles constituye una oportunidad para recuperar la legitimidad en los procesos de estudios ambientales del Sector Energía y Minas. Dicho organismo se encuentra en proceso de implementación.

Sumado a lo anterior, se ha advertido la falta de fiscalización estatal a las empresas que realizan actividades mineras o energéticas respecto del cumplimiento de la obligación de obtener la autorización del propietario del terreno superficial,

¹⁵⁰ Dicho reglamento fue aprobado por Decreto Supremo N° 019-2009-MINAM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 25 de septiembre de 2009.

¹⁵¹ Según lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N° 27446. El plazo venció el 25 de marzo de 2010.

¹⁵² Como los siguientes: i) Reglamento del Título Décimo Quinto del Texto Único Ordenado de la Ley General de Minería, sobre el medio ambiente, del 1 de mayo de 1993; ii) Reglamento de Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas, del 08 de junio de 1994 y iii) Reglamento para la protección ambiental en las actividades de hidrocarburos, del 3 de marzo de 2006, que tampoco se adecuó al Reglamento de la Ley del Sistema de Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental del 25 de setiembre de 2009.

¹⁵³ Como la Resolución Ministerial N° 315-96-EM-VMM, en la que «Aprueban niveles máximos permisibles de elementos y compuestos presentes en emisiones gaseosas provenientes de las unidades minero-metalúrgicas», del 19 de julio de 1996; la Resolución Directoral N° 008-97-EM/DGAA, que aprobó niveles máximos permisibles para efluentes líquidos producto de las actividades de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, del 17 de marzo de 1997.

¹⁵⁴ Así lo establece la Resolución Ministerial N° 121-2009-MINAM, publicada el 7 de junio de 2009.

antes del inicio de sus actividades.¹⁵⁵ En efecto, durante el 2013, hemos iniciado una supervisión a la gestión del Estado para garantizar el respeto del derecho a la propiedad de las tierras de las comunidades campesinas y nativas en la implementación de los proyectos mineros y energéticos.¹⁵⁶

En el caso del subsector minero, los resultados de la supervisión concluyeron que, con la entrada en vigencia de la Resolución Ministerial N° 003-2013-MEM/DM¹⁵⁷ —que modificó el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Energía y Minas¹⁵⁸— el Minem ha dejado de verificar de forma previa la documentación que acredita que el titular minero cuenta con la autorización del propietario para utilizar el terreno superficial antes del inicio de actividades de exploración, puesto que solo es necesario la presentación de una declaración jurada, lo cual no permite prevenir la vulneración del derecho de propiedad.

Asimismo, se pudo advertir que el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (Oefa) no supervisa ni fiscaliza si el titular minero ha obtenido la documentación que acredita el derecho a utilizar el terreno superficial para actividades de explotación y beneficio, debido a que el Reglamento del Título Décimo Quinto del Texto Único Ordenado de la Ley General de Minería, sobre el medio ambiente,¹⁵⁹ aún no se ha adecuado a lo establecido por la Ley N° 26505 y el Decreto Supremo N° 017-96-AG.

Por ello, se recomendó al Minem¹⁶⁰ modificar el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Energía y Minas y el Reglamento para la Protección Ambiental en las Actividades Minero Metalúrgicas, a fin de que se puedan corregir las debilidades identificadas en la normativa del Sector.

Respecto del subsector hidrocarburos, los resultados de la supervisión evidenciaron que no existe un procedimiento de evaluación previa de la documentación que acredite que el titular de las actividades de exploración y explotación de hidrocarburos cuenta con la autorización del propietario para utilizar el terreno

¹⁵⁵ De acuerdo con lo establecido en los artículos 7 y 11 de la Ley N° 26505, Ley de la inversión privada en el desarrollo de las actividades económicas en las tierras del territorio nacional y de las Comunidades Campesinas y Nativas, del 18 de julio de 1995, y en el artículo 2 del Decreto Supremo N° 017-96-AG del 19 de octubre de 1996.

¹⁵⁶ Se realizaron las reuniones de trabajo «Gestión del Estado para garantizar el respeto del derecho a la propiedad de las tierras de las comunidades campesinas y nativas, en la implementación de los proyectos mineros» y «Gestión del Estado para garantizar el respeto del derecho a la propiedad de las tierras de las comunidades campesinas y nativas, en la implementación de proyectos de hidrocarburos», el 11 y el 25 de junio de 2013, respectivamente.

¹⁵⁷ Publicada en el diario oficial *El Peruano*, el 13 de enero de 2013.

¹⁵⁸ Aprobado por Decreto Supremo N° 061-2006-EM, del 29 de octubre de 2006.

¹⁵⁹ Aprobado por Decreto Supremo N° 016-93-EM, del 1 de mayo de 1993.

¹⁶⁰ Mediante el Oficio N° 0193-2013/DP, notificado el 25 de junio de 2013.

superficial antes del inicio de actividades, lo que no permite prevenir la vulneración del derecho de propiedad.

Del mismo modo, se detectó que esta obligación no se encuentra contemplada en el Reglamento de Protección Ambiental para las actividades de hidrocarburos, lo que genera que la supervisión de su cumplimiento se encuentre supeditada a su incorporación en el instrumento de gestión ambiental del proyecto.

Por otro lado, una de las líneas prioritarias de supervisión en materia ambiental está referida a la gestión del Estado respecto de los pasivos ambientales derivados de las actividades del Sector Energía y Minas, los cuales constituyen un riesgo permanente y potencial para la salud de la población, el ecosistema circundante y la propiedad.¹⁶¹

Necesaria remediación de pasivos ambientales

En virtud de ello, se continuó con la supervisión del cumplimiento de obligaciones de las entidades con competencias en la gestión de los pasivos ambientales, tales como la identificación y clasificación de pasivos ambientales, así como elaboración, actualización y registro del inventario inicial de pasivos ambientales de hidrocarburos, que permitan identificar a los responsables y llevar a cabo acciones destinadas a la remediación, debido a su falta de cumplimiento desde el año 2007.

Sobre el particular, es ya un avance que el Oefa aprobara su Plan de Identificación de Pasivos Ambientales en el Subsector Hidrocarburos 2013-2014,¹⁶² que se encuentra en proceso de implementación y que será materia de supervisión por parte de la institución. Sin perjuicio de ello, resulta necesario que se avance en acciones destinadas al registro, determinación de responsables y remediación, siendo éste último el fin primordial de la gestión de pasivos ambientales.

Un nuevo hallazgo de la institución sobre la gestión de pasivos ambientales de hidrocarburos, consiste en que, aun cuando desde el año 2007 Perupetro S.A. está obligado a incluir en los nuevos contratos de licencia o servicios con empresas de hidrocarburos las responsabilidades por los pasivos ambientales que puedan

¹⁶¹ Por Resolución Ministerial N° 430-2013-MEM/DM, del 11 de octubre de 2013, se dispuso la actualización del Inventario Inicial de Pasivos Ambientales Mineros. Están registrados a la fecha ocho mil doscientos seis (8,206) pasivos ambientales mineros. Véase: <http://www.minem.gob.pe/legislacion.php?idSector=1&idLegislacion=7476>.

¹⁶² Aprobado con Resolución del Consejo Directivo N° 005-2013-OEFA/CD, del 20 de febrero de 2013.

encontrarse en el área,¹⁶³ esta obligación no ha sido cumplida. En ese sentido, se recomendó a la empresa y al Ministerio de Energía y Minas que dispongan el cumplimiento de esta disposición legal, lo cual contribuirá con las acciones de remediación de las zonas afectadas.¹⁶⁴

Otro problema son las graves afectaciones ambientales y sociales derivadas de las actividades de hidrocarburos en las zonas de influencia de los Lotes 1AB y 8, que tienen incidencia en las cuencas del Pastaza, Tigre, Corrientes y Marañón, del departamento de Loreto. Por ello, se inició una supervisión de las acciones del Estado destinadas a la atención de la mencionada problemática.

Al respecto, cabe señalar que a lo largo del 2013, la Comisión Multisectorial encargada de analizar, diseñar y proponer medidas que permitan mejorar las condiciones sociales y ambientales de las poblaciones ubicadas en las cuencas del Pastaza, Tigre, Corrientes y Marañón,¹⁶⁵ recomendó declarar en emergencia ambiental las cuencas del Pastaza, Tigre y Corrientes.¹⁶⁶ En ese sentido, durante el próximo año se supervisará la implementación del plan de acción establecido a partir de las declaratorias de emergencia ambiental de las mencionadas cuencas, con el objeto de formular recomendaciones para una adecuada remediación de las zonas afectadas.

Supervisión nacional de la gestión del Estado frente a la minería informal e ilegal

En el 2013 continuamos supervisando la gestión del Estado frente a la problemática de la minería informal e ilegal, presente en la totalidad de nuestro territorio y causante de graves daños ambientales, sociales y económicos, especialmente en regiones como Madre de Dios y Puno.

¹⁶³ De acuerdo con el inciso d) del artículo 4° de la Ley N° 29134, del 17 de noviembre de 2007.

¹⁶⁴ Recomendación formulada a través de los oficios N° 1196 y 1197-2013-DP, remitidos el 17 de septiembre.

¹⁶⁵ Creada por Resolución Suprema N° 200-2012-PCM, del 29 de junio de 2012, modificada por la Resolución Suprema N° 212-2013-PCM, del 22 de junio de 2013.

¹⁶⁶ Declaradas mediante Resolución Ministerial N° 094-2013-MINAM, mediante la cual «Declaran en Emergencia Ambiental la cuenca del río Pastaza, en los distritos de Andoas y Pastaza, provincia del Datem del Marañón, departamento de Loreto», del 25 de marzo de 2013, modificada por Resolución Ministerial N° 139-2013-MINAM, del 11 de mayo de 2013; Resolución Ministerial N° 263-2013-MINAM, que «Declara en Emergencia Ambiental la cuenca del río Corrientes», del 7 de septiembre de 2013; y la Resolución Ministerial N° 370-2013-MINAM, que «Declara en Emergencia Ambiental la parte alta de la cuenca del río Tigre», del 30 de noviembre de 2013.

En virtud a la supervisión, se realizaron reuniones interinstitucionales en las regiones de Piura,¹⁶⁷ La Libertad,¹⁶⁸ Madre de Dios,¹⁶⁹ Puno,¹⁷⁰ Loreto¹⁷¹ e Ica,¹⁷² con la finalidad de recoger y actualizar la información sobre el nivel de gestión de las autoridades regionales competentes para atender la problemática antes mencionada. En adición a lo anterior, se solicitó información a los gobiernos regionales a nivel nacional, así como a los órganos desconcentrados del gobierno nacional competentes en la materia, relacionados con la implementación de los decretos legislativos N° 1099, 1100, 1101, 1102, 1103, 1104, 1105, 1106 y 1107.¹⁷³

Asimismo, realizamos una reunión de trabajo interinstitucional¹⁷⁴ de seguimiento de las recomendaciones del Informe Defensorial N° 160,¹⁷⁵ así como de la implementación de las obligaciones de formalización, interdicción y remediación derivadas de los decretos legislativos N° 1099, 1100, 1101, 1102, 1103, 1104, 1105, 1106 y 1107. En la referida reunión fueron expuestos los avances y las tareas pendientes de 28 instancias de alcance nacional del Estado.

Supervisión nacional de la gestión de los residuos sólidos

El desarrollo de las ciudades y el incremento demográfico del país generan la necesidad cada vez mayor de fortalecer y mejorar la gestión y manejo de los residuos sólidos, sanitaria y ambientalmente adecuada, con sujeción a los principios de minimización, prevención de riesgos ambientales y protección de la salud y el bienestar de la persona humana.

Dentro de estas tareas, la labor de los recicladores es especialmente importante, por lo que se requiere promover su formalización y asociación, contribuyendo a la mejora del manejo ambientalmente eficiente de los residuos sólidos en el país. Al respecto, durante el 2013 se detectó que existe todavía un gran número de

¹⁶⁷ Reunión realizada el 2 de mayo de 2013.

¹⁶⁸ Reunión realizada el 9 de mayo de 2013.

¹⁶⁹ Reunión realizada el 18 de junio de 2013.

¹⁷⁰ Reunión realizada el 23 de julio de 2013.

¹⁷¹ Reunión realizada el 14 de agosto de 2013.

¹⁷² Reunión realizada el 5 de septiembre de 2013.

¹⁷³ Emitidos, entre febrero y abril del 2012, al amparo de la delegación de facultades al Poder Ejecutivo, dispuesta por el Congreso de la República mediante la Ley N° 29815, del 22 de diciembre de 2011.

¹⁷⁴ Reunión de Trabajo Interinstitucional «Acciones del Estado frente a la Minería Informal e Ilegal en el Perú. Avances y tareas pendientes», realizada en cinco módulos a lo largo de los días 12, 13 y 14 de noviembre de 2013.

¹⁷⁵ DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 160, «Gestión del Estado frente a la Minería Informal e Ilegal en el Perú. Supervisión a la implementación de los Decretos Legislativos promulgados al amparo de la Ley N° 29815». Lima: Defensoría del Pueblo, 2013.

recicladores no formalizados y que, por tanto, no pueden acceder a los beneficios de tal condición, como las capacitaciones que brinda la Municipalidad Metropolitana de Lima sobre el particular, situación que podría poner en riesgo su salud e integridad física. Por ello, se prevé fortalecer las acciones de supervisión sobre esta materia.

Sumado a ello, se ha continuado con la supervisión a las entidades con competencias en la gestión de los residuos sólidos, con el objeto de formular recomendaciones destinadas a contribuir con la gestión ambiental de los residuos sólidos.

Efectivamente, cabe recordar que de acuerdo con el cuarto informe nacional de residuos sólidos municipales y no municipales, elaborado en septiembre de 2012, por el Ministerio del Ambiente,¹⁷⁶ solo el 13.7% y el 10.7% de las municipalidades del país informaron oportunamente de la gestión y manejo de los residuos sólidos municipales en los años 2010 y 2011, respectivamente. En el 2010, el 6.1% de los distritos no realizó servicio de recolección y transporte de residuos sólidos municipales. Esto aumentó a 10.3% en el 2011.

Contaminación urbana

La actual coyuntura económica se ve reflejada en un incremento del consumo y, en consecuencia, una mayor producción de bienes y servicios, a raíz de los cuales los impactos en el medio ambiente se presentan de manera más significativa, no solo por el mayor aprovechamiento de los recursos naturales, sino por otros factores como la expansión urbana y la instalación de infraestructura industrial en zonas rurales.

Al respecto, de acuerdo con las quejas presentadas por la ciudadanía, hemos realizado acciones de supervisión en relación a *i*) vertimiento de aguas residuales de origen industrial en zonas urbanas, *ii*) instalación de antenas, por la preocupación de la población frente a las radiaciones no ionizantes (RNI), *iii*) contaminación sonora por actividades industriales en zonas urbanas, y *iv*) calidad del aire.

En cuanto a la preocupación de la población por la presencia de radiaciones no ionizantes, organizamos una reunión trabajo interinstitucional, a fin de tratar los principales avances del Estado en la implementación de la normativa en materia de radiaciones no ionizantes. Al respecto, la Dirección General de Salud Ambiental del Minsa nos informó¹⁷⁷ que la Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que, hasta la fecha, no se ha demostrado que las personas expuestas a radiaciones electromagnéticas —como las antenas de radio, televisión y telefonía móvil—

¹⁷⁶ En: <http://sinia.minam.gob.pe/index.php?accion=verElemento&idElementoInformacion=1333>.

¹⁷⁷ Información recibida a través del Oficio N° 3806-2013-/DEPA/DIGESA, recibido el 26 de julio de 2013.

emitidas dentro de los límites máximos permisibles, sufran efectos adversos a la salud. Señalan además que, en aplicación del principio precautorio, nuestro país ha regulado esta materia, siendo que para evitar el riesgo en la salud humana, las emisiones no deben exceder los estándares de calidad ambiental (ECA) de radiaciones no ionizantes en telecomunicaciones¹⁷⁸ y los límites máximos permisibles (LMP).¹⁷⁹

Sin perjuicio de la necesidad de profundizar en los estudios sobre los efectos que las radiaciones pueden generar en la salud de las personas, se ha evidenciado la necesidad de fortalecer las labores de supervisión del cumplimiento de los LMP por parte de los agentes que generan estas emisiones.

Asimismo, en lo que respecta a la contaminación sonora, se ha organizado una reunión trabajo interinstitucional respecto de las acciones del Estado frente a la problemática de la contaminación sonora en el Perú, con la finalidad de proteger el derecho de las personas a vivir en un ambiente adecuado y equilibrado para el desarrollo de su vida. Como resultado de esta reunión se detectó que se encuentra pendiente la actualización del Reglamento de Estándares de Calidad Ambiental para Ruido, la aprobación de LMP para la realización de actividades, así como de instrumentos normativos que establezcan con claridad acciones destinadas a la prevención y control del ruido urbano.

En consecuencia, se prevé supervisar las acciones del Estado para el cumplimiento de los parámetros establecidos en el caso de radiaciones no ionizantes, así como las destinadas a una adecuada gestión frente a la contaminación sonora que implica, necesariamente, la aprobación de los textos normativos que se encuentran pendientes.

Con relación a la calidad de aire, es preciso indicar que en el 2013 el Minam estableció los límites máximos permisibles de emisiones contaminantes para vehículos automotores que circulen en la red vial, cuya implementación y exigibilidad también se prevé supervisar durante el próximo año.

Finalmente, resulta conveniente destacar que la institución se ha pronunciado sobre la posibilidad de la emisión de una ley que permitiría el ingreso de autos usados con más de ocho años de antigüedad y con timón a la derecha, sostenido que la misma contravendría la política ambiental destinada a reducir la contaminación del aire. Sobre el particular, se ha sostenido que la antigüedad del parque automotor, la sobreoferta del transporte público y el uso de combustibles con alto

¹⁷⁸ Los ECA de radiaciones no ionizantes en telecomunicaciones han sido aprobados por el Decreto Supremo N° 010-2005-PCM, del 3 de febrero de 2005.

¹⁷⁹ Los LMP de radiaciones no ionizantes en telecomunicaciones han sido aprobados por Decreto Supremo N° 038-2003-MTC, del 6 de julio de 2003.

contenido de azufre constituyen problemas que afectan la calidad del aire, por lo que se ha incidido que las políticas del sector transporte deben caracterizarse por incorporar tecnologías más limpias, a la par de implementar la mejora en la calidad de los combustibles, como condición esencial para el goce efectivo del derecho a la vida, la salud y a un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de las personas.¹⁸⁰

2.10. CONFLICTIVIDAD SOCIAL

La conflictividad social sigue siendo un tema prioritario para la sociedad y el Estado. Durante el 2013 se mantuvo, en términos generales, la misma dinámica de movilizaciones y demandas sociales en conflictos, relacionados principalmente con la explotación de recursos naturales. Las consecuencias en el ambiente y en la vida social de las comunidades de la sierra y de la selva, en los agricultores y pobladores de zonas urbanas, tienen diversos impactos sobre todo cuando las protestas públicas se expresan por medios violentos.

Avances en la resolución de conflictos

Del mismo modo, los conflictos sociales dejan ver la insatisfacción de sectores de la sociedad con la forma cómo se gestionan los recursos públicos. Se sigue arrastrando problemas relacionados con la eficiencia en su uso, la adecuada priorización del gasto y un control más estricto de la corrupción. Como se ve, este tipo de conflictos que involucran a los tres niveles de gobierno están centrados en el desempeño del Estado, que si bien cuenta con mayores ingresos, se espera aún un proceso de modernización de la administración pública así como un renovado impulso a la descentralización.

Por su parte, el discurso y la acción en favor del diálogo para resolver conflictos sociales avanza. Se han podido resolver algunos conflictos por esta vía, e incluso, en determinadas coyunturas, vinculadas principalmente con grandes inversiones, se han abierto espacios más duraderos en los que se han tratado y aún se tratan temas de desarrollo de mediano y largo plazo. Esta modalidad más continua de gestión del conflicto puede ir generando vínculos cada vez más densos entre la sociedad y el Estado, y asentando una mayor cultura de diálogo.

¹⁸⁰ Este pronunciamiento se encuentra en la Nota de Prensa N°081/OCII/DP/2013 del 22 de abril de 2013. En: <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/prensa/notas/2013/NP-081-13.pdf>

En el 2013 la inversión en minería alcanzó la cifra de US\$ 9,723'847,716.00, por lo que dicho sector se mantiene activo, aunque haya descendido la inversión en exploración minera en US\$ 760 millones en el 2013¹⁸¹ (el año 2012 fue de US\$1,026 millones). Por su parte, el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (Senace) —pese a estar creado desde diciembre de 2012— no entró en funciones, por lo que los Estudios de Impacto Ambiental (EIA) detallados se mantienen en los sectores. Es necesario advertir que se espera que esta nueva instancia, dependiente del Ministerio del Ambiente, logre superar los déficits de confianza que todavía existen en la aprobación de los EIA. Del mismo modo, fue un año en que el mecanismo de la consulta previa fue por primera vez utilizado, aunque no de manera intensa. Se espera que contribuya decisivamente a prevenir conflictos y consolidar la relación entre los pueblos indígenas, el Estado y las empresas.

En relación con las cifras, el 2013 inició con 227 conflictos sociales (164 de ellos activos y 63 latentes) y cerró con 216 (170 activos y 46 latentes). Como se advierte, suben discretamente los conflictos activos y disminuyen los latentes. Si comparamos estas cifras con los últimos cuatro años, observamos que existe un descenso en los totales, en comparación con los años 2012, 2011, y 2010. De enero del 2010 a diciembre del 2013 la cifra de conflictos sociales ha disminuido en 53.

La disminución en las cifras totales (activos y latentes) se explica principalmente por tres factores: *i)* se han resuelto más casos, *ii)* se retiraron más casos latentes que pasaron del registro principal a la «base de datos de casos en observación», y *iii)* los conflictos nuevos disminuyeron. Durante el 2013 se resolvieron 37 conflictos, se trasladaron a observación 47 latentes y surgieron 74 casos nuevos.

Situación de la conflictividad social.

Si hiciéramos la suma total de los casos hacia fines de diciembre de 2013 obtendríamos una cifra de 216 conflictos sociales, que incluye 170 conflictos en estado activo, 46 latentes. Se resolvieron 37 casos y 47 fueron retirados del reporte por encontrarse inactivos (véase cuadro N° 1).

¹⁸¹ SNL, Minerals & Metals, Gerens y Metals Economic Group.

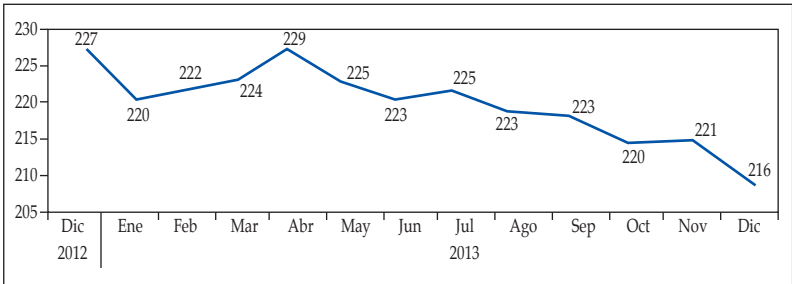
Cuadro N° 1
CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Departamento	Estado de los conflictos				Total
	Activo	Latente	Resuelto	Trasladado a observación	
Amazonas	1	2	0	0	3
Áncash	20	7	5	9	41
Apurímac	22	1	5	1	29
Arequipa	5	3	0	0	8
Ayacucho	11	1	2	4	18
Cajamarca	10	3	0	1	14
Cusco	10	0	2	2	14
Huancavelica	1	0	2	2	5
Huánuco	2	0	1	1	4
Ica	2	0	2	1	5
Junín	6	7	1	1	15
La Libertad	5	0	2	3	10
Lambayeque	3	0	0	0	3
Lima Metropolitana	1	0	0	1	2
Lima Provincias	6	4	2	6	18
Loreto	9	3	1	1	14
Madre de Dios	1	0	0	0	1
Moquegua	2	1	1	0	4
Pasco	6	0	1	0	7
Piura	10	3	1	1	15
Puno	12	6	3	7	28
San Martín	2	0	1	1	4
Tacna	5	0	1	2	8
Tumbes	3	0	2	0	5
Ucayali	0	0	0	0	0
En dos departamentos	11	3	0	0	14
A nivel nacional	4	2	2	3	11
Total	170	46	37	47	300

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2013) y Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales SIMCO. **Elaboración:** Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, Defensoría del Pueblo.

De ellos, 74 conflictos sociales, es decir 25%, se iniciaron en el 2013, 74 en el 2012 (25%), 52 en el 2011 (17%), 28 en el 2010 (9%), 35 en el 2009 (12%), 23 en el 2008 (8%), 6 en el 2007 (2%) y 8 entre el 2004 y 2006.

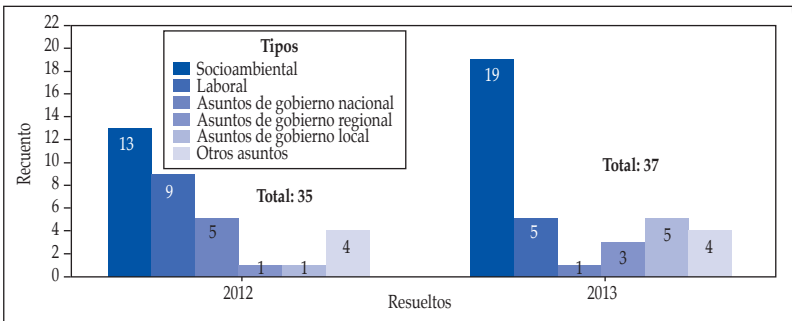
Gráfico N° 7
EVOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS, 2013¹⁸²



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2013) y Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales, SIMCO. **Elaboración:** Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, Defensoría del Pueblo.

Los conflictos resueltos fueron 37, dos más que en el 2012, lo que supone un incremento de 6% (Véase gráfico N° 2). Es importante destacar que del total de casos resueltos, el 59% de ellos implicaron el uso de diálogo. Por ejemplo, en Loreto el caso de la Comunidad Nativa de Pucacuro con la empresa Pluspetrol Norte S.A. y Tacna, el conflicto entre Candarave-Empresa Minera Southern Perú Copper Corporation (SPCC).

Gráfico N° 8
CONFLICTOS SOCIALES RESUELTOS, 2013

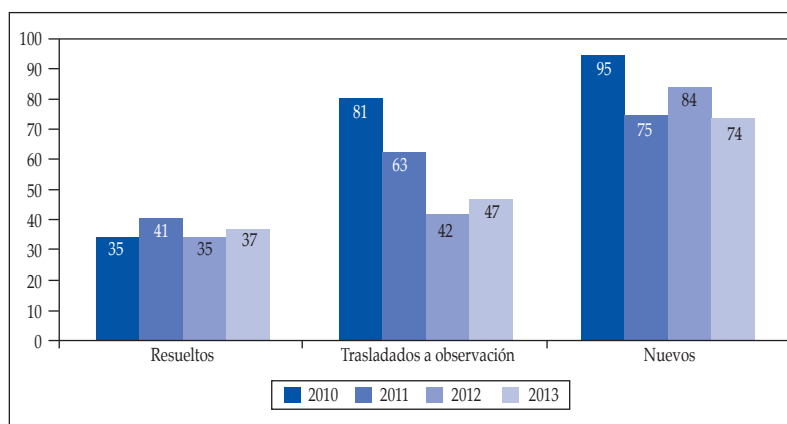


Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2013) y Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales SIMCO. **Elaboración:** Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, Defensoría del Pueblo.

¹⁸² La evolución de los conflictos sociales se obtiene del total de casos activos y latentes, a los que se suman los casos nuevos y se restan los casos resueltos y en observación.

Asimismo, durante el 2013 nuestro Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales (Simco), registró 74 conflictos sociales nuevos, diez menos que el año 2012, lo cual supone una disminución de 12%. De estos, los conflictos socioambientales representaron el 58%. Estos nuevos conflictos se concentraron, principalmente, en las regiones de Áncash, Apurímac y La Libertad. Un segundo grupo de conflictos son aquellos relacionados a asuntos de gobierno local, localizados principalmente en la región Puno.

Gráfico N° 9
CONFLICTOS SOCIALES NUEVOS
(Enero a diciembre de 2013)



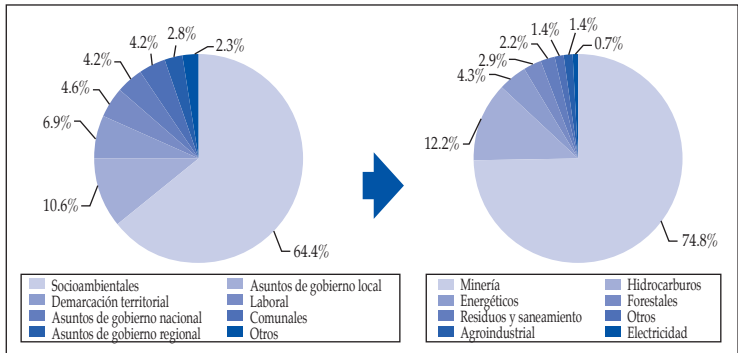
Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2013) y Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales SIMCO. **Elaboración:** Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, Defensoría del Pueblo.

Conflictos sociales por tipo

A diciembre de 2013, los conflictos socioambientales ocuparon el 64.4% (139 casos) del total de conflictos registrados. De ellos el 74.8% (104 casos) corresponde a conflictos relacionados con la actividad minera; le siguen los conflictos por actividades hidrocarburíferas con 12.2% (17 casos) (véase gráfico N° 10 y cuadro N° 2).

Durante este periodo los conflictos por asuntos de gobierno local representaron el 10.6% (23 casos), siendo el segundo tipo de conflicto más frecuente, seguido de los conflictos por demarcación territorial, con el 6.9% (15 casos) (véase gráfico N° 10 y cuadro N° 2).

Gráfico N° 10
CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS SEGÚN TIPO Y CONFLICTOS SOCIOAMBIENTALES SEGÚN ACTIVIDAD, 2013



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2013) y Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales SIMCO. **Elaboración:** Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, Defensoría del Pueblo.

Cuadro N° 2
DISTRIBUCIÓN DE LOS CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS DE ACUERDO A TIPO Y DEPARTAMENTO

Departamento	Tipo								Total
	Socioambiental	Demarcación territorial	Comunal	Laboral	Asuntos de gobierno nacional	Asuntos de gobierno regional	Asuntos de gobierno local	Otros asuntos	
Amazonas	2	0	0	0	0	0	1	0	3
Ancash	22	0	0	2	0	1	1	1	27
Apurímac	17	0	4	0	0	1	1	0	23
Arequipa	5	1	0	1	1	0	0	0	8
Ayacucho	9	0	2	0	0	0	1	0	12
Cajamarca	11	1	0	0	0	0	1	0	13
Cusco	9	1	0	0	0	0	0	0	10
Huancavelica	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Huánuco	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Ica	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Junín	5	3	1	0	1	0	3	0	13
La Libertad	4	0	0	0	0	0	0	1	5
Lambayeque	1	0	0	0	0	0	1	1	3
Lima Metropolitana	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Lima Provincias	6	1	1	0	0	0	1	1	10
Loreto	8	0	0	0	1	1	2	0	12
Madre de Dios	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Moquegua	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Pasco	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Piura	6	0	0	2	1	1	3	0	13
Puno	9	2	0	0	0	2	5	0	18
San Martín	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Tacna	4	1	0	0	0	0	0	0	5
Tumbes	0	0	0	0	1	0	2	0	3
En dos departamentos	8	5	0	0	1	0	0	0	14
Nacional	0	0	0	3	2	0	0	1	6
Total	139	15	9	10	9	6	23	5	216

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2013) y Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales SIMCO. **Elaboración:** Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, Defensoría del Pueblo.

Respuesta de las entidades del Estado

Se mantiene un ambiente de desconfianza ciudadana en las instituciones públicas. De acuerdo con el último informe del Latinobarómetro 2013,¹⁸³ solo el 25% se siente satisfecho con el funcionamiento de la democracia, cifra por debajo del promedio latinoamericano, que es de 39%. Según Ipsos Perú,¹⁸⁴ solo el 8% confía en el Congreso de la República, el 18% en el Poder Ejecutivo, el 22% en la Policía Nacional del Perú, el 19% en la Contraloría General de la República y solo el 5% en los partidos políticos.

En cuanto al gobierno municipal las cifras presentadas nos muestran que solo el 28% confían en las municipalidades provinciales y el 35% en las municipalidades distritales. A diciembre de 2013, según GFK¹⁸⁵ solo el 8% aprobaba el manejo de los conflictos sociales por el gobierno actual.

En ese contexto la acción general del Estado tiene dificultades para procesar toda la demanda social por las vías regulares. Esa desconfianza se extiende a las entidades especializadas en la gestión de los conflictos sociales del gobierno nacional y a los gobiernos regionales, aunque en este campo se observan avances en la eficacia de sus intervenciones.

La Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad (Onds), creada en Octubre de 2012 como órgano técnico especializado de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), tiene como funciones el tratamiento de los conflictos, la institucionalización del diálogo y el fomento de una cultura de paz con una educación ciudadana y democrática. El ámbito de su intervención comprende principalmente los casos que son de competencia del Poder Ejecutivo. Esto, además de la distinción que hacen entre conflictos y «controversias» y una definición de conflicto centrada en la violencia, explican el menor número de conflictos sociales que registra su sistema de monitoreo.

Cabe destacar que, desde el gobierno, ahora se cuenta con una estrategia de gestión más articulada y una presencia mayor en las zonas en conflicto. Otro espacio promovido durante este año fue la creación de las denominadas Mesas de Desarrollo¹⁸⁶ impulsadas por la Oficina General de Gestión Social del Minem y la Onds, en las que participan diversos sectores del Estado y comunidades. Lo más destacable de estos espacios es que se discuten proyectos de corto y mediano plazo estrechamente vinculados a la inversión privada en la zona.

¹⁸³ Informe 2013 Corporación Latinobarómetro.

¹⁸⁴ Encuesta realizada por Ipsos Perú, por encargo de *El Comercio*.

¹⁸⁵ Encuesta nacional urbana de diciembre de 2013.

¹⁸⁶ Las Mesas de Desarrollo son: Hualgayoc en Cajamarca, Cañaris en Lambayeque, Corani en Puno, Chumbivilcas en Cusco, Jangas-Huarmey en Áncash y Cotabambas en Apurímac (esta última concluyó sus funciones en diciembre del 2012).

Capacidad instalada a nivel del gobierno nacional y de los gobiernos regionales

El Estado, en sus niveles de gobierno nacional y regional, ha ido creando instancias especializadas y fortaleciendo las ya creadas, para hacer frente a la conflictividad social. A continuación se detallan las unidades responsables dentro de cada entidad del Estado.

Cuadro N° 3
ENTIDADES Y UNIDADES RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN DE CONFLICTOS

N°	Entidad	Unidad responsable
1	PCM	Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad (ONDS)
2	MINEM	Oficina General de Gestión Social (OGGS)
3	MINAM	Oficina de Asesoramiento en Asuntos Socioambientales (OAAS)
4	OEFA	Coordinación General de Gestión de Conflictos Socioambientales (CGGS).
5	MTPE	Dirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales y Responsabilidad Social Empresarial
6	MININTER	Dirección de Relaciones Comunitarias para el Orden Interno
7	RREE	Dirección de Manejo de Crisis y Prevención de Conflictos
8	SUNASS	Gerencia de Usuarios / Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos
9	ANA	Tribunal Nacional de Resolución de Controversias Hídricas
10	MINAG	Oficina de Apoyo y Enlace Regional del Ministerio de Agricultura y Riego
11	MCULTURA	Comisión
12	MIDIS	Comisión
13	MEF	Comisión
14	MINJUS	Comisión / Dirección de Conciliación Extrajudicial y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

Fuente: Páginas web de las entidades. **Elaboración:** Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

Es importante señalar que a nivel de gobiernos regionales hubo importantes avances en cuanto a la creación de unidades de gestión de conflictos sociales. En los gobiernos regionales de Arequipa, Ayacucho, Junín y Puno ya se han constituido unidades y se encuentran en funcionamiento. En los gobiernos regionales de Cajamarca, Huánuco, Huancavelica, Ica, La Libertad, Piura y Tacna se ha declarado de interés y necesidad pública la conformación de Consejos Regionales para el tratamiento de los conflictos sociales y, en la mayoría de los casos, se ha encargado el tema a la gerencia de desarrollo social. Por su parte, los gobiernos regionales de Apurímac, San Martín, Moquegua y Loreto están en proceso. Algunos de ellos firmaron convenios con el Pnud para fortalecer las capacidades en diálogo, prevención y gestión de conflictos. A continuación el cuadro detallado (véase cuadro N° 4).

Cuadro N° 4
UNIDADES DE CONFLICTOS SOCIALES EN GOBIERNO REGIONALES

Gobiernos regionales	Área de conflicto	Dependencia adscrita	Fecha de creación
Amazonas	No proporciona información		
Áncash	No proporciona información		
Apurímac	En propuesta, reuniones avanzadas con la sociedad civil y instituciones del Estado.		
Arequipa	Oficina de Prevención de Conflictos Sociales	Presidencia Regional	Decreto Regional N° 002-2011-Arequipa
	Dirección de Prevención y Solución de Conflictos	Órgano de línea de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Arequipa	Resolución Suprema N° 043-94-TR de 26 de julio de 1994
Ayacucho	Oficina Regional de Prevención y Gestión de Conflictos Sociales	Gerencia General Regional	23 de abril de 2012 / Resolución Ejecutiva Regional N° 0319-12-GRA/PRES
Callao	No proporciona información		
Cajamarca	En Proceso: Declara de interés y necesidad pública regional.	Se encargó a la Gerencia de Desarrollo Social la elaboración el diseño de propuesta.	Ordenanza regional N° 012-2012-GR.CAJ-CR "Promoción de la Cultura de Paz y el Manejo Constructivo de Conflictos Sociales Regionales"
Cusco	No proporciona información	Luego del convenio firmado el 13 de abril de 2010, con el Ministerio de Energía y Minas (hasta el 13 -01-2013), cuyo objetivo fue apoyar al gobierno regional en los conflictos sociales, no se tiene mayor información.	
Huancavelica	Sub Gerencia de Comunidades Campesinas, Participación Ciudadana e Inclusión Social Comisión Técnica Regional de Asuntos Mineros Ambientales de Huancavelica	Gerencia de Desarrollo Social	

Gobiernos regionales	Área de conflicto	Dependencia adscrita	Fecha de creación
Huánuco	En proceso: Subgerencia de Solución de Conflictos Sociales con apoyo de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC).		
Ica	En Proceso: Declara de interés y necesidad pública regional.	Concejo Regional de Diálogo y Concertación para la Promoción de la Cultura de Paz y Manejo Constructivo de Conflictos Sociales Regionales.	Ordenanza Regional N° 0004-2011-GOR-ICA, del 23 de marzo de 2011.
Junín	Unidad de Gestión de Conflictos Sociales del Gobierno Regional de Junín	Sub Gerencia de Desarrollo Social e Igualdad de Oportunidades	Ordenanza Regional N° 107-2011-GRJ/CR
La Libertad	Promoción de la cultura de paz en la región La Libertad.	Gerencia Regional de Desarrollo e Inclusión Social	Ordenanza Regional N° 018-2013 -CG-LL/CR, del 14 de octubre de 2013.
Lambayeque	No proporciona información		
Lima	No proporciona información		
Loreto	El GOREL Loreto firmó acta de compromiso con PNUD el año 2013 para presentar una propuesta de Estrategia Regional en promoción del dialogo, prevención y gestión de los conflictos sociales.		
Madre de Dios	No proporciona información		
Moquegua	En proceso: El gobierno regional firmo un convenio con el proyecto «Prevención de conflictos sociales en el uso de recursos naturales». Subcomités de movilización para atender desastres naturales, conflictos sociales y frente externo. Propuesta por el Ejército Peruano.		

Gobiernos regionales	Área de conflicto	Dependencia adscrita	Fecha de creación
Pasco	No proporciona información		
Piura	En proceso Sistema Regional de Dialogo y Prevención de Conflictos - Convenio entre el Gobierno Regional de Piura y la Unión Europea-proyecto:	Fortalecimiento de capacidades para el desarrollo de un sistema regional descentralizado de diálogo y prevención de conflictos sociales.	
Puno	Unidad de Diálogo y Concertación para la Cultura de Paz y Manejo Constructivo de Conflictos Sociales	Órgano Consultivo	Ordenanza Regional N° 013-2011-GRP-CRP
San Martín	En proceso: Sistema de Alerta Temprana y Monitoreo de Conflictos Sociales		
Tacna	En proceso: Declara de interés y necesidad pública regional.	Prevención y el tratamiento inmediato de los conflictos sociales para Promover una cultura de Paz.	Ordenanza Regional N° 012-2010-CR/GOB.REG.TACNA 09 de octubre de 2010
Tumbes	No proporciona información		
Ucayali	No proporciona información		

Fuente: Páginas web de los gobierno regionales. **Elaboración:** Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, Defensoría del Pueblo.

Estado de los conflictos sociales.

- *Conflictos sociales relacionados con actividades extractivas.*

Los conflictos socioambientales son los más numerosos y se presentaron principalmente en los departamentos de Áncash (22), Apurímac (17) y Cajamarca (11) (véase el cuadro N° 2). Sus causas principales fueron el temor a la posible afectación ambiental, el riesgo de contaminación, los problemas de relacionamiento y la propiedad y posesión de la tierra. La minería sigue estando entre las actividades extractivas que se desarrollan en condiciones de mayor conflictividad, pues en el 2013 representó el 48% del total de conflictos en el país.

Una mención aparte merece una problemática como la minería informal, sobre la que llamamos la atención desde el 2007¹⁸⁷ y que, actualmente, se extiende a todo el país, con consecuencias ambientales y sociales muy preocupantes. En ese contexto, el proceso de formalización dio lugar a protestas y acciones de violencia a lo largo del año.

A diciembre de 2013 se registró un total de 24 casos, constituyendo el 10.9% del total de conflictos reportados, de los cuales 22 se encuentran en estado activo y 2 en latencia. Las zonas que registran el mayor número de conflictos son Apurímac (5), Ayacucho (4), La Libertad (3) y Puno (3). Las causas de estos conflictos son dos, la primera relacionada con el rechazo de la población a las actividades de minería ilegal e informal (como es el caso del conflicto de la cuenca de río Ramis y Suches, en Puno), y la segunda, con el rechazo al proceso de formalización tal como se viene implementando. En este grupo están, por ejemplo, los mineros agrupados en Fernapa (Apurímac), Fenamarpe (Ica), mineros informales de Chala- Arequipa, La Libertad, Ayacucho, entre otros.

- *Conflictos sociales por asuntos de gobierno local.*

En el Perú hay 195 provincias y 1,842 distritos¹⁸⁸ cuya gravitación en la gestión pública es cada vez mayor y, por ende, pueden ser objeto de cuestionamientos por sectores de la población. Este tipo de conflicto representa el segundo más frecuente reportado por nuestra institución durante el 2013. A diciembre se ha registrado un total de 23 conflictos, 14 activos y 9 latentes. En comparación con los últimos dos años, este año se registraron 10 conflictos nuevos, tres más que en el 2012 y se resolvieron 5, cuatro más que en el 2012 (véase gráfico N° 11).

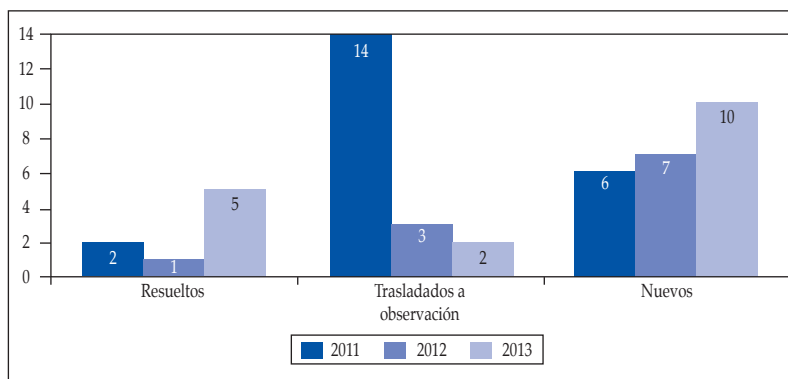
Del total de casos registrados, el 48% son por cuestionamientos a la gestión del alcalde, principalmente por supuesta corrupción, falta de transparencia u otras irregularidades. Otro 26% de casos surgen por cuestionamientos a la gestión municipal de la comercialización en mercados y un 13% gira en torno a la falta de acceso al servicio de agua potable.

En el caso de Puno, hacia finales del 2013 se produjeron 16 protestas contra los alcaldes de los distritos de Pilcuyo (EL Collao) y Copani (Yunguyo), cerrándose los locales municipales en algunos de estos casos. Este escenario de movilizaciones intensas puede ser un anticipo de lo que será el 2014 cuando el país ingrese a los procesos electorales locales y regionales convocados para octubre.

¹⁸⁷ En mayo del 2007 la entonces Unidad de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo presentó en conferencia de prensa, los primeros resultados de una investigación en zonas de Piura, Cajamarca, La Libertad y Puno, en los que se identificaron los problemas ambientales, sociales, normativos e institucionales y se advirtió sobre el incremento de este tipo de conflictos.

¹⁸⁸ <http://dntdt.pcm.gob.pe/leyes-de-creacion>

Gráfico N° 11
CONFLICTOS POR ASUNTOS DE GOBIERNO LOCAL 2011 – 2013



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

- ***Conflictos sociales por demarcación territorial***

Los conflictos por demarcación territorial fueron el tercer tipo de conflicto más recurrente, representando el 7% del total. Estos se derivan de la extendida falta de límites oficiales entre unidades político-administrativas que dividen el territorio nacional. En efecto, el 76.8% de los distritos y el 89% de las provincias¹⁸⁹ no se encuentran adecuadamente delimitados. Así, en los conflictos por demarcación territorial los actores primarios que se enfrentan no son sólo grupos de pobladores sino también actores políticos a nivel de gobierno local y regional.

En esas circunstancias es frecuente que se azucen las identidades regionales o se politice su tratamiento el mismo que debería ser eminentemente técnico. Del mismo modo, se observan imprecisiones en el marco legal que pueden generar perturbaciones en los procesos de demarcación territorial.

- ***Hechos de violencia***

Al cierre del año, el 52% de conflictos a nivel nacional, entre activos y latentes, registró por lo menos un episodio de violencia. Si tomamos como referencia el último año, encontramos que del total de casos nuevos registrados durante el 2013, el 55% de ellos (41 casos) registró episodios de violencia. Asimismo durante el mismo periodo, se registró 9 personas fallecidas (véase cuadro N° 5), todos ellos civiles, producto de los enfrentamientos entre manifestante y policías; o, como en el caso de Ayacucho, durante enfrentamientos entre sectores de mineros informales.

¹⁸⁹ <http://dntdt.pcm.gob.pe/situacion-actual>

Cuadro N° 5
PERÚ: MUERTOS Y HERIDOS, 2013

Muertos		Heridos	
Civiles	Policías	Civiles	Policías
9	0	207	145

Fuente: Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales SIMCO, actualizado a enero de 2014.
Elaboración: Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, Defensoría del Pueblo.

Además, se registró 352 heridos (25 de ellos fueron heridos de bala¹⁹⁰), 207 civiles y 145 policías. Los conflictos sociales en los que se registró el mayor número de personas heridas son el conflicto por minería informal en Apurímac con Fermapa, el conflicto de Fredesa, Yurimaguas, en Loreto, el conflicto por asuntos de gobierno local en Nauta, Loreto, el caso Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (Unasam), en Áncash, y el conflicto por la Ley Universitaria.

Cuadro N° 6
PERÚ: IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS FALLECIDAS EN SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD SOCIAL, 2013

N°	Caso	Fallecidos		Civil/ PNP	Lugar de Ocurrencia				Edad
		Nombres y apellidos	Circunstancia de muerte		Departamento	Provincia	Distrito	Localidad	
1	Mineros ilegales de Pataz - Consorcio Minero Nuevo Horizonte	Yoel Rufino Mendoza Gavidia	Enfrentamiento entre mineros informales y PNP. Impacto de proyectil de arma de fuego.	Civil	La Libertad	Pataz	Parcoy	Anexo Las Retamas	18
2		Olger Ramiro Fernández Pizán		Civil					28
3	Pobladores Caserio La Florida, Huamachuco, Sanagoran y Quiruvilca - empresa minera San Simón S.A.	Santos Pablo Esquivel Iparraguirre	Durante el enfrentamiento de los ronderos con la PNP. Impacto de proyectil de arma de fuego.	Civil	La Libertad	Santiago de Chuco	Cachicadán	La Florida, en la carretera que une los caseríos La Florida con Los Tres Ríos	37
4	Transferencia de terreno de la MML a favor de la M.P. Barranca.	Kenllu Jairo Sifuentes Pinillos	Durante el enfrentamiento entre pobladores y PNP, impacto de proyectil de arma de fuego (no participaba en las protestas).	Civil	Lima	Barranca	Lima	Carretera Panamericana Norte (Km. 197)	22
5	Trabajadores Pucallá - Empresa Agropucallá	Gino Andrés Lorino Vizcaro	Muerte por impacto de proyectil de arma de fuego.	Civil	Lambayeque	Chidayo	Pucallá	Exteriores de las instalaciones de la empresa Agropucallá	24
6		Karina Johany Delgado Mires		Civil				Servicentro en Pátapo.	32
7	Yurimaguas - San Martín	Jaime Inuma Huiñapi	Herida perforo - contusa en Cabeza (una), curso penetrante.	Civil	Loreto	Alto Amazonas	Yurimaguas	Km. 4 carreteras Yurimaguas - Tarapoto fue trasladado al hospital Dos de Mayo - Lima	21
8	Loreto - Nauta	Javier Luis Rengifo Mozombite	Enfrentamiento con la PNP - Shock Hipovolémico	Civil	Loreto	Loreto	Nauta	Trasladado al centro de salud de Nauta.	20
9	Sotrami - Victoria 100	Alex Antayhua Chacón	Enfrentamiento entre mineros de SOTRAMI y la Empresa minera VICTORIA 100 y mineros informales del Grupo Empresarial Unión Santa Rosa S.A.	Civil	Ayacucho	Lucanas	Sancos	Enfrentamiento o en la mina Santa Filomena	37

Fuente: Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales SIMCO, actualizado a enero de 2014.
Elaboración: Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, Defensoría del Pueblo.

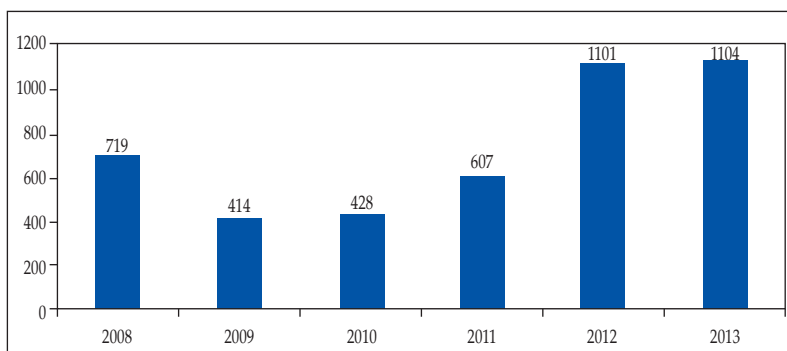
¹⁹⁰ Cabe precisar que esta cifra se obtuvo de las historias clínicas proporcionados por los centros de salud y hospitales. La cifra puede incrementarse en la medida que se tenga acceso a más historias clínicas de algunos heridos.

El número de fallecidos ha sido de nueve y el de heridos 352. Ello representa una disminución en relación con el año anterior. No obstante, no debemos perder de vista que cada vida importa. Por ello, seguiremos insistiendo en la necesidad de evitar la violencia como medio de protesta y, de manera especial, seguiremos reiterando al Congreso de la República a que discuta una ley de uso de la fuerza con estándares internacionales. Por su parte, es necesario que la Policía Nacional y el Ministerio del Interior especialicen a su personal en el control del orden público en conflictos sociales y los doten de equipamiento suficiente para hacerse cargo de esta delicada tarea.

- **Protestas sociales**¹⁹¹

El registro anual de acciones colectivas de protesta nos muestra que el año 2013 ocurrieron 1,104 protestas, tres más que el año anterior. (Véase gráfico N° 6)

Gráfico N° 12
PERÚ: ACCIONES COLECTIVAS DE PROTESTAS 2008 – 2013



Fuente: Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales – SIMCO, APCSG a enero de 2014.

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

Del total de protestas, el mayor número se presentó en las regiones de Puno (149), Lima (119) y Lambayeque (117). A continuación se muestra el cuadro detallado:

¹⁹¹ Realización conjunta de hechos generalmente tendientes a efectuar un reclamo en el espacio público.

Cuadro N° 6
PERÚ: ACCIONES COLECTIVAS DE PROTESTA SEGÚN
DEPARTAMENTO Y MES, AÑO 2013

Ámbito	Mes de ocurrencia												Total
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Amazonas	0	1	1	0	0	0	0	0	7	0	1	1	11
Áncash	1	1	7	5	2	5	6	2	2	4	5	3	43
Apurímac	1	0	1	3	3	4	2	4	6	4	0	1	29
Arequipa	5	5	5	15	13	7	10	2	12	11	10	9	104
Ayacucho	3	1	4	1	7	6	6	3	1	2	1	1	36
Cajamarca	3	0	4	9	4	2	6	5	1	4	6	2	46
Cusco	0	0	1	2	8	2	3	4	10	7	7	0	44
Huancavelica	1	0	1	0	3	3	6	2	0	3	0	2	21
Huánuco	1	1	1	4	1	0	0	2	4	0	0	0	14
Ica	3	0	3	1	0	3	6	8	7	0	0	0	31
Junín	10	4	6	8	14	4	10	8	9	8	4	2	87
La Libertad	2	10	10	2	9	7	5	3	3	4	1	2	58
Lambayeque	12	8	5	20	7	6	14	7	14	8	7	9	117
Lima	6	5	5	5	8	10	19	35	6	11	4	5	119
Loreto	2	0	1	4	6	3	4	1	1	4	3	0	29
Madre de Dios	0	0	0	0	1	0	11	0	1	4	0	1	18
Moquegua	1	1	0	5	2	1	2	0	3	0	2	0	17
Pasco	3	1	0	2	4	1	0	2	1	0	0	0	14
Piura	2	1	7	3	4	5	7	6	8	6	15	3	67
Puno	5	0	12	9	16	19	15	10	17	10	16	20	149
San Martín	1	0	0	4	0	0	2	0	0	0	1	0	8
Tacna	1	4	1	2	3	3	2	0	1	0	2	0	19
Tumbes	2	1	1	3	0	3	4	0	2	0	0	0	16
Ucayali	0	0	0	2	1	1	1	0	1	0	0	1	7
Total	65	44	76	109	116	95	141	104	117	90	85	62	1104

Fuente: Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales – SIMCO, APCSG a enero de 2014. **Elaboración:** Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, Defensoría del Pueblo.

En junio y septiembre se registraron el mayor número de acciones colectivas de protesta. Por su parte, enero y diciembre fueron los meses de menor número. En junio y septiembre, igualmente, se evidenció una mayor presencia de actores sociales con demandas de tipo laboral y de otro tipo, dirigidas al gobierno nacional. Estas, en la mayoría de casos, buscan incluir sus demandas en la agenda mientras

se discute y aprueba el presupuesto público. Por ejemplo, las acciones emprendidas por las federaciones de trabajadores, sindicatos y estudiantes universitarios se orientaron a demandar mejoras en las condiciones laborales, pago de horas extra y de incentivos, incremento de remuneraciones, así como rechazo a normas como la Ley del Servicio Civil¹⁹² y la modificación de la Ley Universitaria.

Los medios más frecuentes para realizar las protestas son las movilizaciones, los bloqueos de vías, los paros, los plantones y las huelgas (véase gráfico N° 7).

El bloqueo de vías, no obstante constituir un acto ilícito, es la segunda medida de protesta más recurrente. Las regiones de La Libertad, Puno y Lambayeque concentran el mayor número de este tipo de acciones.

CASOS ILUSTRATIVOS

1. Rechazo a la gestión de la autoridad local. Nauta, Loreto.

Un grupo de pobladores de la provincia de Nauta cuestionó al alcalde de la provincia de Loreto–Nauta por presuntos actos de corrupción. El alcalde enfrenta aún un proceso penal por la presunta comisión de los delitos de peculado doloso y falsedad genérica en agravio del Estado.

El 24 de abril la población del distrito tomó el municipio en rechazo a la gestión del alcalde. En circunstancias en que la Policía Nacional procedió a intentar desalojar a la población, se produjo un enfrentamiento, del que resultaron nueve heridos (siete de ellos civiles y dos policías). El 30 de octubre, cuando el Juzgado Provincial Mixto de Loreto de Nauta ordenó la comparecencia del alcalde provincial, Darwin Grandes, la población reaccionó violentamente contra la sentencia, con lo que se produjo un enfrentamiento entre la población y la policía, del que resultaron 27 heridos (17 civiles y 10 policías). Los enfrentamientos continuaron el 31, día en el que falleció Javier Luis Rengifo Mozombite, de 19 años, por proyectil de arma de fuego. Además se presentaron daños a la propiedad pública.

El 1 de noviembre nuestra institución convocó al Frente de Defensa y Lucha contra la Corrupción de Loreto-Nauta y la Coordinadora de Justicia y Derechos Humanos del Vicariato Apostólico y a otros actores claves a dialogar. En la reunión se acordó deponer las medidas de fuerza y canalizar las demandas por las vías institucionales.

Al respecto, requerimos información y alertamos respecto del caso, tanto a la Contraloría General de la República (a la que solicitamos información sobre las

¹⁹² Ley N° 30057, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 4 de julio de 2013.

Cuadro N° 7
PERÚ: ACCIONES COLECTIVAS DE PROTESTA SEGÚN DEPARTAMENTO Y TIPO DE MEDIDA ADOPTADA AÑO 2013

Ámbito	Movilización	Bloqueo de vías (carreteras, o vías de acceso)	Paros (24 horas, 48 horas, 72 horas)	Plantones (concentraciones o míftines)	Huelgas (Huelga indefinida)	Toma de entidades, locales	Marcha	Enfrenamientos entre sectores de la sociedad y la PNP / sectores de la sociedad	Otros *	Total
Amazonas	8	1	0	1	0	0	0	0	1	11
Áncash	5	11	3	7	0	7	4	6	0	43
Apurímac	7	5	4	1	3	2	2	4	1	29
Arequipa	20	14	13	18	10	5	14	3	7	104
Ayacucho	3	7	10	3	2	7	1	2	1	36
Cajamarca	13	2	5	5	3	5	5	6	2	46
Cusco	14	3	5	4	2	9	2	3	2	44
Huancavelica	5	3	2	2	0	3	4	2	0	21
Huánuco	2	3	6	3	0	0	0	0	0	14
Ica	2	11	2	1	8	0	6	1	0	31
Junín	15	8	13	15	12	9	3	9	3	87
La Libertad	6	25	9	5	3	1	4	4	1	58
Lambayeque	21	17	11	26	16	5	4	7	10	117
Lima	19	12	14	19	25	5	13	7	5	119
Loreto	1	6	6	3	4	2	2	4	1	29
Madre de Dios	1	5	0	1	11	0	0	0	0	18
Moquegua	3	1	3	7	1	0	2	0	0	17
Pasco	2	2	3	2	0	1	1	3	0	14
Piura	14	11	13	8	12	1	3	2	3	67
Puno	28	19	34	16	18	18	3	8	5	149
San Martín	2	1	1	0	2	2	0	0	0	8
Tacna	2	1	7	1	3	0	3	1	1	19
Tumbes	3	8	0	1	2	0	0	2	0	16
Ucavali	2	0	2	1	1	0	0	1	0	7
Total	198	176	166	150	138	82	76	75	43	1104

Fuente: Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales—SIMCO, APCSG a enero de 2014. **Elaboración:** Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, Defensoría del Pueblo.

* Se considera huelgas de hambre, marchas de sacrificio, viglias, encadenamientos, y otros.

acciones de control en la Municipalidad Provincial de Loreto), como a la Comisión de Fiscalización del Congreso de la República, a la que solicitamos la realización de las acciones correspondientes. Posteriormente el 5 y el 25 de noviembre se tuvo dos reuniones con el Frente de Defensa y Lucha contra la Corrupción de Loreto-Nauta para informarles de estas acciones. En dicha reunión recibimos un pliego de demandas que fueron, a su vez, remitidas a la Oficina Nacional de Dialogo y Sostenibilidad.

2. Tintaya/Antapacay–GlencoreXstrata, Cusco.

Los pobladores de la provincia de Espinar demandan a la empresa minera Glencore- Xstrata, a razón de su Proyecto Tintaya/ Antapacay, ampliar los aportes al desarrollo socioeconómico, cerrar o reubicar la presa de relaves de Huinipampa, y asumir compromisos ambientales ante posibles impactos susceptibles de generarse como consecuencia de sus actividades en la zona.

Desde nuestro papel de supervisión, hemos reportado este conflicto desde mayo de 2005, fecha desde la cual hemos desarrollado diversas acciones de supervisión, interposición de buenos oficios, acciones humanitarias e intermediación para el establecimiento del diálogo.

En el 2013 GlencoreXstrata amplió su operación minera con el proyecto Antapacay, sobre la base del cierre de su proyecto Tintaya en la misma localidad, generando su continuidad en Espinar. Esta situación generó rechazo de la población, iniciándose el 21 de mayo de 2012 una paralización indefinida, en la cual los enfrentamientos originaron la muerte de tres personas y 137 heridos (24 civiles y 113 policías).

Ante esta situación, interpusimos nuestros buenos oficios para contribuir con el establecimiento del diálogo, el mismo que fue instalado el 21 de junio, con la presencia de las entidades competentes, para luego ser formalizada por el Ejecutivo el 10 de julio mediante la Resolución Ministerial N° 164-2012-PCM. La mesa de diálogo contó con cuatro subgrupos de trabajo: Medio Ambiente, Desarrollo, Producción y Responsabilidad Social. Nuestra oficina de Cusco participó en la subcomisión de responsabilidad social, en calidad de observador, durante los años 2012 y 2013. Formalmente el proceso concluyó en agosto de 2013, con la emisión del informe final, pero están pendientes aspectos como la implementación del plan de acción y el tema del convenio marco.

3. Cajacay-Antamina, Áncash.

La Comunidad Campesina Santa Rosa, distrito de Cajacay, provincia de Bolognesi en Áncash, exige a la empresa minera Antamina que asuma responsabilidades por

el derrame de mineral (cobre y otros) ocurrido el 25 de julio de 2012, producto de la rotura del codo de una de las válvulas del mineroducto (VS1). Como consecuencia de ello hubo personas que estuvieron expuestas al concentrado de mineral y sufrieron afectaciones a su salud.

Desde el día que se tuvo conocimiento de este hecho, nuestra institución buscó que las personas afectadas fueran atendidas. Durante el 2013 intervinimos para que los reclamos sobre la recuperación de la salud de las personas fuesen resueltos, coordinando la participación de la Dirección Regional de Salud de Áncash y el Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud (Censopas), entre otros.

Asimismo, en relación con la protesta social en torno a estos hechos se ha cumplido con el rol intermediador, buscando facilitar el acercamiento entre las partes y la participación de las entidades del Estado involucradas en el caso por sus competencias. Tomando en cuenta que las demandas estaban orientadas, además del tema de salud, a la implementación de proyectos y la compensación de la población afectada, se ha participado junto con las autoridades regionales, la Onds, representantes de los sectores salud, agricultura, ambiente, entre otros, en la instalación y desarrollo de un espacio de diálogo. Por ello luego de varios intentos, en el mes de septiembre de 2013, se constituyó tres mesas de trabajo sobre los temas de salud, medio ambiente y asuntos agropecuarios.

4. Morococha-Chinalco, Junín.

La Municipalidad Distrital de Morococha, provincia de Yauli en Junín, y organizaciones de la sociedad civil de Morococha demandaron se garantice condiciones óptimas para el desarrollo del proceso de reasentamiento de la ciudad de Morococha, a fin de viabilizar las actividades que la Empresa Minera Chinalco Perú SA pretende desarrollar en marco del Proyecto Minero Toromocho.

Si bien es un caso que surge en el 2011, durante el 2013 hemos participado como miembros de la Mesa de Diálogo para el Reasentamiento Poblacional de Morococha, atendiendo en cada sesión junto a otras autoridades regionales y nacionales los pedidos de la población referidos al reasentamiento y la declaratoria de emergencia de la ciudad de Morococha, preocupaciones referidas al acceso a las viviendas, a las rajaduras y filtraciones en las viviendas de la nueva ciudad, representatividad de los dirigentes que participan en representación de la población, entre otros.

Asimismo, hemos realizado visitas a la zona ante los reclamos por la afectación a los derechos a la salud y la educación de la población que aún no ha sido reasentada. Esta problemática ha sido puesta en conocimiento de las autoridades respectivas.

Se ha atendido el reclamo de un sector de la población que no se ha reasentado, sumado al de aquellos que habiéndolo sido presentan observaciones a las viviendas y a las condiciones de su traslado y, además, al de aquellos que no han sido considerados en el proceso de reasentamiento, pero que están obligados a salir de la ciudad por la declaratoria de emergencia. Por ello, hemos solicitado que se establezca un espacio de diálogo que involucre también a este sector que no está siendo considerado en las sesiones de la Mesa de Diálogo para el Reasentamiento Poblacional de Morococha.

5. San Juan de Chacña, Apurímac.

Un sector de comuneros de la comunidad campesina San Juan de Chacña acordó no permitir la actividad minera en la zona, debido a que un grupo de comuneros de la misma comunidad realizan actividad minera informal generando contaminación ambiental. Además refieren que el uso de material explosivo pondría en riesgo a los comuneros.

Nuestra oficina en Apurímac ha desarrollado diversas acciones preventivas desde el 2012, las mismas que continuaron realizándose en el 2013. Así, se ha seguido de cerca las intervenciones de diferentes instancias del Estado, tales como la Fiscalía Provincial Mixta de Aymaraes, Dirección Regional de Energía y Minas, Seguridad del Estado, Comisionado de la Oficina de Dialogo de la PCM. Igualmente, se mantuvo un contacto permanente con los diversos actores en conflicto (pobladores de la comunidad, residentes, mineros artesanales) con el objeto de canalizar dicha problemática y prevenir el escalamiento de la violencia.

Sin embargo, ante los hechos de violencia del 15 de febrero de 2013 un equipo de comisionados se constituyó en el distrito de San Juan de Chacña para interponer sus buenos oficios con la finalidad de retomar el canal del diálogo para la solución de sus controversias, el mismo que fue admitido por las partes, reiniciándose el proceso de diálogo hasta el arribo de acuerdos entre las partes.

2.11. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación sigue siendo una práctica arraigada en nuestra sociedad que, muchas veces, pasa desapercibida entre bromas, gestos y actitudes sociales que consideramos neutrales o inofensivos, pero que en el fondo encierran una estigmatización basada en estereotipos físicos o sociales.

Avances y retos

En los últimos años, sin embargo, nuestra ciudadanía ha comprendido con mayor determinación la necesidad de alzar la voz frente a los actos de discriminación. Así lo vienen demostrando los diferentes casos de racismo presentados durante el año, en los cuales se ha manifestado una cada vez más creciente censura social. Este importante avance, sin embargo, todavía no ha sido acompañado de mecanismos suficientemente efectivos para contrarrestar estas prácticas. Por el contrario, se ha observado dificultades en los procedimientos administrativos y judiciales, referidos sobre todo a la probanza de estos hechos, lo que en la práctica hace que no se logre alcanzar justicia ni restituir el derecho vulnerado en estos casos.

Esa debilidad, así como la necesidad de una actuación preventiva más proactiva por parte del Estado, constituyen los principales desafíos que debemos encarar. Esto fue enfatizado en el Informe de Adjuntía N° 008-2013-DP-DDHPD, «La lucha contra la discriminación: avances y desafíos», presentado en junio de 2013, en el que se mostró un balance de la labor de las instituciones públicas en la lucha contra la discriminación, formulándose diversas recomendaciones a los sectores competentes. La supervisión incidió en cuatro ejes prioritarios: *i)* la atención de casos por medio de las quejas recibidas, *ii)* la supervisión de entidades públicas, *iii)* la promoción de los derechos humanos y la denuncia de prácticas discriminatorias y *iv)* la emisión de ordenanzas contra la discriminación.

Discriminación por VIH/Sida

Así, durante el 2013 atendimos 63 casos de presunta discriminación por discapacidad, sexo, VIH/Sida o condición de salud, raza o identidad étnica, indumentaria, religión, orientación sexual, identidad de género, entre otros. Estos casos se presentaron en los ámbitos educativo, laboral, el ejercicio de la función pública, entre otros. El número de quejas no refleja la complejidad de la problemática, pues factores como el desconocimiento de los mecanismos legales para enfrentarla, el temor a represalias, lo engorroso de los procesos judiciales o administrativos, la dificultad de probanza, y la renuencia de las personas a aceptar que fueron víctimas, influyen para que las personas no denuncien.

Cabe mencionar que en diciembre de 2013 se creó la Comisión Nacional contra la Discriminación (Conacod), conformada por representantes de los ministerios de Justicia y Derechos Humanos, Cultura, Mujer y Poblaciones Vulnerables, Transporte y Comunicaciones, Educación, Salud, Trabajo y Promoción del Empleo y Relaciones Exteriores.

Sin embargo, llama la atención que no todos los sectores competentes se encuentren incluidos y representados y, más aún, que sus decisiones y acuerdos sean únicamente vinculantes para aquellos ministerios que votaron a favor de los mismos. Esto, en buena cuenta, le resta fortaleza y coherencia a este órgano multisectorial para asumir funciones tan importantes como la proposición de lineamientos, proyectos de ley o ratificación de tratados internacionales sobre la materia.

Ordenanzas contra la discriminación

La emisión de ordenanzas municipales y regionales contra la discriminación es una tarea constante e importante que hemos venido impulsando. Estas normas son una herramienta útil para prevenir, sensibilizar y sancionar las prácticas discriminatorias. Abarcan la implementación de acciones afirmativas en beneficio de poblaciones en situación de vulnerabilidad, la difusión de derechos a la ciudadanía, la capacitación a funcionarios en temas de derechos humanos y discriminación, publicación de carteles prohibiendo estas prácticas, la recepción de denuncias y el cierre temporal o definitivo, en caso de reincidencia, de aquellos establecimientos comerciales que incurran en este tipo de conductas, lo que resulta muchas veces más rápido y eficiente que un proceso judicial.

Como resultado de nuestra actuaciones, que incluyeron reuniones con trabajadores ediles y talleres para la población, se logró que las municipalidades distritales de Ancón, Pachacamac, San Borja (en Lima Metropolitana), San Antonio (Cañete), Sama, Calana y Jorge Basadre (en Tacna) y la Municipalidad Provincial de Cañete emitieran estas normas que se suman a las más de 70 existentes en Amazonas, Arequipa, Ayacucho, Cuzco, Junín, Lambayeque, La Libertad, Lima y Piura, así como en otras localidades y regiones del país.

Campaña nacional contra la discriminación y el racismo

Dentro de la «Campaña nacional contra la discriminación y el racismo» se elaboró, con el apoyo del Instituto Peruano del Deporte (IPD), un spot —el tercero— en el que participaron destacados pilotos de la competencia Dakar 2013: Ramón Ferreyros, Raúl Orlandini, Juan Dibós, Ignacio Flores y Joan «Nani» Roma. Este spot, igual que los anteriores, se ha difundido en TV Perú (canal 7), en las salas de espera de las agencias bancarias privadas (quince bancos y ocho financieras), en las 474 agencias del Banco de la Nación y en las salas de espera de las clínicas afiliadas a la Asociación de Clínicas Particulares del Perú, entre otros espacios.

De otro lado, el 21 de marzo de 2013 se desarrolló una feria informativa, en el escenario principal del Centro Comercial Mega Plaza, en Lima Norte. La feria tuvo como atractivo principal la difusión de las labores de las instituciones com-

petentes para conocer casos de discriminación, tanto en el ámbito administrativo como penal, entre ellas, el Indecopi, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Educación, Ministerio de Cultura, Ministerio de Salud y Ministerio Público. En el ámbito de las organizaciones de la sociedad civil estuvieron presentes «Fuerza por la Paz», «Pastoral Afroperuana del Callao», «Mujer Negra y Desarrollo», «Red Nacional de Mujeres Afroartesanas» y la «Asociación Cultural de Promoción y Desarrollo Todas las Sangres».

De otro lado, hemos realizado diversos eventos de capacitación sobre la temática en las municipalidades de Ica, El Carmen, Cañete, Pachacamac, Morropón y Sama, así como en el Ministerio de Educación - Programa Nacional de Crédito Educativo y Becas, comisarías de Lima y Callao y colegios públicos y privados.

La Carrera Defensoría 5K se llevó a cabo, el 15 de diciembre de 2013, en el marco de la celebración del «Día Internacional de los Derechos Humanos», bajo el lema «No construyas barreras: no discrimines», de manera simultánea, en las ciudades de Lima, Huancayo y Huánuco. En Lima, la carrera abarcó las primeras 30 cuadras de la avenida Arequipa; en Huancayo, las avenidas Mariscal Castilla y Real partiendo de la ciudad universitaria y terminando en la Plaza Huamanmarca y, en Huánuco, inició en la zona arqueológica de Kotosh y terminó en la Laguna Viña del Río. La carrera congregó a más de seis mil personas.

Al igual que el año anterior, se contó con el apoyo de distintas entidades públicas y privadas: las municipalidades de Lima Metropolitana, Huancayo y Huánuco, el Ministerio de Cultura, el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (Pronabec), la Secretaría Nacional de Juventudes (Senaju), la Delegación de la Unión Europea, PetroPerú, la cadena de gimnasios Gold's Gym y Cencosud, entre otras.

Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

La desigualdad entre mujeres y hombres aún se encuentra arraigada en el país. De acuerdo con cifras del Minsa,¹⁹³ en el 2012 se registraron 440 muertes maternas y en el 2013 se reportaron 380 muertes maternas a nivel nacional. De igual manera, conforme a la Endes 2012, el 37.2% de las mujeres alguna vez unidas manifestó haber sido víctima de violencia física o sexual por parte de su esposo o compañero, y el 66.3% refirió que su pareja había ejercido algún tipo de control sobre ellas

¹⁹³ Según la Dirección de Epidemiología del Minsa, durante el 2012 se registraron 440 muertes maternas a nivel nacional y en el año 2013 se han registrado 380 muertes maternas a nivel nacional. Disponible en: http://www.dge.gob.pe/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=14&Itemid=154. Consulta: 22 de mayo de 2014.

(violencia psicológica).¹⁹⁴ En esta línea, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (Mimp) ha registrado entre enero y octubre de 2013, 101 casos de feminicidio y 124 tentativas,¹⁹⁵ cifra que resulta mayor al número de feminicidios reportados en el 2012.

Otra manifestación de discriminación está relacionada con el acceso al mercado laboral. Según el Inei, sólo el 63.5% participa en alguna actividad económica. En contraste, lo hace el 81.6% de la población masculina.¹⁹⁶ Además, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) 2012,¹⁹⁷ los hombres perciben como remuneración un promedio S/. 1,508 y las mujeres, S/. 993, por igual trabajo y función.

Esta situación persiste, pese a que diversos instrumentos internacionales, en especial la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, consagran la obligación del Estado de garantizar a las mujeres la igualdad de oportunidades y la no discriminación. A nivel interno, destaca la Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (LIO), del 2007, que establece la obligación del Estado, en sus tres niveles de gobierno, de remover los obstáculos que impiden a las mujeres el ejercicio pleno de sus derechos. De manera complementaria, el Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017 propone la transversalización de enfoque de género en la gestión pública para el cumplimiento de la LIO.

En tal sentido, es importante señalar que la aprobación de Planes Regionales de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (Prio) no es suficiente para reducir las brechas de género en los gobiernos regionales, si es que estos no cuentan con presupuestos que en todas las fases (programación y formulación, aprobación, ejecución y evaluación) implementen un enfoque de género a partir del uso de metas e indicadores.

En cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (Ley N° 28983),¹⁹⁸ nuestra institución elaboró el «Sexto Reporte de la

¹⁹⁴ INEI. Endes 2012. Disponible en: <http://proyectos.inei.gob.pe/endes/2012/>. Consulta: 22 de mayo de 2014.

¹⁹⁵ MIMP. Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual. Resumen Estadístico de casos de feminicidio y tentativa de feminicidio a nivel nacional de enero-octubre 2013. Disponible en: http://www.mimp.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=1407&Itemid=431. Consulta: 12 de diciembre de 2013.

¹⁹⁶ INEI. Estadísticas con enfoque de género. Enero, febrero y marzo 2013. Informe Técnico N° 2. Lima, 2013. Disponible en: <http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/16604.pdf>. Consulta: 12 de diciembre de 2013.

¹⁹⁷ INEI. Encuesta Nacional de Hogares Enaho 2012. <http://www.inec.go.cr/A/MS/Encues-tas/Encuesta%20Nacional%20de%20Hogares/Publicaciones/C0/2012/01.%20Resultados%20generales%20ENAH0%202012.pdf>. Consulta: 12 de diciembre de 2013.

¹⁹⁸ El artículo 8° de la Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, establece que la Defensoría del Pueblo debe reportar al Congreso de la República, en su informe anual, los avances en el cumplimiento de la Ley.

Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (2012). Tercera supervisión a los presupuestos de los gobiernos regionales»,¹⁹⁹ en seguimiento a nuestro quinto reporte (2011).

Este documento reveló que a diciembre de 2013, solo 13 gobiernos regionales contaban con un Plan Regional de Igualdad de Oportunidades (Prio) vigente: Amazonas, Áncash, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Lambayeque, Loreto, Pasco, San Martín, Ucayali y Madre de Dios. Además, siete se encontraban en proceso de elaboración²⁰⁰ y cinco carecían de Prio.²⁰¹ De los trece que contaban con un Prio, solo Ayacucho, Loreto y Pasco han incorporado en sus Planes Estratégicos Institucionales (PEI) la igualdad entre hombres y mujeres como objetivo estratégico y la han referido como eje orientador de la gestión regional en sus Planes de Desarrollo Regional Concertado (Pdrc).

Asimismo, en materia del análisis del ciclo presupuestal, preocupa que no existan avances significativos en esta materia, a pesar de que la Ley N° 28411 dispone la evaluación presupuestal desde un enfoque de género.²⁰² Así, de los 20 gobiernos regionales supervisados,²⁰³ solo seis (Ayacucho, Ucayali, Huánuco, Callao, Lima y Amazonas) lograron definir estrategias para reducir las brechas de género establecidas como parte de la programación presupuestal, siendo la principal brecha priorizada la de violencia hacia las mujeres. Cabe resaltar que estos gobiernos regionales, con excepción de Lima, lograron que los proyectos o programas fueran aprobados y que se definieran asignaciones presupuestales por un monto de S/. 7'409,851, cifra que, sin embargo, representa solo el 0.03% del presupuesto total de los gobiernos regionales.

No obstante, un aspecto a destacar es que el monto total destinado a las acciones no programáticas o aisladas para temas vinculados a mujer o igualdad de género fue, a diferencia del 2011, bastante menor que el que fuera destinado a acciones programáticas.

En este contexto, nuestra institución recomendó a los gobiernos regionales incorporar políticas de igualdad de género, a partir del uso de indicadores, en la planificación estratégica regional, así como en todas las fases del ciclo presupuestal

¹⁹⁹ Informe de Adjuntía N° 009-2013-DP/ADM

²⁰⁰ Los gobiernos regionales de Ica, La Libertad, Callao, Huánuco, Junín, Lima y Tacna.

²⁰¹ Los gobiernos regionales de Tumbes y Puno no han aprobado su Prio hasta el 11 de diciembre de 2013, mientras que en el caso de Moquegua, Piura y Apurímac han perdido vigencia.

²⁰² El artículo 47° de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, establece que las entidades públicas deben evaluar su presupuesto con enfoque de género.

²⁰³ Se refiere a los 20 gobiernos regionales que remitieron información propia del año 2012 y que fue materia de la supervisión: Amazonas, Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Callao, Cusco, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Madre de Dios, Pasco, Piura, San Martín, Tacna y Ucayali.

para la reducción de las brechas de género identificadas y priorizadas. De igual manera, se ha recomendado incrementar la asignación de recursos presupuestales para estas actividades programáticas, así como fortalecer las capacidades de los funcionarios y funcionarias de los gobiernos regionales en la elaboración de programas y proyectos con enfoque de género.

Asimismo, recomendamos al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables el fortalecimiento de los procesos de asistencia técnica, capacitación y sensibilización sobre presupuestos con enfoque de género para los funcionarios y funcionarias de los gobiernos regionales. De igual modo, se ha recomendado promover y apoyar las evaluaciones intermedias y de resultados de las estrategias. También, desarrollar actividades de intercambio de experiencias y buenas prácticas en la incorporación de este enfoque en la gestión pública, con especial énfasis en el ciclo presupuestal.

Finalmente, hemos reiterado al Ministerio de Economía y Finanzas la necesidad de emitir lineamientos para orientar la incorporación de la perspectiva de género en todas las fases del ciclo presupuestal y en la elaboración de proyectos de inversión pública, así como de brindar asistencia técnica y capacitación a los gobiernos regionales en la materia.

Además, gracias al apoyo de GIZ-Programa Buen Gobierno y Reforma del Estado, se ha presentado de manera complementaria al VI Reporte de la LIO, la investigación denominada «Participación de las mujeres en la administración de los gobiernos regionales y gestión de los recursos humanos desde el principio de la igualdad de género» con el fin de identificar los problemas que obstaculizan la participación de las mujeres en los gobiernos regionales, tomando como muestra a Amazonas, Apurímac, Huancavelica, San Martín, Lambayeque y Piura.

De otra parte, es importante señalar que, gracias al apoyo de ONU Mujeres, durante el 2013 se realizaron presentaciones públicas de nuestro Quinto Reporte sobre el cumplimiento de la LIO en Ayacucho, Cusco, Huánuco, Piura, Puno y San Martín. En estas ciudades también capacitamos a los funcionarios y funcionarias de los gobiernos regionales en la implementación de indicadores para la incorporación del enfoque de género en los presupuestos de los gobiernos regionales.

En el marco del Plan Nacional de Igualdad de Género (Planig) 2012-2017, comisionadas de nuestra institución asistieron a reuniones periódicas de la Comisión Multisectorial Permanente, en las que participamos como miembro supernumerario. Durante el 2013, también cumplimos con enviar el primer reporte de la institución en el Sistema Nacional de Indicadores de Género (Snig).²⁰⁴

²⁰⁴ Este primer reporte se refiere a la información correspondiente al semestre 2013 -1, de acuerdo con lo solicitado por el Mimp.

Discriminación contra la mujer embarazada

En los últimos años se han producido significativos avances a nivel normativo y jurisprudencial que buscan garantizar que las mujeres no sufran discriminación por razón de embarazo, tanto en el ámbito público como en el privado. No obstante, aún se reportan quejas y solicitudes de intervención en esta materia, la mayoría referida a casos de separación o expulsión de alumnas o cadetes de centros de formación policial y militar. Igualmente, se han reportado casos de mujeres que sirven en las Fuerzas Armadas en calidad de reenganchadas (tras haber concluido su servicio militar) y que fueron dadas de baja por la causal de «incapacidad física» debido a su estado de gestación.

A nivel normativo cabe destacar que el 11 de diciembre de 2012 se publicó en el diario oficial *El Peruano* el Decreto Legislativo N° 1151, que establece expresamente que no puede restringirse o limitarse la permanencia de alumnos, alumnas o cadetes en las Escuelas de Formación de la Policía Nacional del Perú por motivos de gestación, maternidad o paternidad. Si bien la publicación de dicha norma representa un avance importante, la emisión de su reglamento constituye actualmente una tarea pendiente.

Asimismo, pese a esta prohibición normativa hemos recibido quejas y solicitudes de intervención, debido a que en los procesos de admisión a las escuelas de formación de la PNP se contempla como requisito de postulación la suscripción de una declaración jurada de no tener hijos/as. En otros casos, no obstante haberse suprimido dicho requisito de postulación, se conservan directivas internas que excluyen del proceso de admisión a las postulantes mujeres que han tenido hijos, lo que es detectado en el marco del examen médico psicosomático.

De igual manera, intervinimos en casos que afectan a mujeres en el acceso a las escuelas técnicas superiores de la Policía Nacional, por su sola condición de madres o por haber sido gestantes. Asimismo, la exigencia por parte de la Escuela Técnico Superior de la PNP de Tumbes, de firmar una declaración jurada de soltería o no convivencia y de no tener hijos, como requisitos de admisión para el semestre 2013-I, motivó nuestra intervención y la emisión del Informe de Adjuntía N° 008-2013-DP/ADM,²⁰⁵ que buscó poner de manifiesto la inconstitucionalidad de esta exigencia así como la afectación que ella suponía a la dignidad humana y a los derechos a la igualdad y no discriminación, libre desarrollo de la personalidad, educación, derechos reproductivos, entre otros, de las mujeres. Si bien la referida declaración jurada fue suprimida de los requisitos de admisión inmediatamente posterior (2013-II), en Piura y Tumbes registramos nuevos casos de discriminación, al declararse como no aptas en el examen psicosomático a aquellas postulantes mujeres que presentaran, por ejemplo, cicatrices por cesárea o estrías producto de una gestación previa.

²⁰⁵ Del 26 de septiembre de 2013.

Frente a ello, reiteramos nuestra recomendación²⁰⁶ para corregir de inmediato esta situación.

Constituye motivo de especial preocupación que estos casos se sigan produciendo, pese a la existencia de normativa nacional e internacional, así como de jurisprudencia constitucional que establece expresamente que cualquier exclusión o restricción que sea desfavorable para la mujer a causa de su maternidad o de su estado de gestación «constituye un acto discriminatorio que es nulo de pleno de derecho por contravenir el inciso 2) del artículo 2° de la Constitución».²⁰⁷

De otro lado, durante el 2013 hicimos públicas opiniones técnicas respecto de normas o proyectos normativos que de uno u otro modo causaban algún perjuicio a las mujeres en razón de su estado de gestación o maternidad. Es el caso del Informe de Adjuntía N° 006-2013-ADM,²⁰⁸ que analizó la prohibición de mantener relaciones sentimentales entre alumnos y/o cadetes, prevista en el Reglamento Interno de los Centros de Formación de las Fuerzas Armadas. Asimismo, el Informe de Adjuntía N° 010-2013-DP/ADM,²⁰⁹ que contiene un análisis del proyecto de reglamento de la Ley del Régimen Educativo de la Policía Nacional en materia de discriminación por embarazo.

Por otra parte, durante el periodo se tomó conocimiento que la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) publicó en su página web un formato de declaración jurada en el que debía consignarse información sobre el embarazo de las personas que desearan postular en las convocatorias de personal de dicha institución. En atención a ello, solicitamos²¹⁰ información sobre las razones que justificarían la firma de este tipo de declaraciones.²¹¹

Situación de las trabajadoras del hogar

El trabajo del hogar remunerado es considerado uno de los de mayor déficit de condiciones decentes en el mundo, debido, entre otras razones, a las extensas jornadas laborales, las bajas remuneraciones, la escasa cobertura de seguridad social y el alto nivel de incumplimiento de las normas laborales.

²⁰⁶ Oficio N° 1472-2013/DP, del 19 de diciembre de 2013.

²⁰⁷ Tribunal Constitucional del Perú. Sentencia recaída en el Expediente N° 5527-2008-PHC/TC, fundamento 20.

²⁰⁸ Del 8 de agosto de 2013.

²⁰⁹ Del 22 de octubre de 2013.

²¹⁰ Mediante el Oficio N° 084-2013-DP/PAD, del 9 de julio de 2013.

²¹¹ A la fecha, hemos verificado que Sunat ha retirado de su página web el formato en cuestión y, actualmente, ya no figura entre los requisitos de postulación.

En nuestro país, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (Mintra), en base a cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), alrededor de 404,127 personas se dedican a esta actividad (el 95% son mujeres), lo que constituye el 2.6% de la población económicamente activa (PEA) ocupada. De acuerdo a esta misma información, en el 2012, cerca del 85% de trabajadoras y trabajadores del hogar recibía un sueldo por debajo de la remuneración mínima vital, con un promedio nominal de S/.457. Estas cifras constituyen solo una aproximación a una labor que por diversos factores se ha mantenido invisibilizada y que, por ende, hace suponer que el número real de trabajadoras del hogar es mucho mayor.

Discriminación en el régimen laboral de las trabajadoras del hogar

En el plano normativo, desde el 2003 se encuentran vigentes la Ley N° 27986, Ley de los Trabajadores del Hogar, y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 015-2003-TR. Entre los aspectos más problemáticos de la regulación actual se encuentra la ausencia del reconocimiento del derecho a una remuneración mínima vital. Asimismo, se observa que la normativa vigente contempla la posibilidad de que el contrato de trabajo se celebre de forma verbal o escrita, lo que genera una serie de dificultades para probar la relación laboral dado que, en la práctica, la mayoría de contratos se celebran verbalmente.

Además, existen diferencias significativas entre este régimen especial de la Ley N° 27986 y el régimen laboral común aplicable al régimen laboral de la actividad privada. Así, por ejemplo, la duración de las vacaciones, el monto de las gratificaciones, la compensación por tiempo de servicios y la sobretasa por laborar en días feriados que les corresponde a las personas que se dedican al trabajo del hogar remunerado es menor en un 50% con relación al régimen común.

Estas diferencias no tienen una causa objetiva y razonable que las justifique. Se debe tener en cuenta, además, que en estos casos las diferencias establecidas a nivel normativo operan directamente en perjuicio de personas pertenecientes a un grupo históricamente discriminado y en especial situación de vulnerabilidad.

A fin de atender esta problemática, durante el 2013 supervisamos las acciones del Estado a favor de este grupo laboral, desarrolladas en el periodo 2010-primer trimestre de 2013. La supervisión comprendió a cinco ministerios (Trabajo y Promoción del Empleo, Mujer y Poblaciones Vulnerables, Justicia y Derechos Humanos, Educación y Relaciones Exteriores), tres organismos públicos

(Sunat, EsSalud y ONP), 20 municipalidades distritales²¹² y a la Municipalidad Metropolitana de Lima.

La información reportada por las entidades supervisadas permitió contar con un diagnóstico sobre los avances, dificultades y desafíos del Estado en esta materia, lo que dio lugar a la formulación de un conjunto de conclusiones y recomendaciones defensoriales. Todo ello se encuentra contenido en el Informe de Adjuntía N° 007-2013-DP/ADM, «Las trabajadoras del hogar en el Perú. Supervisión a los sectores encargados de la promoción y defensa de sus derechos».

Dicho informe, además, llamó la atención sobre el escaso número de inscritas (solo el 23.4% del total) en el «Registro de Empleadores de Trabajadores del Hogar, Trabajadores del Hogar y sus Derechohabientes», a cargo de la Sunat, lo que compromete el derecho a la seguridad social en salud y pensiones del 76.6% restante.²¹³

Además, se incidió en la importancia de que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, desde sus respectivos ámbitos de competencia, articulen esfuerzos con los demás ministerios, organismos públicos y niveles de gobierno a fin de adoptar medidas que contribuyan a fortalecer las acciones de difusión respecto de estos.

Resulta importante destacar la publicación de la Resolución Ministerial N° 221-2013-TR, del 29 de noviembre de 2013, que, en concordancia con nuestras recomendaciones, aprobó el «Plan de Acción para promover el cumplimiento de los derechos laborales de los(as) trabajadores(as) del hogar».

De otro lado, el citado Informe de Adjuntía recomendó al Congreso de la República evaluar la modificación de la Ley N° 27986, Ley de los Trabajadores del Hogar, a fin de que se garantice a favor de este grupo: *i*) el derecho a una remuneración mínima vital, *ii*) la obligatoriedad de que el contrato se celebre por escrito para facilitar la probanza de la relación laboral y, *iii*) el reconocimiento de derechos no menores a aquellos que le son reconocidos a los demás trabajadores, especialmente en lo relativo a vacaciones, gratificaciones, sobretasa por laborar en días feriados y compensación por tiempo de servicios (CTS), los que actualmente se contemplan sólo de manera parcial.

²¹² Se solicitó información a 20 municipalidades distritales con agencias de empleo registradas en el ámbito de sus respectivas circunscripciones: Ate, Breña, Chorrillos, Comas, Jesús María, La Molina, Lince, Los Olivos, Magdalena del Mar, Miraflores, Pueblo Libre, Rímac, San Borja, San Isidro, San Juan de Lurigancho, San Martín de Porres, San Miguel, Santa Anita, Santiago de Surco y Surquillo.

²¹³ La Sunat tiene entre sus competencias ejercer facultades de administración respecto de las aportaciones correspondientes a EsSalud y a la ONP. Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 007-2013-DP/ADM, «Las trabajadoras del hogar en el Perú. Supervisión a los sectores encargados de la promoción y defensa de sus derechos» (Lima: Defensoría del Pueblo, 2013, p. 131 y ss).

Asimismo, hemos reiterado nuestra postura institucional a favor de la ratificación del Convenio 189 de la Organización Internacional de Trabajo, «Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos», que establece que los Estados deben adoptar medidas para asegurar la igualdad de trato entre las trabajadoras del hogar y los trabajadores en general, en relación con sus derechos laborales.²¹⁴

CASOS ILUSTRATIVOS

Discriminación contra una mujer embarazada (Expediente N° 0707-2012-005927-PIURA).

Intervinimos en el caso de la ciudadana A.Ch.Ch., quien venía prestando servicios como personal reengachado al Ejército en Piura, hasta que su estado de gestación motivó que fuera separada, debido a un supuesto incumplimiento de contrato. Este hecho dio lugar a que la ciudadana interpusiera una demanda de amparo ante el Poder Judicial.

Al respecto, presentamos ante el Segundo Juzgado Civil de la Corte Superior de Justicia de Piura el Informe de Adjuntía N° 002-2013-DP/ADM,²¹⁵ a fin de aportar al proceso elementos de juicio que respaldaban la posición de la demandante. Asimismo, el Jefe de la Oficina Defensorial de Piura expuso la posición institucional durante el informe oral.

Como resultado de estas actuaciones, el 25 de julio de 2013 el citado juzgado civil declaró fundada la demanda y dispuso la reincorporación de A.Ch.Ch.

Discriminación en el acceso a una dependencia pública (Expediente N° 100-2013-TUMBES).

El 31 de enero de 2013, el ciudadano A.S.C. presentó una queja contra la Corte Superior de Justicia de Tumbes, debido a que el personal de dicha sede judicial le había impedido el ingreso por encontrarse vestido con un pantalón corto.

En actuación inmediata, se conversó con el Jefe de Vigilancia de la mencionada Corte, quien señaló que por disposición del Jefe de Administración y la Presidencia de la Corte estaba prohibido el acceso de personas que vestían bermudas, minifaldas, ropa de manga cero y otros. Como resultado de nuestra intervención, se permitió el ingreso del afectado.

²¹⁴ Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 007-2013-DP/ADM, «Las trabajadoras del hogar en el Perú. Supervisión a los sectores encargados de la promoción y defensa de sus derechos». Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para los Derechos de la Mujer, 2013, p. 161.

²¹⁵ Del 26 de febrero de 2013.

Pese a ello, se sostuvo una entrevista con el Presidente de la Corte Superior, a quien se recomendó adoptar las medidas destinadas a garantizar el acceso de todas las personas a la sede judicial, con prescindencia de su vestimenta.

Discriminación por religión en institución educativa (Expediente N° 113-2013-HUANTA).

El 13 de marzo de 2013, la ciudadana E.J.V. solicitó nuestra intervención señalando que un profesor de la I.E. María Auxiliadora de Huanta (Ayacucho) venía impidiendo el ingreso de su hijo al aula de clases y le exigía cortarse el pelo como requisito previo, lo cual iba en contra de su religión israelita.

Ante esta queja, se sostuvo una entrevista con la directora del plantel, quien se comprometió asegurar el derecho a la educación del alumno, respetando sus creencias religiosas, además, de adoptar las medidas necesarias para prevenir hechos similares.

2.12. DERECHOS COLECTIVOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

De acuerdo con el Ministerio de Cultura, en nuestro país hay 52 pueblos indígenas. Esta amplia diversidad cultural constituye uno de los bienes más valiosos del país y representa un reto para la consolidación de la gobernabilidad, la inclusión social y la vigencia de los derechos fundamentales.

El Estado peruano, a través de su normativa interna y de convenios internacionales, les reconoce derechos individuales y colectivos que está obligado a promover y garantizar. Por nuestra parte, al igual que desde el inicio de nuestras funciones, en el 2013 hemos realizado una permanente labor de supervisión en esta materia, tanto a nivel del gobierno nacional como de las instancias regionales y locales, que resumimos a continuación.

Derecho a la consulta previa

La consulta previa es un proceso de diálogo intercultural y de buena fe realizado entre el Estado y los pueblos indígenas cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectar directamente a estos. En el ámbito interno, ha sido desarrollado mediante la Ley N° 29785 y su reglamento, aprobado el 3 de abril de 2012 mediante Decreto Supremo N° 001-2012-MC.

Este proceso se aplica para cada medida administrativa o legislativa que afecte los derechos colectivos de los pueblos indígenas, la entidad a cargo del proceso de consulta es la misma que aprueba la medida y, el Viceministerio de Interculturalidad ha sido designado como el órgano técnico especializado dentro del Poder

Ejecutivo. En ese sentido, cada entidad debe identificar las medidas legislativas o administrativas de su competencia susceptibles de afectar los derechos colectivos de los pueblos indígenas e iniciar procesos de consulta para su aprobación.

Implementación del proceso de consulta previa

La diversidad de actores obligados a implementar este derecho lo convierte en un proceso complejo que requiere del fortalecimiento de capacidades para su comprensión. En efecto, la gran dificultad de los primeros procesos está en la correcta identificación de los pueblos indígenas que serán consultados y de los derechos colectivos que podrían ser afectados, el grado de conocimiento de las partes sobre el derecho mismo, la capacidad para llegar a acuerdos satisfactorios, así como para fortalecer la confianza mutua.

La demanda creciente en su implementación en diferentes niveles y sectores del gobierno genera varios retos para dotarlo de predictibilidad y confianza, entre ellos, el fortalecimiento del órgano técnico especializado.²¹⁶

En este contexto, hemos continuado supervisando este proceso. Así, en marzo de 2013 recomendamos²¹⁷ a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) que cumpla con la publicación de la Base de Datos y de la Guía Metodológica, así como con la implementación del proceso de consulta en el sector minero energético. Al respecto, podemos dar cuenta de que la Base de Datos inició su proceso de publicación y actualización el 25 de octubre, en tanto que la Guía Metodológica fue publicada en abril del 2013. Asimismo, en el sector energético se han iniciado procesos de consulta para la determinación de lotes de hidrocarburos (el Lote 169, iniciado en octubre y el Lote 195, en noviembre), mientras que en el sector minero solo se aprobó (en enero de 2013) la Resolución Ministerial 003-2013/MEM-DM, que identificó la oportunidad de la consulta, pero que no ha generado el inicio de ningún proceso de consulta.

Asimismo, hemos realizado diversas acciones de difusión del derecho. La primera de ellas fue la Reunión de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, denominada «El derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas», que se realizó el 25 y el 26 de abril, y en la que se debatió sobre el papel de los Ombuds-

²¹⁶ Según información proporcionada por el Viceministerio de Interculturalidad, durante el 2014 se iniciarán procesos de consulta para la aprobación del Reglamento de la Ley Forestal y de Fauna Silvestre; para la aprobación del Reglamento de la Ley de Lenguas; la actualización del Plan Maestro del Área Natural Protegida Cordillera Escalera; la creación del Área de Conservación Regional Bosque Nublado Amaru (Huancavelica); así como para la creación del Área de Conservación Ausangate, Urusayhua, Tres Cañones y Corredor Bioceánico Marcapata-Camanti (Cusco).

²¹⁷ Oficio N° 282-2013-DP, del 7 de marzo de 2013.

man de América Latina en esta materia. La reunión contó con la participación de representantes indígenas nacionales y de los titulares de las defensorías del pueblo de Venezuela, Colombia, Ecuador, Bolivia, Argentina, Brasil, México, entre otras, así como funcionarios del Poder Ejecutivo y del Poder Legislativo peruanos.

También se han promovido reuniones de capacitación dirigidos a funcionarios de los gobiernos regionales y locales en Madre de Dios²¹⁸, Huánuco²¹⁹, Amazonas²²⁰ y Puno.²²¹ Adicionalmente, hemos sostenido diversas reuniones²²² con organizaciones indígenas para conocer sus observaciones a los distintos procesos de consulta respecto a la información otorgada, la duración de los procesos de diálogo o la identificación de los pueblos involucrados en el proceso.

Cabe destacar que en enero de 2013 recomendamos a la Presidencia del Consejo de Ministros²²³ consultar a la comunidad indígena quechua de San Juan de Cañarís cualquier medida administrativa susceptible de afectarla, teniendo en cuenta su reconocimiento oficial expresado en la Resolución Suprema N° 54 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Indígenas, de octubre de 1956.

Igualmente, debemos destacar el caso del proceso de consulta de la propuesta del Área de Conservación Regional Maijuna-Kichwa, llevado a cabo por el Gobierno Regional de Loreto a los pueblos Maijuna y Kichwa. En este caso, aún está pendiente la emisión de la medida consultada, la cual debe incorporar los acuerdos arribados en el proceso de consulta previa.

Derecho de los pueblos indígenas en situación de aislamiento y contacto inicial (Piaci)

Al respecto, nuestra actuación se ha enmarcado en la supervisión de las medidas tomadas por el Viceministerio de Interculturalidad, como ente rector en esta materia. En ese sentido, participamos en las reuniones convocadas por la Comisión Multisectorial,²²⁴ realizadas el 23 de octubre y el 5 de diciembre de 2013, cuyo objeto fue establecer los perfiles profesionales del equipo técnico que realizará los

²¹⁸ Realizado el 30 y 31 de julio de 2013.

²¹⁹ Realizado el 30 de septiembre y 01 de octubre de 2013.

²²⁰ Realizado el 30 de septiembre y 01 de octubre de 2013.

²²¹ Realizado el 21 y 22 de noviembre de 2013.

²²² Como las consultas realizadas ante la propuesta de creación del Área de Conservación Regional Maijuna—Kichwa, por la propuesta de la Política de Salud Intercultural; por la propuesta de categorización de la zona reservada del Parque Nacional Sierra del Divisor y por el establecimiento de los Lotes de Hidrocarburos 169 y 195.

²²³ Oficio N° 179-2013-DP, cursado a la Presidencia del Consejo de Ministros el 24 de enero de 2013.

²²⁴ Conformada según lo establecido en el artículo 3 de la Ley N° 28736 Ley para la protección de pueblos indígenas u originarios en situación de aislamiento y en situación de contacto inicial y el artículo 11 del Decreto Supremo N° 008-2007-MIMDES, Reglamento de la Ley N° 28736.

estudios de reconocimiento de cuatro solicitudes de establecimiento de reservas indígenas.²²⁵ En estas reuniones participaron representantes de los ministerios de Cultura, Educación, Salud, Agricultura, de los gobiernos regionales de Loreto, Ucayali, representantes de las municipales provinciales y distritales de las zonas donde se encuentran ubicadas las propuestas de reservas indígenas, así como de las organizaciones indígenas, como la Asociación Interétnica de Desarrollo de la Selva Peruana (Aidesepe) y Orau.

En relación a las cinco reservas territoriales existentes,²²⁶ hasta diciembre de 2013 no se había emitido el decreto supremo que las adecúa como reservas indígenas, según lo ha establecido en el artículo 3 de la Ley N° 28736. Al respecto, la Dirección General de Interculturalidad y Pueblos Indígenas del Ministerio de Cultura nos informó que la propuesta de decreto supremo se encuentra pendiente de aprobación en la Presidencia del Consejo de Ministros.²²⁷

Por otro lado, advertimos que al pueblo indígena Nanti se le condicionaba el acceso a la salud y a la educación a la presentación del respectivo DNI, sin tomar en consideración las condiciones especiales que implican ser parte de una población en contacto inicial. Por ello, se recomendó al Ministerio de Cultura dejar sin efecto este requisito injustificado.²²⁸

Igualmente, en el proceso de aprobación del Estudio de Impacto Ambiental para la ampliación del Programa de Exploración y Desarrollo en el Lote 88, hemos recomendado a la Presidencia del Consejo de Ministros y a otras entidades estatales competentes²²⁹ que cumplan con establecer las reservas indígenas que garanticen el derecho a la vida, integridad y salud de los pueblos en aislamiento y contacto inicial, así como que aprueben e implementen un plan nacional para la protección de estas poblaciones.

Derecho a la propiedad comunal

Hemos continuado supervisando a los gobiernos regionales respecto de la transferencia de funciones en materia de titulación de tierras de las comunidades campesinas y comunidades nativas.²³⁰

²²⁵ Estudios necesarios para evaluar el establecimiento o no de reservas para indígenas en aislamiento: Cacataibo; Yavarí Tapiche; Yavarí Mirin; y, Sierra del Divisor. No incluye a la propuesta de reserva Napo Tigre.

²²⁶ Las reservas territoriales que tienen que ser adecuadas son: Kugapakori, Nahua, Nanti y otros; Madre de Dios, Murunahua, Mashco Piro e Isconahua.

²²⁷ Mediante el Oficio 024-2013-DGPI-VMI/MC, remitido el 17 de julio de 2013.

²²⁸ Recomendación formulada mediante el Oficio N° 010-2013-DP/AMASPPI-PPI, de julio de 2013.

²²⁹ Solicitado mediante el Oficio N° 01132-2013/DP, del 6 de agosto de 2013.

²³⁰ Según lo establecido en el artículo 51, letra n), de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

Al respecto, es importante resaltar que el 25 de enero de 2013 se publicó el Decreto Supremo N° 001-2013-MINAG, que designó como ente rector de la Política Nacional Agraria al Ministerio de Agricultura y Riego, entidad que a partir de la vigencia de la norma tiene a su cargo definir los objetivos prioritarios, lineamientos, contenidos y estándares nacionales de cumplimiento en materia de propiedad agraria, incluyendo el saneamiento físico legal de las comunidades campesinas y nativas. Posteriormente, en junio de 2013 se publicó la Ley N° 30048,²³¹ que encarga al Sector Agricultura la función específica de «dictar normas y lineamientos técnicos en materia de saneamiento físico legal y formalización de la propiedad agraria, comprendiendo las tierras de las comunidades campesinas y nativas».²³²

Con este marco legal ya definido, a partir de información que solicitamos a los gobiernos regionales,²³³ hemos identificado casos como el de Pasco, Huancavelica, Madre de Dios, Piura y Áncash, que no han podido iniciar los procedimientos de titulación porque, a pesar de haber firmado el acta de conformidad del proceso de transferencia, en la práctica no lo habrían concluido, por estar pendiente la transferencia del acervo documentario. También hemos constatado problemas en la transferencia de personal, falta de una adecuada capacitación del personal, lo que incide directamente en el cumplimiento del literal n) del artículo 51° de la Ley N° 27867,²³⁴ especialmente en los gobiernos regionales de La Libertad, Madre de Dios, Huánuco, Piura y Áncash.

Derecho de acceso a la justicia de los pueblos indígenas

La jurisdicción especial indígena, reconocida en el Convenio 169 de la OIT y en el artículo 149° de nuestra Constitución Política, debe ser fortalecida. En ese sentido fuimos parte del proceso participativo con entidades públicas, sociedad civil y organizaciones indígenas, convocado por la Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología del Congreso de la República, que dio lugar a la aprobación, en noviembre de 2013, del dictamen favorable sustitutorio de los proyectos de «Ley de Coordinación Intercultural de la

²³¹ Esta norma modificó el Decreto Legislativo N° 997 que, a su vez, aprobó la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura.

²³² Según lo establece el artículo 6, numeral 6.1.11 de la Ley N° 30048, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 25 de junio de 2013.

²³³ No se incluyó a Lambayeque y Arequipa porque aún no se les ha transferido dicha competencia.

²³⁴ La Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, establece en el numeral 51 n) que es función en materia agraria promover, gestionar y administrar el proceso de saneamiento físico-legal de la propiedad agraria, con la participación de actores involucrados, cautelando el carácter imprescriptible de las tierras de las comunidades campesinas y nativas.

Justicia»,²³⁵ que buscan desarrollar legalmente el artículo 149° de la Constitución.²³⁶

Asimismo, hemos intervenido ante diferentes quejas referidas al reconocimiento de la jurisdicción especial indígena, de lo cual podemos concluir que, a pesar de existir avances en el reconocimiento de la jurisdicción especial, concordante con el Acuerdo Plenario 1-2009/CJ-116, aún existen problemas en su difusión y articulación. En ese sentido, es fundamental esclarecer legal y jurisprudencialmente la situación jurídica de los distintos actores de la justicia especial, así como sus competencias, alcances y límites, de manera que se garantice el ejercicio de los derechos de los pueblos indígenas.

En este objetivo resulta fundamental la labor legislativa del Congreso de la República, por lo que nuestra institución seguirá supervisando y acompañando los esfuerzos de este poder del Estado sobre el particular.

CASO ILUSTRATIVO

Vulneración del derecho al acceso a la formación profesional y a la salud intercultural.

Aidesep solicitó nuestra intervención para atender el caso de 23 egresados indígenas de la carrera de enfermería técnica con mención en salud intercultural del Instituto Superior Tecnológico «Bagua», que no podían obtener su título técnico porque el Ministerio de Educación no reconocía oficialmente dicha carrera.

Es importante anotar que en el 2005, el Instituto Superior Tecnológico «Atalaya» y la Aidesep firmaron un convenio para formar enfermeros técnicos con mención en salud intercultural, carrera que fue reconocida y autorizada por única vez, a través de la Resolución Directoral N° 368-2007 del Ministerio de Educación. Esta experiencia fue replicada en el 2009 por el Instituto Superior Tecnológico «Bagua», en convenio con la misma organización indígena. Sin embargo, mediante el Decreto Supremo N° 004-2010-ED, el Ministerio de Educación aprobó el Reglamento de la Ley General de Institutos y Escuelas de Educación Superior, que establece como infracción grave la modificación de las denominaciones de las carreras autorizadas. Esto generó la imposibilidad de reconocer y autorizar la carrera en mención.

²³⁵ Dictamen N° 01-2013-2014/CPAAAAE-CR, para mayor detalle ver el siguiente link: [http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/ApoyComisiones/comision2011.nsf/733E94F535308D8C05257C2A00559EEC/\\$FILE/PUEBLOS.ANDINOS_313-2011-PJ_2751-2013-CR_Txt.Fav.Sust.Unanimidad.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/ApoyComisiones/comision2011.nsf/733E94F535308D8C05257C2A00559EEC/$FILE/PUEBLOS.ANDINOS_313-2011-PJ_2751-2013-CR_Txt.Fav.Sust.Unanimidad.pdf)

²³⁶ El Proyecto de Ley 313/2011-PJ presentado por el Poder Judicial y el Proyecto de Ley 2751/2013-CR, presentado por el congresista Néstor Valqui.

Al respecto, durante los meses de mayo y junio de 2013, sostuvimos diversas reuniones de trabajo con personal de la Dirección General de Educación Superior y Técnico Profesional (Digesutp) del Ministerio de Educación para abordar esta problemática. Como consecuencia de ellas, los representantes de la citada dirección se comprometieron a coordinar la aprobación de la carrera con la Dirección Regional de Educación de Amazonas. Ello aún se encuentra pendiente.

2.13. DERECHO A LA VIDA, INTEGRIDAD Y LIBERTAD PERSONAL

Reclutamiento indebido de menores de edad

El artículo 2° de la Ley de Servicio Militar, Ley N° 29248, y el artículo 6° de su Reglamento²³⁷ establecen los 18 años como edad mínima para prestar servicio militar. Sin embargo, en el 2013 hemos podido advertir la inobservancia de dicha normativa, a pesar de que ello acarrea la responsabilidad administrativa y penal del personal militar que haya participado en el reclutamiento ilegal de personas menores de edad.

Esta práctica continua siendo aplicada básicamente por el Ejército Peruano. Durante el 2013, hemos tomado conocimiento de seis quejas por reclutamiento ilegal de personas menores de edad. Tres de ellas fueron declaradas fundadas luego de las correspondientes acciones de verificación. En todos estos casos recomendamos que estos menores de edad fueran retirados del servicio.

Detenciones arbitrarias

Durante el presente periodo hemos abordado casos de detenciones por indebida identificación, actualización y anulación de antecedentes policiales y traslado de personas requisitorias. Si bien hemos podido apreciar que, a diferencia de otros periodos, los operadores de justicia vienen realizando investigaciones para la identificación plena de la persona detenida, todavía se siguen presentando casos donde se puede verificar que la identidad se determinó únicamente en base a la información del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), lo que ha llevado a detenciones arbitrarias.

Así, en el 2013 atendimos 20 de estos casos a nivel nacional, no solo por aclaración de nombres sino también por suplantación de identidad, a pesar de los avances tecnológicos que permiten la correcta identificación de las personas detenidas por parte del Ministerio Público y del Poder Judicial (Juzgado Penal de Turno Perma-

²³⁷ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 003-2013-DE, del 3 de junio de 2013.

nente de Lima), pues estas entidades cuentan con el denominado Sistema Biométrico, instrumento técnico que también permite resolver casos de suplantación.

En todos los casos atendidos hemos brindado a los familiares de las personas detenidas la orientación para lograr su libertad, así como realizado acciones inmediatas ante los órganos jurisdiccionales competentes. En otros casos se ha coadyuvado en las demandas de hábeas corpus iniciadas.

Cabe precisar que en los últimos meses del 2013 hemos recibido diversas comunicaciones de la Policía Nacional que dan cuenta de la existencia órdenes de captura que no cuentan con los datos de identificación completos de las personas investigadas o que no coinciden con el documento de identidad que se acompaña. En esa medida, hemos recomendado a las cortes superiores respectivas, la revisión de dichas órdenes, con la finalidad de prevenir casos de detenciones arbitrarias.

De otro lado, se tomó conocimiento de que existen órdenes de captura que se mantienen vigentes, pese a que el órgano jurisdiccional dispuso su anulación. Esta situación se debería entre otras razones: *i) a la omisión*, dilación o mala praxis de los auxiliares jurisdiccionales al momento de cursar los oficios que disponen el levantamiento de la requisitoria, *ii) al hecho de que la Policía Nacional no estaría inscribiendo las anulaciones dispuestas por el Poder Judicial*, o *iii) a la demora en el envío de los documentos físicos a la ciudad de Lima, de hasta 45 días*, para que se proceda a la inscripción.

Por esta razón, se llevó a cabo una reunión intersectorial con representantes del Poder Judicial y de la Policía Nacional, a fin de buscar algunos mecanismos que permitan superar estas dificultades, previniendo situaciones de afectación del derecho a la libertad personal.

En lo que respecta a la actualización y anulación de antecedentes policiales, en el 2013 se logró la sistematización de 411,048 antecedentes policiales que permanecían en el Sistema de Informática de la Policía Nacional hasta 1992. Este esfuerzo fue realizado con el objetivo de prevenir afectaciones a los derechos fundamentales de las personas, evitar posibles actos de corrupción y coadyuvar a que los operadores cuenten con un registro actualizado. Cabe indicar que el registro de antecedentes policiales requiere necesariamente de los siguientes datos: nombres y apellidos de la persona, delito imputado, fecha de la orden de detención y autoridad judicial que la ordena.

Luego de un análisis detallado se advirtió que el 92% de los antecedentes no cuentan con los datos mínimos, mientras que el 6% consignan la información referida, pero por el transcurso del tiempo están referidos a delitos prescritos. Por último, es significativo que un 2% (8,093 registros) registre hechos que en la actualidad ya no constituyen delito (adulterio, riña y duelo), situación por la cual deberían ser anulados inmediatamente.

De otro lado, se pudo advertir que un significativo número de antecedentes policiales permanecen activos, pese a que la persona involucrada resultó absuelta, cumplió su condena o su proceso fue archivado por decisión judicial. Sobre este aspectos se han formulado las recomendaciones pertinentes para prevenir afectaciones a los derechos de estas personas.

En cuanto al traslado de las personas requisitorias, la falta de un presupuesto adecuado para atender los requerimientos de traslados de personas detenidas o requisitorias es una dificultad permanente, pese a los esfuerzos y recursos que viene asignando el Poder Judicial para este fin. En esa medida, se han buscado diversas alternativas para atender este problema. Así, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, acogiendo nuestra recomendación, reguló el Procedimiento para la ejecución de Audiencias Virtuales.²³⁸ Estas audiencias permiten reducir significativamente los costos que demanda el traslado de personas con orden de captura a los órganos jurisdiccionales requirientes, pero, a su vez, constituyen también un mecanismo de seguridad en caso de personas procesadas como parte de organizaciones criminales.

Si bien se ha incrementado el número de diligencias virtuales para las personas detenidas requisitorias en Lima, Tacna y otros distritos judiciales, todavía se presentan dificultades en otras regiones del país. Por ende, resulta indispensable que se realice una mayor difusión de la directiva entre los operadores judiciales, debiéndose mejorar, también, el nivel de organización de los entes administrativos encargados de la logística. Cabe resaltar que el ejercicio del derecho a la defensa de los detenidos se materializa mediante el apoyo de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Respecto de esta problemática, nuestra institución continuará realizando acciones que sensibilicen y recuerden a los operadores de la administración de justicia su deber de prevenir casos de detenciones arbitrarias por deficiente identificación. En el mismo sentido, se proseguirán acciones que permitan disminuir los casos de no anulación de las órdenes de requisitoria, así como la anulación de antecedentes policiales anteriores a 1991.

En ese sentido, insistiremos en la modificación de la Ley N° 24973 sobre indemnización por errores judiciales y detenciones arbitrarias, con la finalidad de que las personas vulneradas logren una efectiva reparación por el grave daño que sufrieron.

²³⁸ Resolución Administrativa N° 042-2013-CE-PJ que aprueba la Directiva N° 0012013-CE -PJ sobre el «Procedimiento para la Ejecución de Audiencias Virtuales».

Uso de la fuerza pública y derecho a la integridad

Durante el 2013, se han conocido casos de afectación a la integridad personal, caracterizados principalmente por el uso desproporcionado de la fuerza y actos de maltrato físico y psicológico. De éstos, 46 fueron declarados fundados y 27 continúan en trámite. La mayoría de los casos están dirigidos contra la Policía Nacional (41), las Fuerzas Armadas (11), el Instituto Nacional Penitenciario (11), y personal de serenazgo de algunas municipalidades (10).

Frente a estas quejas se realizaron acciones inmediatas con la finalidad de garantizar que las autoridades inicien las investigaciones destinadas al esclarecimiento de los hechos y la determinación de las responsabilidades correspondientes. Con este propósito, en los casos en que se estimó pertinente, se solicitó la aplicación del Protocolo de Reconocimiento Médico Legal para la Detección de Lesiones o Muerte Resultante de Tortura, con la finalidad de descartar estas conductas.

Ante las denuncias aparecidas en algunos medios de comunicación por presuntos abusos y afectaciones a la integridad en agravio de los alumnos y alumnas de las escuelas de formación de la PNP²³⁹ se realizaron diversas actuaciones. Así, entre los meses de septiembre y diciembre de 2013 se visitaron 19 escuelas técnico superiores de la PNP a fin de recabar información sobre la observancia de los derechos de los y las estudiantes. Igualmente, se advirtieron deficiencias en la infraestructura de dichos centros de formación, lo que motivó la formulación de un conjunto de recomendaciones para superarlas.²⁴⁰

A modo de ejemplo, en septiembre de 2013 se tomó conocimiento de presuntos abusos y malos tratos cometidos por un suboficial en agravio de los alumnos y alumnas de la Escuela Técnica Superior de Iquitos.²⁴¹ Atendiendo a ello, se realizó una visita a la citada escuela donde se corroboraron los actos de agresión. En dicha oportunidad, el director nos informó que el suboficial quejado fue sancionado con seis días de arresto simple.

²³⁹ Estas denuncias se presentaron, entre otras, contra las Escuelas Técnico Superiores de la PNP de Ayacucho, Cajamarca, Chimbote, Cusco, Huancavelica, Lima y Tacna. Véase al respecto:

- a) <http://elcomercio.pe/actualidad/1621293/noticia-cusco-ochos-alumnas-escuela-policias-fueron-agredidas-instructor>,
- b) <http://peru21.pe/actualidad/tacan-cadete-policia-fue-ultrajado-vara-reglamento-2138119>,
- c) <http://www.larepublica.pe/08-09-2013/alumno-de-escuela-de-suboficiales-de-la-pnp-denuncia-maltratos>,
- d) <http://peru21.pe/actualidad/ayacucho-denunciaron-maltratos-escuela-policia-2148993>,
- e) <http://www.almanoticias.com/?p=2959> y
- f) <http://chimbotenlinea.com/nuevo-chimbote/04/09/2013/alumno-abandona-escuela-de-suboficiales-de-la-pnp-y-denuncia-maltratos>.

²⁴⁰ Los resultados de esta supervisión se encuentran contenidos en el Informe de Adjuntía N° 001-2014-DP/ADHPD, «Aportes para el fortalecimiento de las escuelas de formación de la Policía Nacional del Perú», de enero de 2014.

²⁴¹ Expediente N° 2007-2013/DP-LORETO.

Finalmente, se debe señalar que durante el 2013 hemos registrado también algunas quejas contra docentes de las instituciones educativas por actos de presuntos malos tratos contra los escolares. Estos hechos se habrían producido —entre otros motivos— como sanción por actos de indisciplina.

CASOS ILUSTRATIVOS

Detención arbitraria por homonimia (Expediente N° 14020-2013-TUMBES).

El 20 de junio, el ciudadano Jhon Fredy Zevallos Quispe fue detenido en su centro de trabajo en la ciudad de Lima, en base a un mandato de detención por tráfico ilícito de drogas emitido por la Sala Penal de Apelaciones de Tumbes. El ciudadano manifestó que los policías que lo detuvieron le informaron que la persona de Jhon Zevallos Quispe aparecía como remitente de una encomienda que contenía dos kilos de cocaína, incautada en el control de Carpitás, en un bus de la empresa Civa con destino a Tumbes.

El 5 de julio, en el marco de la investigación realizada, se revisó el expediente judicial, advirtiéndose que no se había desarrollado una investigación adecuada y por ello se coadyuvó en la presentación de una demanda de hábeas corpus. Asimismo, se corrió traslado de la queja a la Oficina Distrital de Control de la Magistratura de Tumbes. Ante la improcedencia del proceso de hábeas corpus, decretada por el Primer Juzgado de Investigación Preparatoria, pusimos en conocimiento del Presidente de la Sala, los informes elaborados por nuestra institución, que dan cuenta de la problemática en la identificación de procesados.

Transcurridos dos meses de su detención, el procesado fue absuelto, el 27 de agosto, ordenándose su inmediata libertad. El 8 de noviembre, el Jefe de la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura Tumbes nos comunicó la resolución mediante la cual se abrió investigación contra los que resulten responsables de conducta funcional en el presente caso.

Agresión contra menor de edad por parte de efectivos policiales (Expediente N° 2459-2013-PIURA).

El 2 de julio de 2013 la ciudadana Teodora Guayanay Aguilar presentó una queja contra efectivos de la comisaría de Paimas (Ayabaca, Piura), señalando que su menor hijo, de 11 años de edad, había sido víctima de maltratos en la citada comisaría, luego de habersele imputado el robo de un celular y dinero en una institución educativa.

Se solicitó a la Fiscalía Provincial Mixta Corporativa de Suyo iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. Del seguimiento efectuado, se tiene que la

fiscalía ha formalizado el inicio de investigación preliminar sobre los presuntos actos de agresión. El caso se encuentra en seguimiento.

Afectación a la integridad personal por miembros del serenazgo de la Municipalidad de Lima (Expediente N° 11607-2013-LIMA).

El 27 de mayo de 2013, a través de los medios de comunicación, tomamos conocimiento de la agresión sufrida por el señor Henry Gustavo Naveda Alvino, ciudadano con discapacidad que ofrecía el servicio de pesaje y venta de golosinas en forma ambulatoria. La agresión se dio en momentos en que miembros del serenazgo de la Municipalidad Metropolitana de Lima pretendieron arrebatarle sus bienes, sin la presencia de un inspector de la Gerencia de Fiscalización y Control.

Al respecto, se solicitó al Instituto de Medicina Legal efectuar el reconocimiento médico legal al afectado. Igualmente, solicitamos²⁴² a la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima un informe detallado sobre esta intervención. Del análisis de la documentación remitida se pudo advertir que el ciudadano presentaba lesiones corporales recientes. Asimismo, se recomendó al Gerente Municipal el inicio de la investigación contra los serenos involucrados, así como brindar capacitación a todo el personal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana respecto de sus funciones y atribuciones.

En atención a las recomendaciones formuladas los funcionarios ediles señalaron que se había dispuesto el inicio de las investigaciones correspondientes, además, de realizar capacitaciones a su personal.

Afectación a la integridad en agravio de alumnos/as de institución educativa inicial (Expediente N° 2965-2013-LA LIBERTAD).

El 3 de julio de 2013 se tomó conocimiento de una queja contra una docente de la Institución Educativa Inicial N° 1614 del distrito de Pacasmayo (La Libertad), debido a los constantes actos de maltrato, físico y psicológico, contra sus alumnos. Ante este hecho se solicitó al director de la Ugel de Pacasmayo disponer la investigación correspondiente, así como adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la integridad de los estudiantes.

Luego de las recomendaciones efectuadas, se nos informó que la docente fue separada de la institución educativa. Asimismo, la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios de la Ugel de Pacasmayo resolvió²⁴³ instaurar proceso administrativo disciplinario contra la profesora.

²⁴² Mediante el Oficio N° 212-2013-DP/OD-Lima-DH.

²⁴³ Mediante la Resolución N° 062-2014, del 23 de enero de 2014.

2.14. TRATA DE PERSONAS

La trata de personas configura graves vulneraciones a la dignidad y a los derechos fundamentales a la vida, a la integridad, al libre desarrollo de la personalidad, entre otros. Este fenómeno delictivo se manifiesta en nuestro país de forma alarmante. El Observatorio de la Criminalidad del Ministerio Público registró, entre enero y julio de 2013, 201 denuncias por este delito,²⁴⁴ frente a las 457 denuncias registradas en el 2012. Del total de víctimas, el 83% fueron mujeres y el 59% adolescentes de entre 13 y 17 años de edad. En el mismo sentido, el Sistema de Registro y Estadística del delito de Trata de personas y Afines (Reta) revela que, al mes de diciembre de 2012, se habían registrado 630 víctimas de trata de personas menores de edad.²⁴⁵

Por nuestra parte, de un total de 91 quejas atendidas entre el 2007 y diciembre de 2013, las niñas y adolescentes mujeres conforman el 91% de víctimas identificadas. Asimismo, la mayor modalidad de explotación es de carácter sexual (45 casos). En 24 casos la trata tuvo fines de explotación laboral; en un caso, la mendicidad de la víctima y en 22 casos no se precisó la modalidad de explotación. En atención a esta situación, hemos priorizado acciones destinadas a combatirla.

A partir de la información recibida, se advierte que la trata de personas se genera a partir de situaciones de pobreza y exclusión social, además de estar fuertemente vinculada con la informalidad. Eso permite inferir que las acciones que se adopten para erradicarla necesariamente deben tomar en cuenta el factor social.

Existen zonas de nuestro país en donde la trata es un tema prioritario en la agenda de las instituciones públicas, como ocurre en Ayacucho (donde cuentan inclusive con un Plan Regional de Lucha contra la Trata de Personas),²⁴⁶ Cajamarca y Moquegua, entre otros. En estas regiones, nuestra institución asume un papel activo en la coordinación y vigilancia de actividades para combatir este delito, especialmente en el ámbito de la prevención.

En otros lugares, el tema todavía no ha sido visibilizado, como ocurre en las regiones de Ucayali, Ica, Tacna, La Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes. En estas regiones hemos impulsado la adopción de acuerdos que permitan establecer planes y acciones coordinadas concretas.

²⁴⁴ Información remitida por el Gerente del Observatorio de la Criminalidad del Ministerio Público, Juan Huambachano Carbajal, a la Defensoría del Pueblo, mediante Oficio N° 554-2013-MP-FN-OBSERVATORIO, del 20 de septiembre de 2013.

²⁴⁵ En: <http://www.chsalternativo.org/contenido.php?men=L&pad=33&pla=2&sal=2&id=E> (Consulta: 19 de diciembre de 2013).

²⁴⁶ Ordenanza Regional N° 013-2012-GRA/CR, del 25 de mayo de 2012.

Adicionalmente, subsisten algunos problemas en la realización de actividades contra este delito. Estos ya habían sido identificados en el Informe Defensorial N° 158, «La trata de personas en agravio de niños, niñas y adolescentes»: *i)* la falta de una base de datos precisa que dé cuenta de la real dimensión del fenómeno a nivel nacional y regional, *ii)* la falta de coordinación entre las autoridades locales para el desarrollo de actividades, en especial para la protección de la víctima, y *iii)* la falta de presupuesto para la implementación de las actividades programadas.

Frente a ello, hemos realizado diversas acciones, principalmente, reuniones de trabajo con autoridades para adoptar medidas, así como la conformación de comités o redes y la elaboración de planes y estrategias regionales (Juliaca, Apurímac, Ayacucho, Moquegua, Piura, Tacna, Tumbes e Ica). Asimismo, charlas de sensibilización a la población vulnerable (niños, niñas y adolescentes), especialmente a través de viajes itinerantes (Puquio, Ucayali, Ayacucho, Cajamarca, Moquegua, Piura, Tacna, Tumbes e Ica); charlas de capacitación a funcionarios y representantes de la sociedad civil (Ucayali, Ayacucho, Cajamarca, Tacna, Tumbes e Ica). Del mismo modo, hemos supervisado los servicios de prevención y protección de víctimas de trata, principalmente en Ayacucho.

Igualmente, hemos tenido una participación activa dentro del Grupo Multisectorial de Lucha contra la Trata de Personas, espacio en el que se elaboran las políticas públicas nacionales sobre la materia. Dentro de dicho grupo se han adoptado diversas medidas, en atención a las recomendaciones propuestas en el Informe Defensorial N° 158, como la incorporación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Asimismo, hemos promovido la elaboración de una propuesta de modificación del tipo penal de trata de personas contenido en el artículo 153° del Código Penal, con la finalidad de aclarar su redacción y facilitar su comprensión. Dicha propuesta fue aprobada por el Grupo Multisectorial de Lucha contra la Trata de Personas. De otro lado, en el mes de noviembre de 2013, la congresista Marisol Pérez Tello presentó el Proyecto de Ley N° 2922/2013-CR, mediante el cual se propuso, entre otros, modificar el contenido del tipo penal de trata, recogiendo nuestras recomendaciones, así como varias de las mismas formuladas en el Informe Defensorial N° 158.

Por otro lado, falta crear redes y planes de acción en la mayoría de regiones,²⁴⁷ que permitan adoptar acciones coordinadas contra dicho flagelo. Un problema adicional es la constante rotación de funcionarios encargados del tema, especialmente en la Policía Nacional, el Ministerio Público y el Poder Judicial, que impide

²⁴⁷ Únicamente los gobiernos regionales de Madre de Dios, Ayacucho y Loreto cuentan con planes regionales contra la trata.

realizar un trabajo coordinado a largo plazo. Finalmente, debe destacarse que la informalidad en el empleo favorece la captación de víctimas por parte de las redes de trata.

CASO ILUSTRATIVO

Trata de personas con fines de explotación laboral. Expediente s.n.-2013-APURÍMAC.

El 1 de agosto de 2013, la señora Marciana Mayhua López nos solicitó gestionar el apoyo del Centro de Emergencia Mujer y la Fiscalía Provincial Mixta de la provincia de Grau, Apurímac, por la desaparición de dos adolescentes ocurrida el 16 de mayo de 2013. Manifestó que las adolescentes habrían sido trasladadas con engaños a la Mina Taccahuanca, ubicada en el distrito de Cuprahuasi, en la misma provincia.

Al tratarse de un caso de trata bajo la modalidad de explotación laboral, coordinamos el rescate de las adolescentes con el Centro Emergencia Mujer, la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público. Posteriormente, el 24 de julio de 2013, la Coordinadora del CEM-Grau nos comunicó que se pudo ubicar a las dos adolescentes, quienes fueron trasladadas a la provincia de Grau para su protección temporal hasta la entrega a sus padres.

Finalmente, los comisionados se contactaron con la recurrente para que pudiese encontrarse con su hija. A la fecha, la investigación penal sigue su curso.

2.15. ACCESO A LA JUSTICIA

Debido proceso y tutela jurisdiccional efectiva

Una de las situaciones vulneratorias más frecuentes está relacionada con la negativa o el condicionamiento para recibir denuncias por parte de la Policía Nacional (PNP) o el Ministerio Público (MP), principalmente en casos de violencia familiar y violencia contra la mujer, así como con la falta de celeridad en los procesos judiciales.

Esta situación, sin duda, produce un estado de indefensión e insatisfacción ciudadana hacia el sistema, lo cual podría conllevar, en algunos casos, al uso de vías de hecho para alcanzar justicia por propia mano. Esto se aúna al deficiente servicio que prestan las comisarías y fiscalías, donde las personas no reciben un trato adecuado o no se les facilita información clara y suficiente sobre el procedimiento que deben seguir.

Las razones por las cuales se presentan estas situaciones pueden ser de diversa índole. La experiencia defensorial informa que obedecen, muchas veces, a la falta

de capacitación e interés del personal policial por atender las denuncias sobre violencia familiar.

Sobrecarga laboral y dilaciones indebidas

En cuanto a las dilaciones indebidas, la situación se agudiza por la elevada carga procesal que soportan los órganos jurisdiccionales, la insuficiente asignación de personal y la falta de presupuesto. A este respecto, el Poder Judicial ha continuado con la creación de juzgados y salas transitorias sin dejar de lado el proceso de implementación del nuevo Código Procesal Penal y la nueva Ley Procesal del Trabajo, así como la priorización en la atención de procesos seguidos por personas mayores de 75 años o en grave estado de salud.²⁴⁸

Así, tenemos quejas como la recibida por la Oficina Defensorial de Áncash contra la Comisaría de Pomabamba por negativa en recibir una denuncia por violencia familiar debido a que la denunciante no presentaba signos de agresión física.²⁴⁹

Acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia familiar y sexual

De acuerdo con la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2012 (Endes 2012), el 37.2% de las mujeres alguna vez unidas (casadas, convivientes, divorciadas, separadas o viudas) manifestó haber sido víctima de violencia física y sexual por parte de su esposo o compañero, mientras que el 66.3% refirió que su pareja había ejercido algún tipo de control sobre ellas (violencia psicológica).²⁵⁰

Nuestras oficinas y módulos de atención defensorial han reportado que la mayor parte de denuncias no recibidas o condicionadas en las comisarías están referidas a casos de violencia familiar y, en particular, de violencia contra la mujer. Incluso se han presentado casos —como los reportados por el Módulo de Jaén— en los que se ha identificado falta de coordinación entre la Fiscalía de Familia y las comisarías.²⁵¹

²⁴⁸ Cfr. Resolución Administrativa N° 213-2013-CE-PJ, del 26 de octubre de 2013, emitida por el Presidente del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

²⁴⁹ Cfr. Expediente N° 1480-2013/ÁNCASH.

²⁵⁰ INEI. Endes 2012. Disponible en: <http://proyectos.inei.gob.pe/endes/2012/> Consulta: 12 de diciembre de 2013.

²⁵¹ Cfr. Expediente N° 614-2013-000049/JAÉN. En este caso, una menor de 15 años de edad habría sido víctima de violación sexual.

Para la atención de esta problemática es preciso destacar algunos avances normativos recientes, como la aprobación de la Ley N° 30068 que regula el delito de feminicidio no íntimo²⁵² y de la Ley N° 29990 que establece la prohibición de conciliar judicialmente en casos de violencia familiar.²⁵³

Por su parte, el Ministerio Público aprobó la «Guía de procedimientos para la entrevista de niños, niñas y adolescentes víctimas de abuso sexual y trata con fines de explotación sexual», la «Guía médico legal de evaluación física de la integridad sexual» y la «Guía de valoración del daño psíquico en víctimas adultas de violencia familiar, sexual, tortura y otras formas de violencia intencional».²⁵⁴

No obstante ello, en los procesos penales algunos jueces y juezas imponen sanciones benignas, fijan montos de reparación civil insuficientes y, en general, los estándares internacionales de protección de derechos humanos de las mujeres, como la debida diligencia, no son tomados en cuenta. Esta situación se debe, en muchos casos, a que aún persisten estereotipos de género social culturalmente arraigados en la comunidad.²⁵⁵

También se han dado pronunciamientos jurisdiccionales que favorecen el derecho de acceso a la justicia de las mujeres víctimas de la violencia, como el que emitió el Juzgado Penal Colegiado Permanente de Piura, que condenó a dos personas por el delito de trata de personas y a otras tres por el delito de favorecimiento a la prostitución, en agravio de la joven de iniciales D.I.P.C, el cual constituye un hito que contribuye a generar la confianza de la ciudadanía en el sistema de justicia frente a un delito complejo.²⁵⁶

²⁵² Ley N° 30068, Ley que incorpora el artículo 108-A al Código Penal y modifica los artículos 107, 46-B y 46-C del Código Penal y el artículo 46 del Código de Ejecución Penal, con la finalidad de prevenir, sancionar y erradicar el feminicidio. Publicada en el diario oficial *El Peruano* el 18 de julio de 2013.

²⁵³ Ley N° 29990, Ley que modifica el Artículo 170 del Código de los Niños y Adolescentes, el Artículo 7-A del Decreto Legislativo 1070, Decreto Legislativo que modifica la Ley 26872, Ley de Conciliación; y el Artículo 7 de la Ley 27939, Ley que establece el procedimiento en casos de faltas y modifica los Artículos 440, 441 y 444 del Código Penal, a fin de eliminar la conciliación en los procesos de violencia familiar. Publicada en el diario oficial *El Peruano* el 26 de enero de 2013.

²⁵⁴ Sin embargo, existen problemas para la implementación de estas guías. Por ejemplo, la «Guía de valoración del daño psíquico en víctimas adultas de violencia familiar, sexual, tortura y otras formas de violencia intencional» aún no ha sido implementada.

²⁵⁵ Véanse las conclusiones del Informe de Adjuntía N° 04-2011/DP-ADM, «Feminicidio en el Perú: Estudio de expedientes judiciales» y las del Informe de Adjuntía N° 04-2010-DP / ADM, «Violencia sexual en el Perú: Un estudio de casos judiciales».

²⁵⁶ Esta decisión ha sido confirmada, en el 2014, por la primera Sala de Apelaciones de Piura. Cabe señalar que este caso fue reportado en el Decimosexto Informe Anual de la Defensoría del Pueblo.

Atención en comisarías

Del mismo modo, se requiere mejorar la atención de las mujeres víctimas de la violencia en comisarías, pues —de acuerdo con la Endes 2012— estas dependencias siguen siendo el primer lugar al que acuden.²⁵⁷ Por ello, es necesario que desde las comisarías se brinde oportunamente las medidas de protección, se implemente una unidad especializada de defensa de víctimas de violencia de género y se garantice un mayor número de casas refugio.²⁵⁸

Cabe precisar también que en las manifestaciones más graves de violencia hacia las mujeres —como la violencia sexual durante el conflicto armado interno— las acciones adoptadas para su atención han sido escasas, a pesar de que las víctimas llevan esperando casi tres décadas por una respuesta de parte del Estado.²⁵⁹

En esta Red se desarrolló la investigación «Acceso a la Justicia de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar»,²⁶⁰ cuyos resultados muestran la situación en la región andina, así como las medidas necesarias para fortalecer el papel de las Defensorías del Pueblo en el control, defensa y promoción del derecho a una vida libre de violencia.

En lo que respecta a la calidad de los pronunciamientos jurisdiccionales de jueces y juezas, nuestra institución —en el marco del Convenio de Cooperación

²⁵⁷ INEI. Endes 2012. Disponible en: <http://proyectos.inei.gob.pe/endes/2012/>. Consulta: 12 de diciembre de 2013.

²⁵⁸ Según el Informe de Adjuntía N° 003-2013-DP/ADM, «Balance del Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015», al mes de marzo de 2013, solo existían 47 casas refugio a nivel nacional, de las cuales 9 corresponden a municipalidades, 7 a beneficencias, 15 a la sociedad civil y 16 a las iglesias. Lo expuesto resulta de especial preocupación dado que las casas refugio temporal resultan indispensables para otorgar real protección a las víctimas de mujeres que se atreven a denunciar a sus agresores.

²⁵⁹ De acuerdo con la información remitida por los diversos sectores responsables de la ejecución del Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015, no se ha ejecutado ninguna acción para lograr cumplir con los objetivos planteados, como lograr un marco legal específico para la protección de las mujeres víctimas de violencia durante el conflicto armado ni la inclusión de todas las formas de violencia sexual dentro del Plan Integral de Reparaciones. En: DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 003-2013-DP/ADM, «Balance sobre el cumplimiento del Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015». Con relación al sistema de justicia, el proceso penal iniciado en el 2009 por el caso Manta y Vilca aún no cuenta con sentencia a pesar del tiempo transcurrido.

²⁶⁰ Este documento fue presentado en la reunión de la Red de Defensorías de Mujeres que se realizó entre el 4 y 7 de noviembre de 2013 en la ciudad de San Juan de Puerto Rico, en el marco del XVIII Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO).

entre la Academia de la Magistratura (Amag) y la Defensoría del Pueblo—²⁶¹ desarrolló el primer «Diplomado sobre Violencia de Género: Tutela de los derechos fundamentales de las mujeres»,²⁶² que tuvo como ejes teóricos y metodológicos los enfoques de género, derechos humanos e interculturalidad, con la finalidad de que sean incorporados en la interpretación, razonamiento y argumentación jurídica que realizan los operadores jurídicos al momento de conocer y resolver los procesos relacionados con la problemática de la violencia contra la mujer.

Frente a las dificultades para la implementación de casas refugio y la atención de las mujeres víctimas durante el conflicto armado interno, nuestra institución evaluó, en el Informe de Adjuntía N° 003-2013-DP/ADM,²⁶³ el avance en el cumplimiento de las obligaciones de las entidades que forman parte del Grupo de Trabajo del Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015.

En dicho informe se recomendó al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables elaborar un plan de trabajo con carácter de urgencia para el periodo 2014-2015, que identifique los puntos críticos sobre la ejecución del plan, así como la implementación de casas de refugio temporal.

Respecto a los problemas para acceder al servicio de justicia —principalmente, por la falta de atención de las comisarías ante casos de violencia familiar y sexual— se distribuyeron en diversas comisarías, fiscalías y juzgados a nivel nacional, mil afiches y cien mil trípticos con información sobre los derechos de las mujeres víctimas de violencia familiar que acuden a estas dependencias policiales.

Acceso a la justicia de víctimas de graves violaciones a los derechos humanos

Desde el 2004 nuestra institución realiza una labor de seguimiento al proceso de judicialización de graves violaciones a los derechos humanos ocurridas en el período 1980-2000, con la finalidad de identificar los avances y las dificultades que estos presentan.

²⁶¹ Convenio suscrito el 3 de mayo de 2012.

²⁶² Este diplomado se llevó a cabo entre el 15 de julio y el 10 de noviembre de 2013.

²⁶³ DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 003-2013-DP/ADM, «Balance del Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015».

Avances y retos en el juzgamiento de graves violaciones a los derechos humanos

En esta materia el avance ha sido lento, insuficiente e insatisfactorio, principalmente para las víctimas de la violencia, pero también para quienes han debido enfrentar investigaciones penales considerablemente prolongadas. De esta manera, en estos procesos judiciales se han presentado las siguientes dificultades: *i)* falta de fortalecimiento integral de las instancias especializadas, *ii)* concentración de los casos de violaciones a los derechos humanos en el Distrito Judicial de Lima, *iii)* pérdida paulatina de la exclusividad y especialización de las instancias encargadas de investigar y juzgar, *iv)* inexistencia de un sistema de registro único de los casos de violaciones a los derechos humanos, *v)* excesiva duración de las investigaciones y los procesos, *vi)* falta de información para individualizar e identificar a los responsables, especialmente por parte del sector Defensa, *vii)* incumplimiento de medidas de coerción personal ordenadas contra los procesados por violaciones de derechos humanos, *viii)* inexistencia o deficiencias de los mecanismos de defensa legal para víctimas y procesados y, por último, *ix)* dificultades en el sistema de protección para víctimas, testigos y abogados o defensores de derechos humanos.

A propósito de la conmemoración del décimo aniversario de la entrega del Informe Final de la Comisión de la Verdad y Reconciliación, se actualizó la información sobre el trámite de los casos supervisados, identificándose los avances, dificultades y desafíos pendientes en relación con el proceso de judicialización. Los resultados de esta supervisión fueron expuestos en el Informe Defensorial N° 162, «A diez años de verdad, justicia y reconciliación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso».

El balance destaca los esfuerzos iniciales del Ministerio Público y del Poder Judicial para conformar un subsistema especializado en materia de derechos humanos que busca aportar al desarrollo del proceso de judicialización de estos crímenes. Sin embargo, señalamos que diez años después no se ha logrado consolidar un sistema que reúna las características de especialización, dedicación exclusiva, personal suficiente y recursos adecuados.

Cabe señalar que el Ministerio Público creó la primera instancia especializada en el año 2002 y estableció un sistema descentralizado. Actualmente, existen cuatro fiscalías supraprovinciales en Lima, tres en Ayacucho (una con competencia también en Huancavelica), una en Tingo María y 13 fiscalías con retención de carga, es decir, que atienden delitos comunes y violaciones a derechos humanos. Además, tienen 3 fiscalías superiores nacionales.

Las tres fiscalías de Ayacucho son las que tienen mayor carga procesal por los delitos de terrorismo y otros contra los derechos humanos. En la actualidad, entre las tres tienen 554 investigaciones en trámite, 99 denuncias formalizadas, 358 archivos provisionales y 735 archivos definitivos.

El modelo descentralizado permite que los fiscales tengan mayor aproximación con las alegaciones de las partes y los medios de prueba. No obstante, este diseño no estuvo exento de dificultades, a saber: *i)* alta carga procesal de las fiscalías, *ii)* limitaciones en recursos logísticos y presupuestales, *iii)* falta de capacitación permanente y especialización. Actualmente, además de terrorismo y violaciones a los derechos humanos, estas fiscalías tienen competencia para conocer otros cinco delitos (homicidio, asesinato, lesiones graves, secuestro y extorsión contra periodistas en función).

En el año 2004, el Poder Judicial modificó la competencia y la denominación de los órganos jurisdiccionales a fin de establecer un subsistema de juzgamiento para las graves violaciones a derechos humanos ocurridas entre los años 1980-2000. En la actualidad, está conformado por seis juzgados especializados: tres en Lima, uno en Junín, uno en Ayacucho y uno en Huánuco, así como dos colegiados de la Sala Penal Nacional (SPN) en Lima.

Al optarse por un sistema centralizado, un importante número de casos ha enfrentado diversas dificultades, básicamente derivadas de la falta de presupuesto para trasladar a los testigos y familiares de las víctimas, así como retraso en la programación y ejecución de diligencias en lugares tan distantes a la sede donde se tramitan los procesos.

De otro lado, la especialización de estos órganos resulta, en la práctica, nominal, dado que si bien se implementaron algunas medidas para mantener el carácter de subsistema, la sucesiva ampliación de la competencia material desnaturalizó su diseño. Actualmente, la Sala Penal Nacional conoce 26 delitos.²⁶⁴

²⁶⁴ El 20 agosto de 2013 se emitió la Ley N° 30077, Ley contra el crimen organizado, que establece la competencia de la SPN para 13 delitos (homicidio-asesinato, secuestro, violación del secreto de las comunicaciones, contra el patrimonio, extorsión, usurpación, delitos informáticos, contra la propiedad industrial, delitos monetarios, contra la salud pública, delitos ambientales, marcaje o reglaje, y falsificación de documentos). A diciembre de 2013, la Sala Penal Nacional conoce los casos de 1) graves violaciones a los derechos humanos, 2) terrorismo, 3) delitos perpetrados contra periodistas en el ejercicio de sus funciones, 4) delitos perpetrados con motivo de una convulsión social en un determinado ámbito geográfico en estado de emergencia. Además de los siguientes delitos cuando sean cometidos por una organización criminal: 5) lavado de activos, 6) minería ilegal agravada, 7) tráfico ilícito de drogas, 8) trata de personas, 9) producción, tráfico ilegal de armas, municiones y explosivos, 10) empleo, producción y transferencia de minas antipersonales, 11) formas agravadas del tráfico ilícito de migrantes, 12) delitos contra la administración pública, 13) homicidio-asesinato, 14) secuestro, 15) violación del secreto de las comunicaciones, 16) contra el patrimonio, 17) extorsión, 18) usurpación, 19) delitos informáticos, 20) contra la propiedad industrial, 21) delitos monetarios, 22) contra la salud pública, 23) delitos ambientales, 24) marcaje o reglaje, 25) falsificación de documentos y 26) pornografía infantil.

Una de las principales consecuencias de los problemas advertidos ha sido la demora en el avance de las investigaciones preliminares y algunos procesos judiciales. Las personas afectadas tienen derecho a que dentro de un plazo razonable se les garantice un efectivo acceso a la justicia. Del mismo modo, las personas imputadas como presuntos responsables tienen derecho a que las investigaciones tengan un límite temporal, para no permanecer por un período prolongado bajo la sospecha o acusación de haber cometido un delito.

Un segundo problema señalado reiteradamente por los fiscales y jueces es la falta de disposición del Ministerio de Defensa y de algunas dependencias militares, especialmente del Ejército, para brindar la información que permita identificar a los presuntos responsables o esclarecer algunos hechos importantes para las investigaciones (planes operativos, ubicación de bases militares, entre otros).

Un tercer problema es la falta de cumplimiento de las medidas de coerción personal. De 65 procesados que tienen mandato de detención, 50 están en condición de reo ausente o contumaz, situación que retrasa el avance de los procesos judiciales.

Desde nuestros reportes iniciales, advertimos la situación de indefensión en que se encuentra un alto número de personas afectadas. Al 2013, la tendencia se mantiene. Esto constituye una limitación para que puedan ejercer una adecuada defensa, pues según lo advertido, en la mayoría de casos archivados, las víctimas no contaron con defensa legal. Cabe indicar que el sistema de defensa legal creado a favor de los militares y policías también presenta algunas dificultades.

CASOS ILUSTRATIVOS

Falta de celeridad procesal en la redistribución de expedientes judiciales en materia laboral (Expediente N° 708-2013-LIMA).

El ciudadano José Federico Gonzáles Gonzáles solicitó nuestra intervención por la demora excesiva de un proceso laboral. Esta dilación era ocasionada por la ejecución de la Resolución Administrativa N° 863-2012-P-CSJLI/PJ que dispuso la reorganización de juzgados y salas laborales para implementar la nueva Ley Procesal de Trabajo y la redistribución de expedientes laborales.

Durante la entrevista con el Administrador de la Central de Distribución General (CDG) de la Corte de Lima, se verificó que al 11 de enero de 2013 se recibieron 8,000 expedientes, de los cuales se redistribuyeron solo 2,956 (es decir, había un avance del 37%). También se señaló que para esta labor se había asignado a 2 personas, lo que originó un retraso de más de un mes en el procedimiento de redistribución de expedientes.

El 14 de enero de 2013 recomendamos²⁶⁵ al Presidente de la Corte Superior de Justicia de Lima, la adopción de medidas que permitan —en el más breve plazo— remitir a los Juzgados Laborales Transitorios los expedientes que correspondan, en cumplimiento de la resolución administrativa antes señalada. El 30 de enero de 2013, el magistrado nos informó²⁶⁶ que el plazo de redistribución de expedientes laborales fue ampliado del 16 al 30 de enero, mediante Resolución Administrativa N° 1026-2012-P-CSJLI/PJ. Asimismo, comunicó que al 25 de enero de 2013, se recibieron 9,829 expedientes para redistribuir, de los cuales se ha procesado 5,867, es decir 59.7% del total de expedientes recibidos, y que se han asignado de 15 a 20 servidores judiciales que en el mes de febrero apoyarán exclusivamente con la labor de redistribución de expedientes. También se comprometió a efectuar un monitoreo constante de este proceso.

Al 19 de febrero de 2013 se verificó la redistribución de 9,436 expedientes (98%). Aún quedaban 280 expedientes que fueron observados debido a errores de foliado o de compaginación. Finalmente, las observaciones fueron subsanadas y se culminó la redistribución el 21 de marzo de 2013.

Cabe señalar que mediante esta intervención se logró agilizar el procedimiento de redistribución de expedientes con la finalidad de evitar dilaciones indebidas en los procesos judiciales en materia laboral.

Negativa injustificada a recibir una denuncia por violencia familiar (Expediente N° 1480-2013-ÁNCASH).

El ciudadano Fernando Valverde Lavado nos comunicó que el 4 de julio de 2013, la ciudadana Nila Roque Vergaray —en estado de gestación— acudió a la comisaría de Pomabamba para presentar una denuncia por violencia familiar en contra de su expareja, que la había amenazado de muerte. Sin embargo, el personal de la dependencia policial se negó a recibir la denuncia debido a que no presentaba lesiones visibles en el cuerpo y, además, se le habría sugerido solicitar garantías en la Gobernación por las amenazas.

A raíz de esta respuesta y a su estado emocional, la ciudadana sufrió un desmayo que motivó su traslado al Hospital de Pomabamba. El 9 de julio de 2013, el recurrente nos comunicó telefónicamente que la ciudadana afectada se encontraba internada en dicho hospital y que personal policial se había apersonado el día anterior para recibir la denuncia.

Al respecto, nos entrevistamos con el Director del Hospital de Pomabamba, quien nos informó que la paciente ingresó por emergencia con amenaza de aborto

²⁶⁵ Mediante Oficio N° 006-2013-DP-OD-LIMA-AJ.

²⁶⁶ Mediante Oficio N° 167-2013-P-CSJLI/PJ.

y en un estado de mucha ansiedad y temor. Agregó que dispuso se realice una evaluación psicológica.

El 10 de julio de 2013, la comisaría de Pomabamba nos informó que, por orden del Comisario, el 8 de julio se constituyó al Hospital de Pomabamba a fin de verificar la situación de la afectada.

Por su parte, el comisario de Pomabamba refirió que no había tomado conocimiento de la situación descrita porque se encontraba de viaje. Asimismo, negó que la ciudadana se haya presentado en la comisaría. De acuerdo con ello, el 13 de septiembre de 2013 recordamos²⁶⁷ al personal de la comisaría las funciones que les corresponde en materia de violencia familiar. Asimismo, se efectuaron una serie de recomendaciones con el objeto de que atiendan, oportuna y eficientemente, las denuncias de esta naturaleza. Esta recomendación fue reiterada en octubre del mismo año.²⁶⁸ En noviembre, recibimos copia de un informe²⁶⁹ que da cuenta de las medidas adoptadas para implementar las recomendaciones.

2.16. DERECHOS LABORALES Y SEGURIDAD SOCIAL

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (Inei), a septiembre de 2013 la población adulta representa el 9.6% de la población total del país, es decir 0.6% más que el año pasado.²⁷⁰ En este contexto, el derecho a la seguridad social cobra especial relevancia, por lo que urge, por un lado, adoptar medidas para afrontar el impacto social que supone el envejecimiento de nuestra población y, por otro, garantizar los derechos fundamentales de las personas adultas mayores.

Derecho a la pensión

Al mes de agosto de 2013, el Sistema Nacional de Pensiones (ONP) reporta un promedio de 1'447,989 asegurados aportantes —68,403 más que el año pasado— y 478,827 pensionistas activos —3,030 más que el año pasado—,²⁷¹ mientras que el

²⁶⁷ Mediante el Oficio N° 1436-2013-DP/OD-ANC.

²⁶⁸ Mediante el Oficio N° 1489-2013-DP/OD-ANC del 5 de octubre de 2013.

²⁶⁹ El Informe Administrativo N° 040-2013-REGPONOR-DIRTEPOL-A/CR.HI-CIA-POMABAMBA

²⁷⁰ Cfr. Inei. Informe Técnico N° 04 (Diciembre 2013), «Situación de la niñez y del adulto mayor -julio-agosto-setiembre 2013-». Lima: inei, 2012, p. 28. La versión digital del documento está disponible en el siguiente enlace: <http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/ninez-y-adulto-mayor-jul-set-2013.pdf> (Consulta: 27 de mayo de 2014).

²⁷¹ Ambas cifras aparecen en el portal <http://www.onp.gob.pe/inicio.do>, mediante el cual accedemos al enlace de Información General. Una vez en este, abrimos el vínculo Estadísticas ONP y, en el título Recaudaciones, descargamos el archivo «Aportante obligatorios y facultativos inscritos al Sistema Nacional de Pensiones (55KB)» (también tiene el nombre «1AportantesObligatoriosyFacultativosinscritosalSistema

Sistema Privado de Pensiones, al mes de noviembre, registra 5'470,619 afiliados activos —202,162 más que el año pasado—²⁷² y al mes de octubre 129,142 pensionistas —9353 más que el año pasado.²⁷³

Quejas contra la ONP

Las quejas que tramita nuestra institución ascienden a 4,623 en total, cifra comparativamente similar a la del 2012. Debe precisarse que sólo 221 de estas fueron tramitadas por las Oficinas Defensoriales de Piura, Lambayeque, La Libertad, Ica, Junín y Arequipa ante las Oficinas Descentralizadas de la ONP.

La presencia aún de quejas en los ámbitos de acción de las Oficinas Descentralizadas de la ONP permite inferir que es necesario potenciar la labor que se desarrolla en estas instancias, con la finalidad de que cumplan con el propósito buscado con su implementación.

Las quejas más recurrentes siguen estando referidas a la dilación para resolver las solicitudes de pensión, las solicitudes de desafiliación del Sistema Privado de Pensiones, los recursos impugnativos y trámites relacionados con la obtención del bono de reconocimiento.

En relación con el trámite de desafiliación previsto en la Ley N° 28991, se pudieron advertir numerosos casos de falta de envío del Reporte de Situación del Sistema Privado de Pensiones (Resit SPP) a la ONP, así como de devoluciones de dicho documento por parte de la ONP hacia los Centro de Información y Atención

NacionaldePensiones1995-2012.xls»). Por otra parte, la segunda cifra la encontramos en el título Pensionistas, donde hallamos el archivo «Población de pensionistas administrados por la ONP (49KB)» (también con el nombre «1PoblaciondePensionistasAdministradosporlaONP1995-2012.xls»).

²⁷² Cfr. Superintendencia de banca, Seguros y afp. «Boletín Estadístico de AFP (Mensual)», correspondiente a diciembre de 2012. Disponible en: <http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=31#>. A través de los enlaces Afiliación y Traspasos y luego Número de Afiliados Activos por AFP, Departamento y Sexo, año 2012 y, finalmente, diciembre, se accede al archivo FP-1203-di2012.XLS (39.0KB)

²⁷³ Cfr. Superintendencia de banca, Seguros y afp. «Boletín Estadístico de AFP (Mensual)», correspondiente a diciembre de 2012. Disponible en: <http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=31#>. A través de los enlaces Beneficios – Jubilación y luego Número de Pensionistas de Jubilación por AFP, Tipo de Jubilación y Edad Actual, año 2012 y, por último, diciembre, se accede al archivo FP-1307-di2012.XLS (74.5KB). En este rubro, el total es de 62,853 pensionistas. Por otra parte, a través de los enlaces Beneficios – Invalidez y luego Número de Pensionistas de Invalidez por AFP, Cobertura y Edad Actual, año 2012, diciembre, se accede al archivo FP-1312-di2012.XLS (65.5KB), donde se encuentra que, en este rubro, el total es de 8,032 pensionistas. Complementariamente, a través de los enlaces Beneficios – Sobrevivencia y luego Número de Pensionistas de Sobrevivencia por AFP, Tipo de Beneficiario, Cobertura y Edad Actual, año 2012 y, por último, diciembre, se accede al archivo FP-1316-di2012.XLS (38.5KB), donde se encuentra que son 48,913 pensionistas bajo este rubro. Así, pues, la cifra de 119,798 pensionistas activos resulta de la suma de las cantidades ubicadas bajo estas tres categorías.

para la Desafiliación (Ciad), por evidenciar errores en los cálculos efectuados que incidían directamente, en el inicio de la calificación de los expedientes administrativos sobre la materia.

Esta situación generaba incertidumbre sobre la real ubicación del trámite de los ciudadanos, por lo que se propuso a la ONP que, a través de sus oficinas departamentales, comunique a cada uno de los ciudadanos sobre los inconvenientes que se pudieran haber presentado. La recomendación fue acogida, dando inicio la ONP a las respectivas comunicaciones en el mes de octubre.

Cabe destacar que durante el presente año el acceso informático a la base de datos conjunta denominada «Quejas ONP-DP», implementada desde el 2011, nos ha permitido contar con información en tiempo real sobre el estado de los expedientes administrativos de la ONP, que son objeto de queja en nuestra institución. Los niveles de coordinación con la ONP, este año en particular, se han visto mejorados con la designación por parte de dicha entidad de otros funcionarios que puedan atender los requerimientos de información y atención de los casos presentados por nuestra institución.

Debe recordarse que los problemas de dilación y desconocimiento de años de aporte en la ONP fueron abordados en el Informe Defensorial N° 135, «Por un acceso justo y oportuno a la pensión. Aportes para una mejor gestión de la ONP».²⁷⁴ En dicho informe se evidenció como puntos críticos de la gestión de la ONP la inexistencia de un registro de aportes individualizado y la presencia de deficiencias en la supervisión de las actividades tercerizadas por dicha entidad.

En relación a estos puntos críticos, en el 2012 el Congreso de la Republica tramitó el Proyecto de Ley N° 1938-2012-CR²⁷⁵ que, dentro de otros aspectos, pretende establecer un plazo máximo para la implementación del registro de aportes mencionado y disponer la reasunción de las funciones tercerizadas por la ONP por personal de planta de dicha entidad. En este marco, remitimos nuestra opinión favorable al proyecto, así como los aportes del caso a la Comisión de Trabajo y Seguridad Social. Dicha posición fue presentada en una sesión de la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de

²⁷⁴ Documento disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/informes/defensoriales/informe-defensorial-135.pdf>

²⁷⁵ El Proyecto de Ley N° 1938-2012-CR fue denominado «Proyecto de Ley que fortalece la gestión de la Oficina de Normalización Previsional para un acceso justo y oportuno de la pensión» y está disponible en <http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/CLProLey2011.nsf>. Al ingresar a este link se debe hacer click en el botón «siguiente» hasta llegar al número del Proyecto Ley deseado al cual se dará click, luego se debe hacer click al botón «Ver expediente digital» y luego hacer click al nombre del proyecto de ley que corresponde al número 1938-2012.

la Gestión del Estado,²⁷⁶ la cual decidió emitir un dictamen favorable sobre el mencionado proyecto.

Por otra parte, en el 2013 el Jefe de la ONP nos informó²⁷⁷ que se ha dispuesto la conformación de un equipo especializado encargado de efectuar la calificación de expedientes en el día, de aquellas solicitudes que cumplan con presentar la documentación señalada en la Ley N° 29711 y el Decreto Supremo N° 092-2012-EF,²⁷⁸ que permitan efectuar una valoración conjunta favorable de la misma. Solo en aquellos casos en que no se haya presentado la documentación correspondiente, se procederá a efectuar la labor de campo de verificación de aportes.

También se nos ha informado que se estableció, como meta para el 2013, que los proveedores de la ONP que brindan el servicio de calificación de expedientes otorguen atención total a las solicitudes ingresadas y que figuran como stock de la ONP hasta el 30 de junio de 2012. Se precisó también que durante el 2013 se procedió a la calificación y determinación de oficio de los montos adeudados por concepto de intereses legales, conforme a lo establecido por la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y la Ley del Presupuesto de la República del año 2013.

En lo que respecta a los procesos judiciales seguidos contra la ONP, se nos ha informado que se está procediendo al allanamiento en aquellos procesos referidos al reconocimiento de aportes y pago de intereses, que se encuentren de acuerdo con los precedentes vinculantes del Tribunal Constitucional. Asimismo, se nos informado sobre la digitalización de los expedientes administrativos para su posterior envío, en medio magnético, a los juzgados de Lima y del interior del país, en los cuales la ONP es parte procesal.

Derecho a la negociación colectiva

La configuración constitucional del Estado peruano como un Estado Social y Democrático de Derecho²⁷⁹ obliga a la adopción de medidas positivas que permitan que los principios y derechos fundamentales puedan ser ejercidos en condiciones de igualdad material por todas las personas. Por ello, la Constitución Política ha reconocido los derechos y principios laborales que debe gozar todo trabajador en el Perú,²⁸⁰ dentro de los cuales destacan los denominados derechos colectivos del trabajo, que incluyen la libertad sindical, la negociación colectiva y la huelga.

²⁷⁶ Sesión ordinaria de la Comisión, del 3 de diciembre de 2013.

²⁷⁷ Reunión sostenida el 29 de octubre de 2013.

²⁷⁸ Reglamento de la Ley N° 29711.

²⁷⁹ Cfr. el artículo 43 de la Constitución Política.

²⁸⁰ Cfr. los artículos 23 a 29 de la Constitución Política.

A pesar de que desde hace varias décadas la negociación colectiva ha sido objeto de los Convenios N° 98,²⁸¹ 151²⁸² y 154²⁸³ de la Organización Internacional del Trabajo, durante mucho tiempo estuvo en discusión si a los servidores públicos (como los denomina la norma suprema) les alcanzaba el derecho a la negociación colectiva, toda vez que el artículo 42° de la Constitución no los menciona expresamente. Sin embargo hoy en día no se puede negar el carácter fundamental del este derecho, pues así se reconoce en base a la cláusula constitucional del Estado Social y Democrático y a partir de una interpretación integral de la Constitución.

En este sentido, ante los diversos reclamos presentados por los colectivos de trabajadores de empresas estatales y entidades públicas contra el artículo 6° y la Quincuagésima Octava Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013, así como la reciente Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, nuestra institución analizó las restricciones establecidas a la negociación colectiva por ambas normas legales. Mediante el Informe de Adjuntía N° 002-2013-DP / AAC, se concluyó que la negociación colectiva debe tener en cuenta las previsiones presupuestales, sin que de ello se derive una prohibición absoluta de la posibilidad de negociar, asumiendo una decisión ponderada que satisfaga razonablemente el contenido constitucionalmente protegido del principio de legalidad presupuestaria y el derecho fundamental a la negociación colectiva.

Sobre esta base, se analizó el artículo 6° y la Quincuagésima Octava Disposición Complementaria Final de la Ley de Presupuesto, concluyendo que ambos dispositivos legales vulneran el derecho fundamental a la negociación colectiva, pues debilitan injustificadamente su ejercicio al establecer restricciones que no son excepcionales, no se limitan a lo estrictamente necesario ni tienen un periodo de duración razonable. Ello conduce al establecimiento de una prohibición absoluta del derecho de negociación colectiva, contraria a lo establecido por Constitución Política y la normativa internacional en la materia.

Asimismo se concluye que la Quincuagésima Octava Disposición Complementaria Final de la Ley de Presupuesto vulnera la garantía de independencia en el ejercicio de la función arbitral, ya que establece la nulidad de oficio de los laudos arbitrales que contengan incrementos de remuneraciones vía negociación colectiva, impide que los árbitros, eventualmente, apliquen el control difuso sobre dispositivos de la propia Ley de Presupuesto que vulneren derechos fundamentales o contravengan la Constitución, y les prohíbe ser considerados en futuros procesos arbitrales en el sector público, en caso de otorgar incrementos salariales,

²⁸¹ Convenio sobre el Derecho de sindicación y de negociación colectiva.

²⁸² Convenio sobre la Protección del derecho de sindicación y los procedimientos para determinar las condiciones de empleo en la administración pública.

²⁸³ Convenio sobre el fomento de la negociación colectiva.

no obstante tener competencia para ello. Ello evidencia una intromisión externa en el ejercicio de la jurisdicción arbitral.

Régimen laboral docente y Carrera pública magisterial

Con la dación del Reglamento de la Ley N° 29944, Ley de Reforma Magisterial, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2013-ED, publicado el 3 de mayo de 2013, se inició la ejecución de diversas disposiciones establecidas en dicha ley, que implicaron dos importantes temas: *i)* el cese de docentes por límite de edad al alcanzar los 65 años, y *ii)* el concurso público para el acceso a los cargos de director y subdirector de las instituciones educativas públicas de educación básica regular a nivel nacional.

Respecto del primer punto, si bien la norma facultó a las autoridades del Minedu y a sus unidades de gestión descentralizadas, las direcciones regionales de educación (DRE) y las unidades de gestión educativa local (Ugel), a disponer el cese de los docentes por la citada causal —lo que efectivamente se comenzó a efectuar a partir del 1 de junio de 2013— no se previeron las condiciones y los recursos financieros necesarios para asumir dicha decisión. Así, un importante número de docentes fueron cesados sin haberseles pagado su Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), su Asignación por Tiempo de Servicios (ATS) al cumplir los 25 y 30 años de servicios, su subsidio por luto y sepelio, y otros beneficios sociales que les corresponde de acuerdo a ley.

Esta situación generó la presentación de quejas por los docentes cesados afectados, que llevó incluso a que diversos gobiernos regionales ordenen a sus respectivas DRE y Ugel suspender el cese de los docentes, en tanto no se tenga la disponibilidad presupuestal necesaria para asumir el pago de los beneficios sociales señalados. Incluso, en el caso del Gobierno Regional de Arequipa se expidió la Ordenanza Regional N° 241-AREQUIPA en ese sentido.

Frente a ello, nuestra intervención se centró en requerir, a través de comunicaciones escritas y reuniones de trabajo, que el Minedu —en coordinación con los gobiernos regionales— gestione ante el Ministerio de Economía y Finanzas la debida previsión presupuestal. Así, el 24 de octubre de 2013 se publicó la Ley N° 30097, Ley para el financiamiento de programas y actividades prioritarios en materia educativa y deportiva, en cuyo artículo 2° se autorizó al Minedu a disponer de S/. 127'000,000.00 para financiar el costo diferencial de la implementación de la ATS, la CTS y el subsidio por luto y sepelio, así como el pago de las asignaciones adicionales por encargaturas de función directiva o jerárquica de los profesores actualmente en carrera, provenientes del régimen de la Ley 29062, Ley que modifica la Ley del Profesorado en los referido a la Carrera Pública Magisterial, que correspondan al Año Fiscal 2013 a nivel nacional.

Asimismo, esta ley autorizó al Minedu a transferir a favor de los gobiernos regionales la suma total de S/. 103'266,130.00 para que puedan pagar los referidos beneficios. Como consecuencia, el 22 de diciembre de 2013 se publicó el Decreto Supremo N° 341-2013-EF, que autorizó la transferencia de partidas a favor de los gobiernos regionales hasta por la suma de S/. 36'391,931.00 para ser destinados al financiamiento del pago de la ATS y del subsidio por luto y sepelio.

De igual manera, se aprobó el Decreto Supremo N° 309-2013-EF, que fijó en S/. 3,000.00 el monto único del subsidio por luto y sepelio al que se refiere el artículo 62° de la Ley 29944, Ley de Reforma Magisterial.

Por otra parte, esta última ley redujo de 70 a 65 años la edad límite para el retiro de la Carrera pública magisterial, lo cual generó un aumento significativo en el número de docentes cesados durante el 2013, más de ocho mil, superando considerablemente el promedio histórico anual que oscilaba en dos mil cesados por dicha causal al año, tal como lo estimó el Minedu.

Esta situación —que no pudo ser prevista por este grupo de docentes, pues esperaban jubilarse hasta cinco años después— exigía la adopción de medidas que aminoren su impacto, de tal forma que el tránsito de la actividad docente hacia el retiro y la jubilación sea lo menos perjudicial posible. Es decir, era necesario facilitar el acceso a un ingreso (pensión) que sustituya la remuneración mensual.

En ese sentido, recomendamos garantizar que el plazo entre el cese y el otorgamiento de la pensión, no exceda los 30 días calendario, como máximo, a fin de que el docente cesante continúe percibiendo un ingreso mensual, sin interrupción. Ello nos llevó a identificar que la principal barrera u obstáculo que dilataba el trámite pensionario provenía de las DRE y las Ugel, pues manejaban más de un formato de Informe Escalonario, a pesar de que el Manual Normativo de Escalonario, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 0376-2003-ED, estableció el formato oficial.

Según nos informó la ONP, la información contenida en dicho formato resultaba insuficiente para dar trámite a las solicitudes de pensión, por lo que se veía obligada a requerir información adicional a la Ugel, a la DRE o al Minedu, a fin de corroborar aquella que les había sido proporcionada por los solicitantes, generándose así la demora en resolver las solicitudes de pensión.

Tras remitir comunicaciones advirtiendo este problema y luego de sostener reuniones de trabajo con los funcionarios responsables tanto del Minedu como de la ONP, se logró que el Minedu instruyera a las DRE y a las Ugel a nivel nacional para que utilicen como único formato de Informe Escalonario, aquel aprobado por la Resolución Ministerial N° 0376-2003-ED, con el objeto de agilizar el trámite

de las solicitudes de pensión.²⁸⁴ Por su parte, la ONP se comprometió a evaluar y revolver en el plazo máximo de 30 días calendario, las referidas solicitudes, dejando para la fiscalización posterior la verificación de la información proporcionada, de conformidad con lo establecido al respecto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Asimismo, por segunda vez se suspendió el «Concurso de Acceso a Cargos de Director y Subdirector de Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica Regular-2013»,²⁸⁵ debido a la persistencia de deficiencias técnicas y tecnológicas en la aplicación de la Prueba Nacional Clasificatoria, que constituye la primera etapa del concurso. Estas suspensiones ocasionaron malestar en los postulantes, quienes tuvieron que trasladarse de sus lugares de origen a otras zonas del país para rendir la referida, la cual no pudo concretarse.

Recogiendo lo anunciado por el Minedu al suspender el concurso, recomendamos hacer efectivo el pago de la asignación extraordinaria ofrecida a los docentes para reponer los gastos de traslado en que incurrieron, así como adoptar las medidas que correspondan y resulten suficientes para garantizar el adecuado funcionamiento del software que se utilizará para la toma del nuevo examen, a fin de que aquel se desarrolle sin los problemas o fallas técnicas advertidas.

En este marco, nuestra institución espera que el Ministerio de Educación pueda llevar adelante y con éxito los procesos de implementación de la nueva Carrera Pública Magisterial, que implican el ingreso, permanencia, ascenso y acceso a cargos directivos de los y las docentes a nivel nacional. Es necesario que, en especial, el concurso de acceso a cargos de director y subdirector asegure que se elija a aquellas personas que reúnan las condiciones necesarias para gestionar con eficiencia y calidad el servicio educativo público.

De igual forma, resulta indispensable que el Minedu, los gobiernos regionales, las DRE y las Ugel garanticen el cumplimiento del pago de los beneficios sociales de los docentes que han sido cesados durante el 2013 por las diferentes causales establecidas en la Ley N° 29944, en especial aquella referida al límite de edad. A su vez, se debe coordinar con la ONP para garantizarles el acceso oportuno a la pensión.

²⁸⁴ Esta información nos fue remitida mediante el Oficio N° 7589-2013-MINEDU/SG-OGA-UPER, del 5 de noviembre de 2013.

²⁸⁵ Mediante la Resolución Ministerial N° 0568-2013-ED, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 17 de noviembre de 2013,

CASOS ILUSTRATIVOS

Dilación indebida y desconocimiento injustificado de los años de aportación al Sistema Nacional de Pensiones (Expediente s.n.-2013-LIMA).

El señor Hernán Camero Olivares, de 79 años de edad, presentó su queja ante la ONP por la demora en resolver un recurso de reconsideración presentado el 4 de octubre de 2012, contra la resolución denegatoria de su pensión de jubilación. Manifestaba contar con los años de aportación exigidos por ley para acceder a una pensión y que la ONP se rehusaba a reconocer la documentación presentada en su expediente en diferentes oportunidades.

La queja fue trasladada formalmente a la ONP.²⁸⁶ A la vez, se solicitó a dicha entidad que nos facilite la lectura del expediente administrativo del ciudadano. Luego de la correspondiente evaluación, recomendamos a la ONP dar celeridad a la resolución del recurso presentado,²⁸⁷ lo que motivó que se nos comunicara²⁸⁸ la expedición de la Resolución N° 0000017737-2013-ONP/DPR.SC/DL19990,²⁸⁹ mediante la cual se declaró fundado en parte el recurso presentado y se le otorgó al ciudadano una pensión de jubilación, al amparo del régimen de construcción civil.

2.17. MEMORIA Y REPARACIONES

Tal como lo señalamos en el Informe Defensorial N° 162, «A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso», luego de diez años de la publicación del Informe Final de la Comisión de la Verdad y Reconciliación, las víctimas de las graves violaciones a los derechos humanos, en el contexto del periodo de violencia, no reciben una atención debida y oportuna por parte del Estado.

Para contribuir a superar este problema, formulamos un conjunto de recomendaciones dirigidas a garantizar la restitución de los derechos de las víctimas y a fortalecer la política pública de reparaciones, de modo que se respeten los enfoques y criterios contemplados en el Programa Integral de Reparaciones (PIR). Asimismo, seguimos insistiendo en la necesidad de establecer una política pública que atienda la situación de las personas desaparecidas de manera integral, pues sus familias merecen una respuesta, y esta no debe esperar más.

²⁸⁶ Oficio N° 545-2012-DP/OD-LIMA-DLP, del 17 de diciembre de 2012.

²⁸⁷ Oficio N° 46-2013-DP/OD-LIMA, del 8 de febrero de 2013.

²⁸⁸ Mediante Oficio N° 183-2013-DSO.SA/ONP del 8 de marzo de 2013

²⁸⁹ Del 7 de marzo de 2013.

Proceso de reparaciones

Los principales avances del proceso de reparaciones están referidos al diseño de un marco normativo para los programas de reparación, que comprende la Ley N° 28592, que en el 2005 creó el PIR, así como la creación de entidades encargadas de su monitoreo, la elaboración del Registro Único de Víctimas (RUV) y el inicio de algunos programas de reparación.

Sin desmerecer la relevancia de estos avances, persisten dificultades que no han sido superadas. Entre ellas: *i*) la falta de liderazgo del ente rector en materia de reparaciones (la Comisión Multisectorial de Alto Nivel-Cman), *ii*) la existencia de múltiples disposiciones sobre beneficios y registros diferenciados de víctimas, *iii*) la carencia de metas, indicadores cualitativos, cronogramas y mecanismos adecuados de monitoreo y evaluación y *v*) la confusión de algunos programas de reparación con programas sociales. Cabe añadir que existen también limitaciones presupuestales y falta una mayor y mejor comunicación con las personas afectadas, que permita garantizar el enfoque participativo del PIR.

En relación con el nivel de implementación de los programas de reparación, solo dos de ellos se vienen ejecutando (reparaciones colectivas y económicas individuales), aunque con dificultades. De los cinco programas restantes, solo uno de ellos tiene lineamientos aprobados (el de educación). En materia de salud, se ha incorporado a las víctimas al Seguro Integral de Salud. En relación con las reparaciones simbólicas, se da cuenta de actos públicos de reconocimiento y acompañamiento en la entrega de restos a familiares de víctimas desaparecidas. Los otros programas, de vivienda y restitución de derechos, no registran mayores avances.

Todos estos problemas responden, principalmente, a que el proceso de reparaciones no fue concebido como una política pública. Además, se entendió equivocadamente que este solo compete a determinados órganos o sectores, principalmente del gobierno nacional, y no a los gobiernos regionales y locales.

A marzo de 2013, el total de beneficiarios del PIR acreditados en el Libro Primero (afectados individuales) asciende a 182,350. De ellos, 106,919 son afectados directos (59%), y 75,431 son familiares de afectados (el 41%). En el Libro Segundo (afectaciones colectivas) se ha inscrito a 5,697 comunidades, quedando pendiente de calificación 2,799. Asimismo, se han registrado 46 grupos de organizaciones de desplazados, de un total de 120 que han solicitado su inscripción. Del total de afectados directos, el 63% son varones y el 37% mujeres. En cuanto a los familiares, el porcentaje se invierte, pues el 57% fueron mujeres y el 43% varones. Esto muestra la necesidad de fortalecer la perspectiva de género en el proceso de reparaciones.

El Consejo de Reparaciones (CR) ha entregado 109,570 certificados de acreditación a nivel nacional, lo que equivale al 57% del total de afectados y afectadas inscritos, quedando pendiente de entrega 75,431 certificados (43%).

Entre los años 2007 y 2013 se financiaron proyectos de reparación colectiva en 1,892 comunidades. Ello representa solo el 33% de las comunidades inscritas (5,697) en el RUV del Consejo de Reparaciones, a marzo de 2013. El presupuesto destinado para este programa ha ido disminuyendo paulatinamente, desde 54 millones de nuevos soles en el 2009, hasta 10 millones de nuevos soles en el 2013. No se ha implementado ningún proyecto de reparación colectiva para grupos de desplazados.

Si bien es importante el número de comunidades beneficiadas, no existen mecanismos adecuados de acompañamiento ni monitoreo, pudiéndose constatar que algunos proyectos presentan problemas de funcionamiento o sostenibilidad, o tienen escaso impacto.

Necesidad de modificar el Decreto Supremo N° 051-2011-PCM

Hasta junio de 2013, se han publicado nueve listas de beneficiarios del Programa de Reparaciones Económicas Individuales (Prei), que comprenden a 29,392 personas, es decir, el 37.2% del universo total acreditado hasta marzo de 2013. El Decreto Supremo N° 051-2011-PCM, que dio inicio a este programa, tiene actualmente dos cuestionamientos: *i)* la disposición del cierre del RUV para los beneficiarios, al 31 de diciembre de 2011, que contradice el carácter inclusivo y permanente de dicho Registro, y *ii)* el otorgamiento de un monto menor (S/.10,000.00) al que ha sido reconocido en otras medidas adoptadas por el Estado, afectando el principio de igualdad y no discriminación.

A marzo del 2013, existen 5,195 beneficiarios que registran más de una afectación, es decir personas que tienen más de un familiar desaparecido o asesinado, o personas directamente afectadas (violación sexual o discapacidad) que también registran familiares desaparecidos o asesinados. De acuerdo con el marco normativo, la reparación económica individual debe ser entregada por afectación. Sin embargo, esta disposición no se viene cumpliendo.

De acuerdo con la información brindada por la Secretaría Técnica del Consejo de Reparaciones, a marzo de 2013 existen 146,705 beneficiarios de reparaciones en salud acreditados en el RUV, de los cuales 66,303 (45%) se encuentran afiliados al SIS. De otro lado, la Dirección de la Salud de las Personas del Minsa informó que, en el 2012, un total de 22,880 personas residentes en 384 comunidades afectadas por la violencia (en 12 regiones) recibieron atención en salud mental. A diferencia del SIS, el Minsa asigna un presupuesto específico, habiendo contratado en la actualidad 82 profesionales en las 12 regiones más afectadas del país. Sin embargo, no todos los profesionales contratados con dicho presupuesto estarían cumpliendo con dicha función.

En términos generales, el balance respecto del cumplimiento por parte de los gobiernos regionales y locales de sus obligaciones en materia de reparaciones es poco satisfactorio. La mayoría de estos no incluye en sus presupuestos anuales, actividades o proyectos para atender a las víctimas de la violencia. Además, existe desconocimiento y, en algunos casos, desinterés sobre el desarrollo del PIR, asumiéndose que la obligación de ejecutar las reparaciones es únicamente del Gobierno Central.

Con relación a los gobiernos locales, se han aprobado algunos planes distritales de reparaciones, especialmente en Lima (Chaclacayo, Lurigancho-Chosica y Villa El Salvador), los cuales contemplan declaraciones de días simbólicos, atención en salud mental, incorporación en programas de vivienda o empleo, beneficios tributarios como exoneración de pago de arbitrios o condonación de deudas, entre otros beneficios.

Estas iniciativas deberían ser replicadas por otros gobiernos locales, como una clara demostración de voluntad por cumplir con las reparaciones. Es necesario, por tanto, comprometer a los gobiernos locales y regionales en las acciones de reparación a las víctimas de la violencia, y fortalecer los espacios de coordinación con la Cman.

Situación de las personas desaparecidas

Los familiares de las personas desaparecidas no han recibido una respuesta adecuada por parte del Estado. Las acciones implementadas para la regularización de la condición de las víctimas o para el acceso a justicia y reparación son diferenciadas, y los trámites, en algunos casos, engorrosos. Por tanto, no existe una política pública que brinde una respuesta articulada, coordinada, integral y con un enfoque humanitario a esta problemática. Ni siquiera se conocen las cifras de personas desaparecidas ni de los lugares de entierro existentes en el país.

Hasta junio del 2013, el Consejo de Reparaciones inscribió en el RUV a 7,399 víctimas por desaparición forzada, mientras que la Defensoría del Pueblo, en el marco de la Ley N° 28413, acreditó a 1,890 víctimas. Por su parte, el Equipo Forense Especializado (EFE) del Instituto de Medicina Legal (IML) del Ministerio Público, en el año 2011 señaló que existirían más de 15 mil personas desaparecidas. En consecuencia, no hay una cifra uniforme respecto de las personas desaparecidas en el país.

Hasta el 30 de junio de 2013, nuestra institución ha recibido a nivel nacional 2,964 solicitudes de constancias de ausencia por desaparición forzada, habiéndose entregado 1,890 y denegado 672, por no encontrarse dentro de los alcances de la Ley N° 28413. En 232 casos no fue posible iniciar el procedimiento de verificación, mientras que en 169 casos las personas interesadas desistieron de su solicitud.

Conviene destacar que el número de procesos judiciales iniciados para obtener la declaración de ausencia es significativamente menor al número de las constancias por desaparición expedidas. Así, se han reportaron 84 procesos en 12 distritos judiciales. El Reniec ha registrado solo 15 sentencias, cantidad que difiere de la cifra de casos que declarados fundados por el Poder Judicial, que asciende a 53. Esto supone que las sentencias no han sido registradas por diversas dificultades. De esta manera, la Ley N° 28413 no ha cumplido con su objetivo de regularizar la situación jurídica de las personas desaparecidas.

Frente a la situación de los desaparecidos, proponemos la implementación de una política pública, mediante la creación de una entidad o instancia multisectorial e intergubernamental, con representación de la sociedad civil, que tenga a su cargo: *i)* impulsar y colaborar con la búsqueda forense de las personas desaparecidas, *ii)* brindar acompañamiento psicosocial y atención en salud mental a los familiares y *iii)* apoyar materialmente a los familiares para la cobertura de los gastos que la búsqueda supone para ellos.

CASOS ILUSTRATIVOS

Cumplimiento del Plan Integral de Reparaciones por parte de la Municipalidad Distrital de Pachacámac (Expediente N° 3273-2012-LIMA SUR).

La Oficina Defensorial de Lima Sur inició una intervención de oficio ante la Municipalidad de Pachacámac, a fin de solicitar información sobre el cumplimiento e implementación de la Ley N° 28592, Ley que crea el Plan Integral de Reparaciones y la Ley N° 28223, Ley sobre Desplazamientos Internos, considerando que en dicho distrito se ha podido identificar un grupo significativo de población afectada por la violencia ocurrida en nuestro país entre los años 1980 y 2000, la misma que se habría reasentado, en su mayoría, en la zona de Manchay.

De acuerdo con nuestras competencias, recomendamos²⁹⁰ a la referida municipalidad adoptar las acciones pertinentes para dar cumplimiento con lo establecido la Ley N° 28592 y la Ley N° 28223, con la finalidad de planificar, implementar y ejecutar políticas y acciones conducentes a brindar reparaciones a la población afectada.

Asimismo, se exhortó al Concejo Municipal de Pachacámac para que emita una ordenanza que apruebe un Plan Distrital de Reparaciones, a través del cual se puedan establecer medidas concretas que permitan reparar a las personas afectadas que residen actualmente en el distrito.

²⁹⁰ Oficio N° 125-2013-DP/OD-LIMA-SUR, del 24 de enero de 2013.

Posteriormente, la Gerente de Desarrollo Humano y Promoción Social de la municipalidad²⁹¹ informó sobre las acciones efectuadas por la comuna para implementar las recomendaciones formuladas, señalando que a través de la referida gerencia se ha dispuesto efectuar el inicio de las acciones pertinentes para cumplir con lo señalado en la Ley que crea el PIR, a fin de planificar, implementar y ejecutar políticas que conduzcan a brindar las reparaciones. Asimismo, refirió que se iniciarían coordinaciones con la Cman, para determinar los mecanismos y procedimientos a seguir para el empadronamiento y certificación de las personas beneficiarias del PIR.

Por otro lado, también indicó que se realizarían actividades para lograr identificar de oficio a las personas damnificadas por la violencia durante los años 1980-2000 que residen en el distrito y que se elaboraría un proyecto de ordenanza para aprobar el Plan Distrital de Reparaciones.

2.18. SERVICIOS PÚBLICOS

Prestación de los servicios de agua y alcantarillado

Supervisar la adecuada prestación de los servicios de agua y saneamiento es una línea de trabajo constante que atañe a diversos componentes como el acceso al agua potable, la continuidad en la prestación del servicio, el cumplimiento de las condiciones de calidad del agua y del servicio prestado, y que el usuario tenga los canales habilitados para expresar su desacuerdo con los aspectos relacionados a la facturación, problemas operacionales y comerciales, entre otros.

En lo que se refiere a garantizar la calidad del agua para consumo humano conforme a los parámetros técnicos establecidos por la Autoridad de Salud, desde el 2011 el Ministerio de Salud (Minsa) tiene pendiente emitir la directiva para la aprobación de los Planes de Control de Calidad (PCC) y el Programa de Adecuación Sanitaria (PAS), así como los criterios para la determinación del monto de las sanciones que se deben aplicar a los proveedores que incumplen con brindar agua de calidad.

La ausencia de estas normas complementarias restringe la facultad de las autoridades de salud de imponer sanciones a aquellas empresas u otros operadores que no cumplen con los Límites Máximos Permisibles (LMP) para la calidad del agua para consumo humano, situación que hace que el Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano, aprobado por Decreto Supremo N° 031-2010-SA, no pueda ser aplicado en su integridad.²⁹² Sobre el particular, la Dirección General

²⁹¹ Oficio N° 025-2013-MDP-GDHyPS, del 25 de febrero de 2013.

²⁹² En el 2012 y el 2013, mediante los oficios N° 0205-2012-DP/AMASPPI y N° 0059-2013-DP/AMASPPI, respectivamente, solicitamos a la Dirección General de Salud Ambiental (Digesa) los avances en la elaboración de dichos documentos. El 2014, mediante el Oficio N° 0061-2014-DP/AMASPPI se recomendó

de Salud Ambiental (Digesa) refiere que las normas complementarias señaladas se encuentran en proceso de formulación.

En cuanto a las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), mediante Resolución N° 028-2013-SUNASS-CD, modificó el numeral 88.3 del artículo 88° del Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento —aprobado por Resolución N° 011-2007-SUNASS-CD—, limitando la aplicación a solo una vez cada doce meses el procedimiento que deben seguir las empresas cuando advierten una facturación atípica en los usuarios.²⁹³

Al respecto, en el Informe de Adjuntía N° 005-2013-DP / AMASPPI.SP exhortamos al Organismo Regulador a no aprobar dicha propuesta normativa, dado que al aplicarse el control una sola vez cada doce meses, podría perjudicar a aquellos usuarios que, por registro de aire o problemas en el medidor, reportan dos o más veces dentro de un periodo de 12 meses un episodio de facturación atípica. Está pendiente de evaluación los efectos que han generado en los usuarios la aplicación de la mencionada disposición.

Por otro lado, durante el 2013 la Sunass ha iniciado varios procedimientos para la aprobación de tarifarias y las metas de gestión de diversas empresas prestadoras de servicios de saneamiento,²⁹⁴ varios de los cuales han generado protestas y movilizaciones sociales, realizadas con la finalidad de dejar sin efecto el ajuste tarifario, siendo las más relevantes las ocurridas en las ciudades de Tacna y Puno, en tanto lograron que se inicie un proceso de revisión del ajuste tarifario previamente aprobado. En estos casos, hemos promovido el diálogo entre la población y las autoridades regionales y provinciales, quienes en algunos casos se han comprometido a financiar algunas obras contempladas en el Programa de Inversiones de estas empresas, para de esta manera disminuir el aumento de la tarifa.

Cabe señalar que si bien la actualización de las tarifas de los servicios de saneamiento permite a la empresa prestadora financiar la ejecución, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura de saneamiento, e ir mejorando los niveles de cobertura, continuidad y calidad del agua, también es importante mejorar los

al Viceministerio de Salud Pública aprobar la normativa complementaria para la implementación del Reglamento de Calidad del Agua para Consumo Humano.

²⁹³ Una facturación atípica es aquellas que se registra como un consumo que es el doble del promedio de consumo del usuario y, en el caso de Lima, además debe significar un registro superior a los 60m³ en un mes.

²⁹⁴ Son las siguientes empresas: Empresa Municipal de Saneamiento Básico Ambiental S.A. Puno (Emsa Puno), Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Yunguyo S.R.Ltda. (Emapay S.R.Ltda.), Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. (EPS Tacna S.A.), Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Seda Cusco S.A. (Sedacusco S.A.), Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado Huancavelica S.A.C. (Emapa Huancavelica S.A.C) y Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Pasco S.A. (Emapa Pasco S.A.)

mecanismos de participación ciudadana y de comunicación entre la empresa, el organismo regulador, las autoridades locales y la población, a fin de llegar a una propuesta consensuada respecto de las inversiones que deben realizarse y los recursos con los que se efectuarán dichas obras.

De igual forma, es importante que se implementen medidas que permitan difundir los resultados de la evaluación que realizan las empresas prestadoras, así como las efectuadas por el Organismo Regulador, respecto del nivel de cumplimiento de las metas de gestión alcanzadas en cobertura de agua, alcantarillado, instalación de medidores, ejecución de plantas de tratamiento, entre otras, a fin de generar una mayor confianza en la población respecto al uso de los recursos provenientes del pago de la tarifa de agua por la prestación del servicio.

Protección de los recursos hídricos

Con la aprobación de la nueva Ley de Recursos Hídricos en el 2009, se inició un nuevo marco político, normativo e institucional respecto de la gestión de los recursos hídricos. La posterior aprobación, en el 2012, de la Política de Estado N° 33 del Acuerdo Nacional sobre los Recursos Hídricos, remarcó el compromiso del Estado para proteger el agua como patrimonio de la Nación y como recurso indispensable para el goce de otros derechos fundamentales. Esta necesidad de garantizar la sostenibilidad de los recursos hídricos a través de la preservación de las fuentes de agua y su no contaminación, no solo pasa por evaluar su disponibilidad, sino también las condiciones de calidad. En nuestro país existen fuentes de agua que vienen siendo afectadas por vertimientos de aguas residuales domésticas e industriales sin ningún tipo de tratamiento.

Esta problemática ha sido recogida en los diversos casos atendidos por nuestra institución, en sus diversas oficinas y módulos de atención. Por ello, durante el 2013 supervisamos las condiciones del vertimiento, vigilancia y control de aguas residuales provenientes principalmente de empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS), ubicadas en las regiones de Lambayeque, Ica, Cajamarca, Lima, Puno, Tumbes, Piura y Arequipa, con el propósito de identificar las principales causas que originan la ausencia o deficiencia en el tratamiento de aguas residuales domésticas por parte de estas empresas y evaluar el nivel de intervención de las instituciones responsables.

Los resultados preliminares de esta supervisión²⁹⁵ fueron puestos en conocimiento de la Autoridad Nacional del Agua, el Ministerio de Vivienda,

²⁹⁵ Preliminarmente se ha llegado a corroborar lo siguiente: los sistemas existentes son muy antiguos, están inoperativos y no reciben mantenimiento; se realiza vertimiento a fuentes naturales o canales de regadío, produciéndose además el reuso de aguas residuales mayormente para fines agrícolas; falta de control de los límites máximos permisibles de efluentes de plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas; demora en la ejecución de obras de infraestructura vinculadas con el tratamiento de las aguas residuales, entre otros.

Construcción y Saneamiento, el Ministerio de Ambiente, el Ministerio de Agricultura y Riego, el Ministerio de la Producción y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. En el 2014 dicha investigación será recogida en un informe que contenga las recomendaciones pertinentes dirigidas a las instituciones competentes en el tema.

Por otra parte, es importante resaltar la aprobación del nuevo Reglamento para el Otorgamiento de Autorizaciones de Vertimiento y Reuso de Aguas Residuales Tratadas,²⁹⁶ y del Protocolo de Monitoreo de la Calidad de los Efluentes de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales Domésticas o Municipales-PTAR,²⁹⁷ estando pendiente que el Ministerio del Ambiente apruebe los Estándares de Calidad Ambiental para agua subterránea y los Límites Máximos Permisibles (LMP) para el reúso de aguas residuales, instrumentos indispensables para la fiscalización y el control adecuado de la calidad de las aguas subterráneas, y consiguiendo la conservación y el mejoramiento de los recursos hídricos.

Ejecución de obras de infraestructura de agua y alcantarillado

La ejecución de obras públicas de infraestructura de agua y alcantarillado para la ampliación de la cobertura de los servicios, así como la construcción y renovación de redes de infraestructura de drenaje pluvial y sistemas de tratamiento de aguas residuales son susceptibles de diversos problemas, como las demoras excesivas en la ejecución de las obras o deficiencias en la operación de las obras culminadas. Estas situaciones son las que han tenido mayor incidencia en los casos reportados a nuestra institución, principalmente en regiones como Áncash, Apurímac, Huánuco, La Libertad, Lambayeque, Moquegua, Pasco y Tumbes.

Los principales hallazgos obtenidos a partir de la atención y seguimiento de estos casos fueron puestos en conocimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, de la Contraloría General de la República, del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y de la Presidencia del Consejo de Ministros, a fin de que adopten las acciones correspondientes en el marco de sus responsabilidades y competencias.

Respecto de la percepción de los usuarios, se aprecia que el ente regulador aún no es identificado como un actor relevante para la solución de las quejas sobre la prestación del servicio de agua y alcantarillado, situación que se acentúa en las regiones, donde si bien existen oficinas desconcentradas de la Sunass que

²⁹⁶ Aprobado mediante Resolución Jefatural N° 224-2013-ANA, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 1 de julio de 2013.

²⁹⁷ Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 273-2013-VIVIENDA, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 30 de octubre de 2013.

brindan información sobre los derechos de los usuarios, no tienen facultades de supervisión y fiscalización.

Además, durante el 2013 la Sunass mostró poca receptividad para abordar los temas relacionados con la adecuada prestación del servicio de agua y alcantarillado, al ser convocada por la institución a diversas reuniones de trabajo, a las cuales no asistió ninguno de sus representantes.

Por otra parte, es importante resaltar las diversas acciones realizadas por la Autoridad Nacional del Agua (ANA) para fortalecer las capacidades de los funcionarios de las Administradoras Locales de Agua (ALA), así como dotar de mayor personal y equipamiento logísticos a dichas instancias, lo cual les permitirá realizar óptimamente sus funciones, coadyuvando a una mayor protección del recurso hídrico y la eficiencia de los procedimientos iniciados por los administrados.

De otra parte, la ANA fue una de las entidades que más colaboró con nuestra institución en las diversas convocatorias cursadas, sobre todo participando en las reuniones de trabajo, respondiendo a los pedidos de información formulados y brindando su apoyo en las diversas actividades defensoriales efectuadas en el marco de las supervisiones realizadas.

Las empresas prestadoras de servicios de saneamiento continúan siendo las entidades más quejadas a nivel nacional, debido principalmente a demoras en la atención de solicitudes de reclamo e irregularidades en el trámite de dichos procedimientos, o por deficiencias en la ejecución de obras de infraestructura de saneamiento. Sobre el primer tema, es importante anotar que si bien nuestra intervención busca coadyuvar a la erradicación de malas prácticas en los procedimientos de reclamos, aún falta una mayor difusión de los derechos de los usuarios que les permita posicionarse adecuadamente en las diferentes etapas del procedimiento.

Respecto al segundo tema, es preciso señalar que todavía existe un significativo déficit de infraestructura en casi todas las empresas prestadoras, que pone en riesgo la confiabilidad operativa de la producción del agua potable; así como para el tratamiento y el vertimiento de las aguas residuales domésticas. Las causas que atañen a esta problemática, tales como la falta de recursos financieros y el incumplimiento de instrumentos ambientales, dificultan la atención inmediata de las quejas presentadas por los usuarios.

Seguridad vial y transporte

De acuerdo con las cifras de la Policía Nacional del Perú, en el 2012 se produjeron 95,619 accidentes de tránsito que ocasionaron 58,615 heridos y 4,050 fallecidos, cifras que son superiores a las del 2011 (84,871 accidentes, 49,620 heridos y 3,490

fallecidos).²⁹⁸ Cada año son más los lesionados y fallecidos a consecuencia de estos accidentes. Por ello, en enero de 2013 requerimos a las entidades del gobierno nacional²⁹⁹ información sobre el cumplimiento de las estrategias competentes, en el marco del Plan Nacional de Seguridad Vial.³⁰⁰ De la información recabada preliminarmente podemos advertir que no se ha cumplido con la totalidad de las estrategias señaladas en el Plan y, principalmente, la referida a la implementación del programa para la detección y eliminación de puntos críticos viales (Estrategia 5), cuya responsabilidad recayó en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, los gobiernos regionales, los gobiernos locales y el Consejo Nacional de Seguridad Vial.

Por otra parte, entre los meses de mayo y junio, supervisamos por segundo año consecutivo la señalización, la semaforización y el mantenimiento de la infraestructura vial en la ciudad de Lima. Los resultados se socializaron con las autoridades competentes y se plasmaron en el Informe de Adjuntía N° 006-2013-DP/AMASPPI. SP, «Supervisión de puntos críticos e infraestructura vial en Lima y Callao», que contiene recomendaciones dirigidas a la Municipalidad Metropolitana de Lima, la Municipalidad Provincial del Callao y a las municipalidades distritales de Comas, La Victoria, Magdalena del Mar, Pueblo Libre y Villa María del Triunfo, orientadas a mejorar el estado de las vías, considerando la seguridad de los usuarios de las mismas.

Recientemente, en enero de 2014 la Municipalidad Metropolitana de Lima ha anunciado que iniciará la rehabilitación de 68 puntos viales, como son puentes peatonales, puentes vehiculares, intercambios viales y pasos a desnivel.³⁰¹ Entre las zonas que serán rehabilitadas destacan el paso a desnivel en la Plaza Unión (Plaza Castilla), ubicada en la avenida Alfonso Ugarte (Cercado de Lima); así como el puente vehicular Cangallo ubicado en la Vía Expresa Grau (Cercado de Lima), ambos puntos críticos supervisados durante el 2013.

Regulación del transporte terrestre urbano e interprovincial

En el Perú, el servicio de transporte público se presta en condiciones de inseguridad, desorden y escasa calidad, características que se reflejan en las propias unidades vehiculares —en su mayoría deterioradas—, las que atomizan el servicio y a su vez saturan y congestionan las vías, contaminando el medio ambiente y

²⁹⁸ Ministerio de Transportes y Comunicaciones, <https://www.mtc.gob.pe/estadisticas/indicadores-OTROS.html>.

²⁹⁹ Se solicitó información al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, al Ministerio de Salud, al Ministerio del Interior y al Consejo Nacional de Seguridad Vial, así como a los 25 gobiernos regionales y a las 195 municipalidades provinciales.

³⁰⁰ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 013-2007-MTC del 26 de abril de 2007.

³⁰¹ <http://www.emape.gob.pe/noticia/68-puentes-entre-peatonales-y-vehiculares-seran-rehabilitados-este-ano-por-la-municipalidad-de-lima/>

generando infracciones de tránsito y de transporte, que a su vez son insuficientemente controlados por las autoridades.

Con el propósito de conocer a mayor profundidad los condicionantes de este problema, solicitamos a las municipalidades provinciales información relacionada con las normas que habían expedido en materia de regulación del transporte urbano en sus localidades. De las respuestas obtenidas se puede concluir, preliminarmente, que la mayoría de gobiernos locales carece de regulación del servicio de transporte, incluidos el transporte escolar, el servicio de taxi, el de vehículos menores e incluso del transporte regular de pasajeros.

La ausencia de esta regulación incumple la Séptima Disposición Complementaria Final del Reglamento Nacional de Administración de Transportes,³⁰² que otorgaba un plazo de hasta 360 días para que las municipalidades provinciales dicten normas complementarias al mencionado reglamento, adecúen las actualmente existentes conforme a las disposiciones del mismo, plazo que venció el 25 de junio de 2010. Igual plazo tenía la autoridad competente, de ámbito provincial, para aprobar y publicar el Plan Regulador de Rutas, en caso de no contar con este.

Por otra parte, remitimos a la Municipalidad Metropolitana de Lima el Informe de Adjuntía N° 003-2013-DP/AMASPPI.SP, a través del cual se alcanzaron las observaciones al Proyecto de la Ordenanza N° 1684 que regula la prestación del servicio de taxi en Lima Metropolitana, principalmente referidas a la titularidad de la autorización del servicio de taxi independiente; la regulación de las solicitudes de autorización del servicio; la inhabilitación para otorgamiento de autorizaciones del servicio de taxi; los requisitos y contenido de la tarjeta única de circulación; el establecimiento de condiciones para la delegación y tercerización de las funciones de supervisión y detección de infracciones y contravenciones; así como la regulación del taxi colectivo.

Asimismo, se remitió a la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República nuestra opinión sobre los alcances del Proyecto de Ley N° 1165/2011-CR, Ley de creación del Sistema Nacional de Homologación Vehicular,³⁰³ el cual flexibilizaba los requisitos de importación de vehículos usados, sobre todo el referido a la antigüedad de los vehículos que ingresan al país. Al respecto, se concluyó que resulta imprescindible restringir la importación de vehículos usados que no cumplan con los requisitos mínimos de calidad establecidos, pues de lo contrario se afectaría la materialización de las políticas encaminadas

³⁰² Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 22 de abril de 2009.

³⁰³ La opinión se encuentra en el Informe de Adjuntía N° 004-2013-DP/AMASPPI.SP, remitido mediante el Oficio N° 0668-2013-DP, del 8 de mayo de 2013.

para la mejora de las condiciones medioambientales y la reducción de las tasas de accidentes de tránsito.

En el 2014 se ha dado inicio a la supervisión de la regulación, fiscalización y prestación del servicio de transporte público en vehículos menores (moto-taxis) en Lima, a fin de determinar las condiciones de seguridad en que se presta el servicio.

Seguro obligatorio contra accidentes de tránsito.

En febrero de 2013 sostuvimos una reunión de trabajo con representantes de las empresas aseguradoras y de los principales establecimientos de salud de Lima, para tratar la situación del pago de deudas a los hospitales por cuenta de empresas aseguradoras y Afocat, derivadas de las atenciones médicas brindadas a víctimas de accidentes de tránsito. Como resultado de esta reunión la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), precisó que el plazo de prescripción de las deudas que las empresas aseguradoras y Afocat mantienen con los hospitales nacionales por concepto de atención de gastos médicos es de 10 años, situación que en adelante permite a los establecimientos de salud iniciar las gestiones correspondientes ante las empresas para cobrar las deudas pendientes.

También se recomendó al Ministro de Transportes y Comunicaciones modificar la Resolución Ministerial N° 324-2013-MTC/02³⁰⁴ en el extremo referido al formato del Certificado de Accidentes de Tránsito (CAT), a fin que se precise que el monto de la cobertura de indemnización por muerte, es de cuatro UIT —y no hasta cuatro UIT como señalaba la norma—, conforme a lo establecido en el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito.³⁰⁵

Adicionalmente, como parte de las acciones para impulsar la implementación de las recomendaciones del Informe Defensorial N° 159, «Balance del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito: propuestas para una atención adecuada a las víctimas», se recomendó al Viceministerio de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones modificar el artículo 34° del Decreto Supremo N° 024-2002-MTC,³⁰⁶ a fin de que se incluya como beneficiario de la indemnización por muerte que otorga el Soat, al conviviente de la víctima que fallece a causa

³⁰⁴ Resolución publicada el 12 de junio de 2013, que aprueba formato y especificaciones técnicas, calcomanía y holograma del CAT, para el periodo comprendido entre el 15 de junio de 2013 y el 14 de junio de 2014.

³⁰⁵ Recomendación formulada mediante el Oficio N° 01115-2013-DP, del 2 de julio de 2013.

³⁰⁶ Texto Único Ordenando del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 14 de junio de 2002.

de un accidente de tránsito.³⁰⁷ Dicha recomendación fue acogida por el citado ministerio, a través de la emisión del Decreto Supremo N° 015-2013-MTC, que dispone la inclusión como beneficiario al conviviente que cuente con inscripción de la unión de hecho en Registros Públicos.

A propósito del Informe Defensorial N° 159, en los meses de mayo y julio se realizaron reuniones de trabajo en Tumbes, Huancayo y Arequipa con representantes de la SBS, del Instituto de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (Indecopi), de la Policía Nacional del Perú, de los transportistas, de los gobiernos regionales y de los establecimientos de salud, para presentar los alcances del informe y buscar mecanismos de coordinación para mejorar la gestión del seguro obligatorio contra accidentes de tránsito.

Plan Nacional de Seguridad Vial pendiente

Aun cuando se refleja avances importantes en la regulación del transporte y otras medidas relacionadas a la protección de peatones y víctimas de accidentes de tránsito, aún está pendiente la elaboración de un Plan Nacional de Seguridad Vial que establezca los principales objetivos y acciones para alcanzar mayores avances en la gestión del transporte, el tránsito y la seguridad a nivel vial nacional.

También hemos corroborado que la Superintendencia de Transportes de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías ha intensificado su labor de control y fiscalización y desarrollado operativos, principalmente en fechas en las que existe mayor desplazamiento de pasajeros (navidad, año nuevo, fiestas patrias, semana santa, entre otras), con participación de representantes de la Policía Nacional del Perú, del Ministerio Público, del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), del Indecopi y también de nuestra institución.

Las municipalidades provinciales y gobiernos regionales colaboraron con nuestra labor,³⁰⁸ atendiendo los pedidos de información formulados para conocer el avance de los trabajos de detección y eliminación de puntos críticos, conocer el nivel de cumplimiento del Plan Nacional de Seguridad y demás aspectos vinculados con la gestión de la movilidad.

³⁰⁷ Recomendación formulada mediante el Oficio N° 132-2013-DP/AMASPPI, del 3 de julio de 2013.

³⁰⁸ Fueron 67 las municipalidades provinciales que respondieron a la institución, como el caso de Huaraz, Abancay, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Ica, Huancayo, Trujillo, Lambayeque, Lima, Piura, Moyobamba, Tumbes, entre otras. En el caso de los gobiernos regionales, 13 contestaron los requerimientos formulados.

Por otro lado, hemos verificado que la Policía Nacional ha participado junto con la Sutran, los gobiernos regionales y provinciales en las acciones dispuestas en materia de tránsito y seguridad vial ejecutados en el 2013. No obstante, se requiere mayor celeridad en la atención de los pedidos de información que se le formulan, referidos a su intervención en el control del tránsito, como el registro de accidentes de tránsito, sobre los cuales no existe información estadística desde el 2012 o sobre su participación en la implementación de los planes de seguridad vial.

CASOS ILUSTRATIVOS

Calidad y accesibilidad del agua para consumo humano en la provincia de Junín (Expedientes N° 1787, 1796, 1830, 1831, 1833, 1835, 1836, 1837, 1838, 1839, 1840, 1841, 1842, 1873, 1877, 1887 y 1880 del año 2013-JUNÍN) (acumulados).

La Oficina Defensorial de Junín llevó a cabo una supervisión en los establecimientos de salud de 30 distritos de la provincia de Junín para conocer los resultados de los monitoreos realizados por estas entidades respecto de la calidad del agua consumida por la población. A partir de esta supervisión se detectó que el agua no se encontraba apta para el consumo humano en 17 distritos: Viques, Chupuro, Orcotuna, Mito, Ahuac, Pilcomayo, Chupaca, Huachac, San Agustín de Cajas, Matahuasi, El Mantaro, San Lorenzo, Huayucachi, Sapallanga, Sincos, Huancaní y en los Anexos de Palian y Uñas, en el distrito de Huancayo.

Ante esta situación, la Oficina Defensorial de Junín procedió a recomendar a dichas municipalidades distritales realizar las acciones pertinentes para mejorar el servicio de agua potable en sus localidades, a fin de que estas tengan acceso a agua de calidad.

En atención a ello, las municipalidades mencionadas procedieron a realizar coordinaciones con las organizaciones comunales, así como con los establecimientos de salud de su jurisdicción, para la realización del monitoreo de la calidad del agua, la cloración adecuada y la optimización de la infraestructura existente para la prestación del servicio. Asimismo, estos gobiernos locales llevaron a cabo talleres de sensibilización respecto a la calidad del agua y su tratamiento, dirigidos a autoridades locales y sociedad civil, a fin de mejorar la prestación del servicio de agua potable en su respectiva localidad.

Prestación y supervisión del servicio de agua en zonas rurales (Expedientes N° 1252 y 1790-2013-HUÁNUCO).

La Oficina Defensorial de Huánuco atendió en el mes de febrero de 2013 la queja del ciudadano Valerio Zambrano contra la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (Jass) Manantial de Rosavero-Yanag, por el corte arbitrario del

servicio de agua potable, debido a la presunta manipulación de la válvula matriz y otras posibles faltas de los miembros de la junta directiva de la Jass.

En atención al caso se sostuvieron varias reuniones con representantes de la Jass a fin de obtener información sobre el procedimiento seguido contra el recurrente y las notificaciones de infracción que deberían haberle cursado, para a partir de ello evaluar una posible solución al problema presentado. Sin embargo, dada la reiterada negativa por parte de la directiva de la entidad quejada para atender el caso, se gestionó una reunión con el alcalde de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, entidad que hasta ese momento no intervino en la controversia, debido al desconocimiento de su función de regular, administrar y supervisar la prestación de los servicios de saneamiento de su localidad.

Como resultado de las reuniones entre los representantes de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, los directivos de la Jass y representantes de la comunidad, se logró la reposición del servicio de agua al recurrente, en tanto que la municipalidad distrital asumió sus funciones en la materia, creando un área técnica. Por su parte, la Jass inició un proceso de reestructuración con el objetivo de prestar un mejor servicio a la comunidad.

Colapso de las redes de alcantarillado y rebose de aguas servidas (Expediente N° 2856-2013-LAMBAYEQUE).

La Oficina Defensorial de Lambayeque realizó una intervención de oficio, en atención a la constante ruptura de las redes de alcantarillado administradas por la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque-Epsel S.A. Estas rupturas originaron aniegos de aguas servidas en las principales vías de la ciudad de Chiclayo, generándose con ello una grave afectación a los vecinos y transeúntes, debido a la proliferación de zancudos, olores nauseabundos y congestión vehicular.

En noviembre de 2013, en coordinación con la Fiscal de la Segunda Fiscalía Provincial de Prevención del Delito de Chiclayo, la Oficina Defensorial realizó una visita de inspección a las calles del Cercado de Chiclayo e identificó 18 puntos críticos: 13 con presencia de aniegos de aguas servidas, tres con filtraciones y dos con buzones sin tapa.

Ante esta situación se recomendó al Gerente General y al Presidente del Directorio de Epsel S.A. reparar las fallas que originaban los colapsos y las filtraciones, así como los buzones deteriorados, y designar un equipo de emergencia para los trabajos de mantenimiento de las redes de alcantarillado. En atención a ello, Epsel S.A. reparó las fallas que originaron los colapsos, desinfectó las calles y viviendas afectadas, conformó su equipo de emergencias, y realizó trabajos de mantenimiento en la zona.

2.19. MIGRANTES

Supervisión a la política migratoria peruana

Nuestra intervención respecto de la migración no solo abarca la revisión de la normativa vigente sino que incluye un análisis de las principales dificultades y afectaciones que se producen como resultado de dicha legislación, a la luz de los derechos de las personas migrantes y los compromisos internacionales asumidos por el Estado peruano.

En ese sentido, desde el 2009, fecha en que se publicó el Informe Defensorial N° 146, «Migración y derechos humanos: supervisión de las políticas de protección de los derechos de los peruanos migrantes», hasta hoy, el Estado peruano ha realizado avances en materia migratoria. Durante este tiempo se ha logrado cambiar la visión del Estado en atención a la complejidad del tema migratorio, pues actualmente se reconoce que el tema no compete solo al Ministerio de Relaciones Exteriores —encargado de la atención de la población peruana residente en el exterior— o Migraciones —encargado del control migratorio de la población extranjera en el país—, sino que requiere la participación de todos los sectores del Estado, con el concurso de la sociedad civil organizada.

Fue así como, en atención a una de las recomendaciones del Informe Defensorial,³⁰⁹ mediante el Decreto Supremo N° 067-2011-PCM, del 27 de julio de 2011, se creó la Mesa de Trabajo Intersectorial para la Gestión Migratoria (Mtigm), de naturaleza permanente y adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores, cuyo objetivo es coordinar, evaluar, proponer, priorizar y supervisar políticas y acciones vinculadas a la gestión integral migratoria.

Dicha mesa de trabajo —conformada por 19 instituciones, incluida la Defensoría del Pueblo, que participa en calidad de observador— elaboró el Plan Operativo 2012-2015, donde resalta entre los temas prioritarios, la necesidad de actualizar la Ley de Incentivos Migratorios (Ley N° 28182) y la Ley de Extranjería (Decreto Legislativo N° 703).

En atención a ello, el 14 de marzo del 2013 se promulgó la Ley N° 30001, Ley de Reinserción Económica y Social, que busca otorgar facilidades tributarias para

³⁰⁹ Una de las recomendaciones al Poder Ejecutivo es: «Fortalecer la capacidad institucional del Estado para implementar la política migratoria nacional, constituyendo un sistema estructurado, multisectorial y multinivel, bajo la rectoría de una única autoridad migratoria con peso y responsabilidad política en los temas de su competencia, con recursos técnicos y presupuestales suficientes, que facilite la coordinación de todos los sectores gubernamentales involucrados en la atención del proceso migratorio y con la participación de la sociedad civil y de la población migrante en sus diferentes formas de organización». DEFENSORÍA DEL PUEBLO, Informe Defensorial N° 146, «Migración y derechos humanos: supervisión de las políticas de protección de los derechos de los peruanos migrantes». Lima, 2009, p. 195.

los peruanos y peruanas que retornen, además de beneficios sociales, con la finalidad de contribuir a su reinserción económica y social. Según fuentes oficiales, en el periodo 2000-2012 retornaron al país 242,621 peruanos, advirtiéndose el mayor incremento a partir del año 2008, donde se alcanzó la cifra de 143,038 ingresos, equivalente al 59% del total. En esa medida, esta norma reviste especial importancia y su correcta implementación constituye un desafío para todos los sectores.³¹⁰

Durante los meses de abril a junio, la Mtigm convocó a tres reuniones para la elaboración del reglamento de la Ley N° 30001. A fin de coadyuvar en dicha tarea y, a su vez, acercar la opinión de la sociedad civil, se organizó una reunión con asociaciones de migrantes, el 29 de abril del 2013, con el concurso del Parlamento Andino. Las observaciones recogidas durante la reunión fueron remitidas formalmente al Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE), que preside dicha mesa. Ello propició que las asociaciones participantes y otras organizaciones involucradas en la temática migratoria fueran invitadas a participar a la segunda reunión de trabajo.

Es importante señalar que el 26 de junio de 2013 remitimos³¹¹ al MRE nuestras observaciones al borrador del reglamento, que incidían básicamente en: *i)* la falta de especificidad en las actividades que debían ser implementadas por los sectores y *ii)* la falta de identificación de las autoridades competentes a nivel nacional que tendrán a su cargo la ejecución de la mencionada norma.

En el mes de agosto se publicaron dos reglamentos relacionados a la implementación de la Ley N° 30001: el Decreto Supremo N° 205-2013-EF, sobre los incentivos tributarios, a cargo de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat), y el Decreto Supremo N° 035-2013-RE, sobre los incentivos sociales, a cargo de la Mtigm.

Al respecto, el 1 de octubre alcanzamos³¹² al MRE, las preocupaciones más recurrentes presentadas a nuestra institución en relación con la implementación de la referida ley en torno a los siguientes aspectos: *i)* la fecha de presentación de las solicitudes para acogerse a los beneficios de la norma, *ii)* la posibilidad de descentralizar la presentación de las solicitudes a nivel nacional o permitir el uso de un formato virtual que facilite este trámite, y *iii)* la identificación de los funcionarios responsables de los ministerios e instituciones involucradas que brinden orientación respecto a los beneficios que señala la Ley N° 30001. Sobre este último aspecto hemos advertido que a la fecha solo algunos sectores han cumplido con

³¹⁰ INEI, MIGRACIONES y OIM. Perú: estadísticas de la emigración internacional de peruanos e inmigración de extranjeros 1990-2012. Lima, 2013.

³¹¹ Mediante el Oficio N° 251-2013-DP / ADHPD.

³¹² Mediante el Oficio N° 322-2013-DP / ADHPD.

designar a las personas encargadas de este tema,³¹³ encontrándose pendiente la elaboración de directivas específicas para la implementación de todos los beneficios no tributarios.

De otro lado, reiteramos nuestra preocupación por la incorporación de una exclusión en el inciso e) del artículo 2º del Reglamento, no prevista en la Ley N° 30001.³¹⁴ En atención al principio de legalidad, no podría negarse, por ejemplo, la calidad de migrantes a los hijos e hijas de peruanos nacidos en el exterior, por el hecho de no haber ingresado nunca al país. Dicha situación podría devenir en un acto arbitrario, si ha sido regulado en una norma de menor rango, como es el Decreto Supremo N° 035-2013-R.

Cabe indicar que el 6 de diciembre del 2013, el Ministerio de Relaciones Exteriores reafirmó³¹⁵ sus posturas en torno al plazo de presentación de solicitudes y la exclusión de hijos e hijas de peruanos nacidos en el exterior.

Por otro lado, el 17 de mayo del 2013 se creó el Grupo de Trabajo Multisectorial encargado de estudiar, analizar y formular la propuesta de reforma de la Ley de Extranjería peruana, presidida por la Presidencia del Consejo de Ministros y conformada por representantes de los ministerios de Relaciones Exteriores, Justicia y Derechos Humanos, Trabajo y Promoción del Empleo y Comercio Exterior y Turismo, y de la Superintendencia Nacional de Migraciones (en adelante Migraciones). Este último encargado de la Secretaría Técnica del Grupo de trabajo.

Es importante señalar que en mayo de 2013 alcanzamos³¹⁶ a dicho Grupo de trabajo la propuesta de una reforma integral de la Ley de Extranjería, elaborada en el 2012 por nuestra institución y expertos de la Comisión Andina de Juristas y del Parlamento Andino. Cabe resaltar que dicha propuesta fue diseñada a solicitud de Migraciones y en el marco del Plan Operativo 2012-2015 de la Mtigm.

En julio del 2013 fuimos convocados por el grupo para exponer nuestra propuesta, que, básicamente, busca mantener un equilibrio entre la necesaria protección de la persona migrante y las nuevas exigencias en materia de seguridad del Estado. Es común que se interprete erróneamente que el hecho de incorporar el enfoque de derechos humanos a las políticas migratorias implique «ceder» ante el inmigrante y poner en riesgo la soberanía y seguridad del país. No hay que

³¹³ Según la página web sobre la ley de retorno, solo aparecen designados para absolver consultas los representantes de los Ministerios de Economía y Finanzas, Transportes y Comunicaciones y Salud, así como de Sunat.

³¹⁴ El artículo 8º de la Ley contempla como exclusiones los casos de personas que han sido condenadas por delito doloso o que promuevan o participen en organizaciones vinculadas al terrorismo.

³¹⁵ Mediante el Oficio RE (DGC-ASN) N° (DGC)-4-4/98.

³¹⁶ Mediante el Oficio N° 0918-2013-DP, del 21 de mayo de 2013.

perder de vista que este tipo de mirada genera un círculo vicioso, pues restringe la entrada al territorio o dispone requisitos difíciles de cumplir, originando el incremento de una migración irregular y que, eventualmente, puede desencadenar situaciones de intolerancia y xenofobia contra el migrante, lo que puede generalizarse a todas las personas.

Se ha recomendado al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que incorpore un tratamiento integral a la política migratoria en el Plan Nacional de Derechos Humanos 2012-2016, y hemos remitido al Congreso de la República nuestras opiniones a las propuestas legislativas sobre visa humanitaria y beneficios penitenciarios para extranjeros, a fin de agilizar los trámites de expulsión.

A pesar de estos avances, aún hace falta promover la suscripción de acuerdos bilaterales en materia de seguridad social y de reconocimiento y homologación de grados y títulos académicos. Finalmente, con relación al cumplimiento de las obligaciones internacionales del Estado en materia de protección de los derechos de los migrantes, tenemos que el Estado peruano durante el segundo semestre del año remitió el Primer Informe Periódico del Comité de Protección de derechos de todos los trabajadores migratorios y sus familiares. Es importante señalar que nuestra institución, al igual que los sectores involucrados, remitió un informe sobre la implementación de la política migratoria peruana, en el marco de la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus familiares (Ctmf), a la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Cabe resaltar que durante el presente periodo el Estado peruano ha ratificado la Convención contra la Apatridia, pero aún está pendiente el reconocimiento de la competencia del Comité de protección de los derechos de los trabajadores migratorios y sus familiares, tal como lo establece el artículo 72º de la Ctmf. Asimismo, la aprobación de los Convenios 97, 143 y 189 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), referidos a los trabajadores migrantes, las migraciones en condiciones abusivas y al trabajo decente.

De igual modo, hemos coadyuvado en la obligación del Estado de brindar información, a través de la elaboración de materiales de difusión y realización de ferias informativas. Así, durante los meses de septiembre y noviembre se realizaron ferias informativas en Tacna y Puno, respectivamente. Esta última fue la Segunda Feria Informativa Binacional en materia migratoria, que se desarrolló en la frontera con Bolivia y que contó con la participación de representantes de Relaciones Exteriores, Migraciones, Ministerio Público y Servicio Jesuita al Migrante bolivianos.

También hemos fortalecido nuestra relación de trabajo y coordinación con los Ombudsmen del ámbito regional e internacional, y con organizaciones de derechos humanos, con quienes se busca desarrollar agendas conjuntas para lograr mayor impacto y resultados en la protección de los derechos de los migrantes.

En ese marco, en el mes de mayo, con el financiamiento de la OIM, realizamos el Taller Sudamericano de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, a fin de intercambiar experiencias sobre el rol y las buenas prácticas existentes en la promoción y protección de los derechos de las personas migrantes, con miras a la creación de una red de atención migratoria.

CASOS ILUSTRATIVOS

Negativa injustificada de prórroga de residencia a ciudadanos extranjeros (Expediente N° 932-2013-AREQUIPA).

La ciudadana rusa A.B. y su menor hijo V.T. debieron renovar su prórroga de residencia en nuestro país en enero de 2013, pero al no contar con familiares o amigos que pudieran fungir de garantes o avals, no podían iniciar dicho trámite. Esta situación se agravaba debido a que el garante primigenio era el esposo, de nacionalidad rusa, con quien la ciudadana tenía un proceso judicial por violencia familiar. En dicho proceso, ella solicitó el otorgamiento de medidas de protección, lo que generó el rechazo del cónyuge a ser nuevamente quien avalara la residencia. En riesgo también se encontraba el menor, quien podía perder el año lectivo de no contar con el documento vigente. De otro lado, este hecho impedía a la recurrente conseguir trabajo.

Con el fin de atender el caso, se sostuvo una reunión con el Jefe de Migraciones de Arequipa, a quien se le recomendó³¹⁷ garantizar a los migrantes el derecho a un trato igual que al nacional, la tutela jurisdiccional, la educación y el trabajo. Luego de las gestiones realizadas, la autoridad de migraciones otorgó la prórroga de residencia a la recurrente y a su hijo.

Afectación al debido procedimiento administrativo en la tramitación de una solicitud de cambio de calidad migratoria (Expediente N° 18828-2013-LIMA).

El ciudadano indio Prakash Mohan Bachani solicitó a la Superintendencia Nacional de Migraciones su cambio de calidad migratoria, de trabajador residente a inmigrante, cumpliendo con todos los requisitos establecidos en el Tupa, vigente en ese momento.

El 9 de octubre de 2012 se declaró³¹⁸ improcedente su solicitud. Ante ello, interpuso recurso de apelación, el cual declaró la nulidad de todo lo actuado. El 11 de julio del 2013, la administración, en aplicación del nuevo Tupa vigente, le exigió

³¹⁷ Mediante los oficios N° 854, 985 y 2908-2013-DP/OD-AQP.

³¹⁸ Mediante la Resolución Directoral N° 0011742-2012-IN.

la presentación de nuevos requisitos, concediéndole 5 días de plazo. Este hecho originó que desde el 9 de octubre de 2012 se venciera su prórroga de residencia, fecha desde la cual se vio impedido de realizar actos civiles, a pesar de que hacía más de 18 meses había iniciado el trámite de cambio de calidad migratoria.

El 19 de agosto de 2013, nuestra institución intervino a fin de que se restituyan sus derechos. Así, solicitamos³¹⁹ información sobre las razones por las cuales se exigía requisitos que no estaban vigentes al momento en que se inició el trámite. El Superintendente Nacional de Migraciones insistió³²⁰ en la necesidad de que, a fin de calificar la solicitud del recurrente, este cumpla con presentar los requisitos contemplados en el nuevo Tupa, además de otros documentos.

Ante la insistencia de la administración en negar el cambio de calidad migratoria, se sostuvo una reunión con el Superintendente Nacional de Migraciones, a quien manifestamos que no se podía exigir la presentación de nuevos requisitos, debido a que estos no estaban vigentes al momento del inicio del trámite y que el caso debía ser resuelto de manera inmediata, atendiendo al vencimiento de la prórroga de la residencia del recurrente. En dicha oportunidad, dicho funcionario se comprometió a revisar el caso y a resolverlo de manera inmediata.

El 5 de diciembre de 2013 se emitió la Resolución de Gerencia N° 11151, aprobándose la solicitud de cambio de calidad migratoria del ciudadano indio.

2.20. SERVICIO MILITAR VOLUNTARIO

El 11 de diciembre de 2012, fue publicado en el diario oficial *El Peruano* el Decreto Legislativo N° 1146, que modificó, entre otros aspectos, el artículo 50 de la Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar. Dicha modificación comprendió la regulación del procedimiento de sorteo público en el supuesto de que no se haya alcanzado el número de voluntarios suficientes a través de los llamamientos ordinario y extraordinario.

Asimismo, estableció sanciones para las personas sorteadas que no se presenten al servicio y los supuestos de exoneración o exclusión, entre los que se encontraba el pago de una tasa del 50% de una UIT (S/. 1,850.00). En aplicación de esta norma, el 4 de junio de 2013 la Oficina de Prensa del Ministerio de Defensa comunicó públicamente la convocatoria a sorteo público para que 12,500 personas presten servicio militar. El sorteo fue programado para el 19 de junio de 2013.

³¹⁹ Mediante Oficio N° 1514-2013-DP/ODLIMA-BA.

³²⁰ Mediante el Informe N° 89-2013-IN-MIGRACIONES-SM/RGC, remitido a través del Oficio N° 686-2013/MIGRACIONES.

Frente a esta situación, el 14 de junio de 2013 nuestra institución presentó una demanda de amparo y una medida cautelar mediante la cual solicitamos al Poder Judicial que deje sin efecto el citado sorteo público por ser vulneratorio de los derechos fundamentales al libre desarrollo de la personalidad, a la no discriminación y al reconocimiento de la personalidad jurídica de las personas sorteadas.

En efecto, en el citado recurso judicial, nuestra institución sustentó que el mecanismo del sorteo público cuando haya menos seleccionados, no se condice con la finalidad prevista en la Ley N° 29248, que desarrolla el régimen normativo del servicio militar voluntario, mediante el cual se garantiza a todo peruano y peruana la posibilidad de ejercer su derecho y el deber constitucional de participar en la Defensa Nacional, previsto en el artículo 163° de la Constitución Política. Más aún, vulnera el derecho al libre desarrollo de la personalidad.

Asimismo, destacamos que el mecanismo del sorteo convierte en obligatorio el servicio militar para aquellas personas que salgan sorteadas. Dicho mecanismo tiene un objetivo legítimo de cubrir las necesidades de personal para el servicio militar acuartelado, como parte del deber de todo ciudadano de contribuir con la defensa nacional. Sin embargo, la medida en sí misma es inconstitucional porque restringirá de modo absoluto el derecho al libre desarrollo de la personalidad de, por lo menos, 12,500 personas, sin un sustento constitucional.

Enfatizamos, también, que dicha medida no constituye una medida adecuada para salvaguardar de manera urgente la Seguridad y Defensa Nacional, que son supuestos constitucionalmente válidos para intervenir los derechos fundamentales de las personas, como sí lo son mecanismos como la movilización nacional, la prórroga de licenciamiento del personal del servicio militar, previstos en el artículo 49° de la propia Ley N° 2924 y 3° de la Ley N° 28101.

Cabe señalar que nuestra institución no desconoce el déficit de personal y considera que es necesario cubrirlo para que el Ejército del Perú funcione mejor. Pero, al mismo tiempo, sostenemos que para lograr ello, no se puede vulnerar los derechos de las personas. Como sostuvimos reiteradamente,³²¹ la finalidad trazada por el Poder Ejecutivo podría lograrse a través del cumplimiento de las condiciones y beneficios señalados en la propia Ley del Servicio Militar, que conllevaría a un servicio más atractivo y reduciría los actuales niveles de desertión.

Estos problemas en la prestación del servicio militar tales como el reducido monto de las propinas y el incumplimiento de algunos derechos y beneficios contemplados a su favor (entrega oportuna de uniformes y útiles de aseo, facilidades para iniciar o continuar estudios, entre otros). Esta situación contribuye a la desertión

³²¹ A propósito, puede revisarse el Informe de Adjuntía N° 007-2013-DP/ADHPD, «Propuestas para el fortalecimiento del servicio militar voluntario».

de las personas que optan por realizar el servicio militar, o lo hacen poco atractivo, según información recogida del propio Fuero Militar Policial. Estas circunstancias fueron puestas en conocimiento del Ministro de Defensa³²² y del Presidente del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.³²³

Estas medidas concretas contribuirían a garantizar las necesidades de personal para el servicio militar acuartelado, así como los derechos fundamentales de las personas, en particular, el libre desarrollo de la personalidad. Más aún, lograríamos contar con un servicio militar y, en general, con una política que garantice la profesionalización de las Fuerzas Armadas, teniendo en cuenta la importante misión que se les ha encomendado constitucionalmente.

La demanda de amparo y la medida cautelar fueron admitidas por el Primer Juzgado Especializado en lo Constitucional de Lima el 18 de junio de 2013, con lo que se dispuso la suspensión del sorteo hasta que el Poder Judicial se pronuncie sobre el fondo de la demanda. Esta decisión fue ratificada el 25 de julio del mismo año por el mismo Juzgado, al declarar infundada las oposiciones a la medida cautelar formuladas por las Procuradurías del Ministerio de Defensa, del Ejército del Perú y de la Presidencia del Consejo de Ministros. Esta última decisión fue impugnada por las referidas Procuradurías. Al cierre de esta edición, la Tercera Sala Civil ha confirmado la concesión de la medida cautelar.³²⁴

Cabe señalar que nuestra institución presentó también, en febrero de 2014, un informe en el marco del proceso de inconstitucionalidad iniciado por un grupo de congresistas de la República, contra el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1146, que regula la realización del citado sorteo público. Cabe señalar que el 23 de mayo, el Tribunal Constitucional declaró la inconstitucionalidad de la multa y de las sanciones vinculadas con la vigencia del DNI.

³²² Oficio N° 0928-2013/DP, del 24 de mayo de 2013.

³²³ Oficio N° 0929-2013/DP, del 27 de mayo de 2013.

³²⁴ Mediante resolución del 12 de marzo de 2013.

CAPÍTULO 3

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LAS REGIONES

3.1. Oficina Defensorial de Amazonas

Se atendieron 963 casos: 377 quejas (39.1%), 278 petitorios (28.9%) y 308 consultas (32%). Se atendió a 985 recurrentes: 323 mujeres (32.8%), 451 varones (45.8%) y 211 organizaciones (21.4%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 1
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	101	26.30%
2	Dirección Regional de Salud	56	14.58%
3	Municipalidad Provincial de Chachapoyas	47	12.24%
4	Municipalidad Provincial de Luya	26	6.77%
5	Municipalidad Provincial de Utcubamba	19	4.95%
6	Municipalidad Provincial de Bongara	19	4.95%
7	Otras direcciones regionales	12	3.13%
8	Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza	9	2.34%
9	Corte Superior de Justicia de Amazonas	9	2.34%
10	Policía Nacional del Perú	6	1.56%
11	Otros	80	20.83%
Total		384	100.00%

Al igual que en años anteriores, el Sector Educación ocupa el primer lugar en la tabla. Las quejas se centran en la Dirección Regional de Educación de Amazonas y están vinculadas con irregularidades, tanto en el control de asistencia, como en el otorgamiento de licencias del personal docente. Asimismo, se han presentado

denuncias por la inasistencia del personal administrativo a su centro de labores. Esta situación ha sido corroborada por nuestros comisionados, por ejemplo, en el marco de una visita de supervisión a la I.E N° 18210 del caserío de Chaluá, en la provincia de Rodríguez de Mendoza, en la que no se llevaba un control de asistencia.

La segunda entidad más quejada es la Dirección Regional de Salud. Sus quejas estuvieron mayormente referidas a la Red de Salud de Chachapoyas y fueron motivadas por la insuficiencia de personal médico y asistencial en los establecimientos de salud, debido a las constantes renunciaciones, a los procesos de selección que culminan con plazas desiertas y por la cantidad de remuneración ofertada. Adicionalmente, se recibieron quejas por el desabastecimiento de medicamentos o por la entrega de aquellos que se encontraban a punto de vencer.

Las municipalidades provinciales son las que ocupan las siguientes posiciones en la tabla de quejas. Los reclamos se fundamentan en la omisión y/o negativa de brindar respuesta formal y dentro del plazo legal a las peticiones de los administrados, en el requerimiento de pagos para la entrega de información pública, así como el cobro para la realización de trámites que permitirían el ejercicio de otros derechos.

3.2. Oficina Defensorial de Áncash

Se atendieron 2,531 casos: 860 quejas (34%), 473 petitorios (18.7%) y 1,198 consultas (47.3%). Estas cifras indican un incremento de 20.35%, con relación al 2012, en el que se atendieron 2,016 casos. En cuanto a la población atendida, se registró a 2,588 recurrentes: 1,275 varones (49.3%), 1,026 mujeres (39.6%) y 287 organizaciones (11.1%).

En el cuadro N° 2, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Al igual que en el 2012, las entidades del Sector Educación, conformado por las instituciones educativas públicas y las Ugel adscritas a la Dirección Regional de Educación, es el más quejado. Se advierte que los motivos más frecuentes de queja se relacionan con afectaciones al derecho a la gratuidad de la educación, condicionamientos ilegales para el acceso al sistema educativo e irregularidades en la asistencia de personal docente.

La Municipalidad Provincial de Huaraz ocupa el segundo lugar en la tabla. Las quejas en su contra están vinculadas a la afectación de derechos colectivos, al debido procedimiento, a irregularidades presentadas en la atención de denuncias y al mal manejo en la ejecución de fondos y programas sociales.

Cuadro N° 2
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	193	20.58%
2	Municipalidad Provincial de Huaraz	148	15.78%
3	Dirección Regional de Salud	103	10.98%
4	Corte Superior de Justicia de Áncash	49	5.22%
5	Policía Nacional del Perú	46	4.90%
6	Saneamiento	25	2.67%
7	Gobierno Regional de Áncash	24	2.56%
8	Seguro Social de Salud (EsSalud)	24	2.56%
9	Electricidad	24	2.56%
10	Municipalidad Provincial de Carhuaz	23	2.45%
11	Otros	279	29.74%
Total		938	100.00%

El tercer lugar lo ocupa el Sector Salud, en el que las quejas se centralizan en la atención brindada por los establecimientos adscritos a la Dirección Regional de Salud. Los recurrentes reportan que en estas instituciones se impide o retarda el acceso a los servicios de salud, el personal médico y administrativo se ausenta, se han presentado casos de maltrato físico o psicológico a los pacientes y que su infraestructura es inadecuada.

La Corte Superior de Justicia de Áncash aparece en cuarto lugar, principalmente por su falta de celeridad procesal. En quinto lugar, la Policía Nacional del Perú, cuyas quejas son motivadas, principalmente, por la dilación en las investigaciones.

En la lista también aparece la Municipalidad Provincial de Carhuaz, la cual ocasionó quejas por la deficiente ejecución en el cambio de colectores y en la construcción de plazuelas.

Módulo de Atención Defensorial de Chimbote

El MAD Chimbote atendió 1,894 casos: 783 quejas (41.4%), 366 petitorios (19.3%) y 745 consultas (39.3%). Se registró a 1,920 recurrentes: 886 varones (46.2%), 707 mujeres (36.8%) y 327 organizaciones (17%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 3
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Municipalidad Provincial del Santa	168	19.93%
2	Dirección Regional de Salud	133	15.78%
3	Dirección Regional de Educación	85	10.08%
4	Municipalidad Provincial de Pallasca	64	7.59%
5	Seguro Social de Salud (EsSalud)	56	6.64%
6	Otras direcciones regionales regionales—Gobierno Regional de Áncash	43	5.10%
7	Policía Nacional del Perú	41	4.86%
8	Instituto Nacional Penitenciario (INPE)	40	4.74%
9	Saneamiento	34	4.03%
10	Municipalidad Provincial de Casma	30	3.56%
11	Otros	149	17.67%
Total		843	100.00%

La Municipalidad Provincial del Santa registra la mayor cantidad de quejas, relacionadas con la omisión a dar respuesta por escrito dentro del plazo legal, negativa a recibir peticiones y afectaciones al debido procedimiento, ausencia o deficiencia en la prestación del servicio de limpieza pública, deficiencias en la supervisión de obras públicas ejecutadas por el gobierno local y la inejecución de resoluciones administrativas.

Las entidades del Sector Salud, como la Dirección Regional de Salud (segundo lugar) y EsSalud (quinto lugar) presentaron, en su mayoría, quejas vinculadas con deficiencias en la atención de los usuarios, omisión a dar respuesta por escrito dentro del plazo legal, negligencias médicas, cobros indebidos y desabastecimiento o escasez de medicamentos.

En tercer lugar se encuentra la Dirección Regional de Educación, cuyas quejas fueron motivadas por los condicionamientos para la matrícula y por la exigencia de requisitos ilegales por parte de las instituciones públicas educativas y de las Ugel. Los recurrentes también han reportado irregularidades en la asistencia de los docentes y la negatividad de dichas instituciones para atender las solicitudes de los administrados, dentro de un plazo razonable.

3.3. Oficina Defensorial de Apurímac

Se atendió 1,590 casos: 756 quejas (47.5%), 267 petitorios (16.8%) y 567 consultas (35.7%). Si bien se han recibido menos casos que el año anterior, el número de quejas se ha incrementado en 10.9%. Se registró a 1,602 recurrentes: 814 mujeres (50.8%), 635 varones (39.6%) y 153 organizaciones (9.6%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 4
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	172	21.39%
2	Dirección Regional de Salud	121	15.05%
3	Ministerio de Desarrollo E Inclusión Social (MIDIS)	111	13.81%
4	Policía Nacional del Perú	64	7.96%
5	Municipalidad Provincial de Abancay	57	7.09%
6	Gobierno Regional de Apurímac	35	4.35%
7	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	23	2.86%
8	Saneamiento	20	2.49%
9	Electricidad	19	2.36%
10	Seguro Social de Salud (EsSalud)	18	2.24%
11	Otros	164	20.40%
Total		804	100.00%

El mayor número de quejas se concentró en las diferentes entidades que conforman el Sector Educación: instituciones educativas públicas, Ugel y la Dirección Regional de Educación. La mayor parte estuvo referida a irregularidades en la asistencia de docentes —principalmente en zonas rurales—, el maltrato físico o psicológico contra los alumnos y alumnas, seguido por condicionamientos que afectan la gratuidad de la educación, como el pago de cuotas de Apafa y otros requisitos. También se presentaron casos de omisión de respuestas a las solicitudes presentadas a las Ugel, así como aquellos en los que se denunciaron irregularidades en la contratación de personal docente por parte de la Dirección Regional de Educación.

El segundo lugar lo ocupa la Dirección Regional de Salud, cuyas quejas responden a las deficiencias en el servicio en los establecimientos de salud de las redes

de Abancay, Antabamba, Aymaraes, Cotabambas y Grau y el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega. En este último se concentró más del 48% de las quejas, entre las cuales se encuentra la inadecuada organización administrativa y la falta o ausencia de personal médico.

La tercera entidad más quejada es el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis). Las quejas presentadas en su contra se debieron a la omisión de dar respuesta a las solicitudes o empadronamiento de beneficiarios del Programa Nacional de Asistencia Solidaria, Pensión 65 y Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres-Juntos. Asimismo, dieron cuenta del retiro o suspensión de beneficiarios de los programas sociales, sin el conocimiento de los interesados. La mayoría de estas quejas fueron recibidas en nuestras visitas itinerantes.

En ese sentido, también se presentaron quejas en contra del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, por deficiencias en su ejecución, como la demora en la entrega de los alimentos (productos), su cantidad (productos y / o raciones) y el mal estado de los mismos, así como la falta de capacitación a los integrantes del comité de alimentación escolar.

La Policía Nacional del Perú fue la cuarta institución con más quejas, las cuales se dirigieron contra las comisarías de la XVI Dirección Territorial, por la dilación en la investigación preliminar y por su negativa o condicionamientos para recibir denuncias. Las dilaciones señaladas se deben principalmente a los periodos de vacaciones o por rotación del instructor.

En quinto lugar se ubicó la Municipalidad Provincial de Abancay por la omisión a dar respuesta a las solicitudes de pago por servicios prestados a la entidad y por incumplimiento de obligaciones laborales.

Módulo de Atención Defensorial de Andahuaylas

Atendió 1,389 casos: 263 quejas (18.9%), 497 petitorios (35.8%) y 629 consultas (45.3%). Se atendió a 1,388 recurrentes: 685 varones (49.4%), 690 mujeres (49.7%) y 13 organizaciones (0.9%).

En el cuadro N° 5, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

La Municipalidad Provincial de Andahuaylas aparece en el primer lugar. Las principales razones de queja son la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, vulneraciones al debido procedimiento, irregularidades en la atención de demandas y falta o inexactitud de información.

Cuadro N° 5
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Municipalidad Provincial de Andahuaylas	51	19.25%
2	Dirección Regional de Educación	45	16.98%
3	Seguro Integral de Salud (SIS)	22	8.30%
4	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	17	6.42%
5	Municipalidad Provincial de Chincheros	13	4.91%
6	Electricidad	11	4.15%
7	Dirección Regional de Salud	11	4.15%
8	Policía Nacional del Perú	10	3.77%
9	Seguro Social de Salud (EsSalud)	10	3.77%
10	Corte Superior de Justicia de Apurímac	10	3.77%
11	Otros	65	24.53%
Total		265	100.00%

En segundo lugar se ubica la Dirección Regional de Educación con las Ugel de Andahuaylas y Chincheros, siendo las quejas más frecuentes la omisión en dar respuesta por escrito en el plazo legal, irregularidades en la atención de denuncias, falta o inexactitud de información, inejecución de resoluciones administrativas, prestaciones personales no reconocidas o no retribuidas e irregularidades en la contrataciones y nombramiento de personal docente.

El SIS se ubica en el tercer lugar, debido a las deficiencias en la distribución de insumos médicos, la inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios de salud, entre otros.

Ocupa el cuarto lugar el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con quejas referidas a irregularidades en la ejecución de los fondos, tales como la insuficiencia y demorar en la entrega de productos y/o raciones.

La Municipalidad Provincial de Chincheros figura en el quinto lugar. Las quejas presentadas en su contra se fundamentan en la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal a solicitudes de los administrados, en vulneraciones al debido procedimiento e irregularidades en la atención de demandas.

3.4. Oficina Defensorial de Arequipa

Atendió 3,194 casos: 866 quejas (27.1%), 877 petitorios (27.5%) y 1,451 consultas (45.4%). Se atendió a 3,224 recurrentes: 1,659 varones (51.5%), 1,374 mujeres (42.6%) y 191 organizaciones (5.9%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 6
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Municipalidad Provincial de Arequipa	167	18.49%
2	Dirección Regional de Educación	140	15.50%
3	Seguro Social de Salud (EsSalud)	67	7.42%
4	Dirección Regional de Salud	63	6.98%
5	Oficina de Normalización Previsional	39	4.32%
6	Electricidad	29	3.21%
7	Municipalidad Provincial de Caylloma	27	2.99%
8	Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI)	27	2.99%
9	Saneamiento	26	2.88%
10	Gobierno Regional de Arequipa	25	2.77%
11	Otros	293	32.45%
Total		903	100.00%

En contra de la Municipalidad Provincial de Arequipa se han presentado quejas por vulneración a derechos laborales, incumplimiento de plazo para brindar acceso a la información pública y otras irregularidades para su entrega, falta de atención de las solicitudes ciudadanas, inejecución de resoluciones administrativas y deficiencia en la prestación de servicios, como limpieza pública y serenazgo.

La Dirección Regional de Educación ha sido quejada porque los estudiantes, al ser trasladados de institución educativa —frecuentemente privada y al haber contraído deuda con esta— no pueden ser matriculados en una nueva institución. Este fue el caso del colegio Santa Úrsula, en el cual incluso los afectados han planteado en sede judicial una acción de amparo con medida cautelar, queja en Indecopi y denuncia ante la Fiscalía.

Las quejas también se han referido al Siagie, en tanto las instituciones educativas han liberado el código y se ha privilegiado la continuidad en el sistema. Asimismo, se han atendido recurrentes supuestos de bullying; así como quejas por incumplimiento de obligaciones contenidas en sentencias judiciales, inejecución de resoluciones administrativas, desplazamiento de personal, contrataciones, pago de beneficios sociales (bono por haber cumplido 25 o 30 años de servicio,

preparación de clases, cese de docentes al límite de edad). Es relevante destacar que la Gerencia Regional de Educación es unidad ejecutora y concentra el gasto del presupuesto de la mayoría de las Ugel.

El tercer y cuarto lugar lo ocupan entidades vinculadas con el derecho a la salud. En este contexto, mayoritariamente se han recibido quejas por la calidad en la atención: maltrato a los pacientes, eventos adversos, suministro de bienes y servicios, gestión administrativa de personal, entre otros. Los centros de salud más quejados han sido el Hospital Yanahuara y Base Carlos Alberto Segúin Escobedo, así como también el Hospital Honorio Delgado Espinoza.

3.5. Oficina Defensorial de Ayacucho

Se atendió un total de 5,589 casos: 3,618 consultas (64.7%), 1168 petitorios (20.9%), y 803 quejas (14.4%). Asimismo se reportaron 5,702 recurrentes: 2,736 hombres (48%), 2,710 mujeres (47.5%) y 256 organizaciones (4.5%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 7
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	183	22.76%
2	Dirección Regional de Salud	67	8.33%
3	Municipalidad Provincial de Huamanga	64	7.96%
4	Dirección General de Gobierno Interior	50	6.22%
5	Jefatura Regional del RENIEC	39	4.85%
6	Corte Superior de Justicia de Ayacucho	36	4.48%
7	Gobierno Regional de Ayacucho	33	4.10%
8	Otras direcciones regionales regionales	31	3.86%
9	Policía Nacional del Perú	30	3.73%
10	Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga	28	3.48%
11	Otros	243	30.22%
Total		804	100.00%

El Sector Educación, conformado por las Ugel, las instituciones educativas públicas y privadas, los institutos superiores y la propia Dirección Regional de Edu-

cación, ocupa el primer lugar. De estas instituciones, las más quejadas fueron las Ugel, por la recurrencia de afectaciones a la calidad educativa, a las deficiencias en la gestión pedagógica y problemas relacionados con el manejo del Siagie. También se reportaron inconvenientes en la contratación de docentes, en el desplazamiento irregular de personal y en la dilación en las investigaciones administrativas.

Por su parte, en las instituciones educativas públicas se presentan agresiones físicas y psicológicas a los estudiantes, así como condicionamientos para la matrícula y ratificación, situación que difiere en las instituciones privadas, donde el problema fundamental radica básicamente en condicionamientos económicos para la liberación del estudiante en el Siagie.

El segundo lugar lo ocupa Sector Salud, constituido por la Dirección Regional de Salud (cuyos órganos de líneas son el Hospital Regional de Ayacucho, las Unidades Ejecutoras de Huamanga, Ayacucho Centro, San Miguel y San Francisco). El Hospital Regional de Ayacucho y la Red de Salud de Huamanga presentaron el mayor número de quejas, circunscribiéndose en su mayor parte a afectaciones al acceso a una adecuada prestación del derecho a la salud (falta de comunicación y demora en las atenciones), la misma que adquiere una connotación especial cuando se vinculan con casos de acceso al SIS de la población en situación de extrema pobreza. También se han presentado quejar referidas a problemas laborales de los trabajadores del sector.

La Municipalidad Provincial de Huamanga ocupa el tercer lugar por la recurrencia de quejas vinculadas con la transparencia y la rendición de cuentas, afectaciones referidas a los derechos laborales (principalmente del personal sujeto al régimen CAS) y al derecho al debido procedimiento administrativo.

En el cuarto lugar están ubicadas las gobernaciones, cuyas quejas están referidas a omisiones en el cumplimiento de sus obligaciones funcionales, como la dilación excesiva en el otorgamiento de garantías, entre otras. En el quinto lugar figura la Jefatura Regional del Reniec, cuyas quejas fueron motivadas por la dilación en los trámites de cancelación y reconstitución de actas de nacimiento y, en menor porcentaje, por el incumplimiento de plazos para la obtención del DNI.

Los órganos de administración de justicia, que comprenden las siete provincias de la jurisdicción de la OD Ayacucho, figuran en el sexto lugar, siendo los juzgados de Paz letrado los que presentan la mayor cantidad de quejas por la falta de celeridad procesal.

Las quejas presentadas contra el Gobierno Regional de Ayacucho y sus direcciones regionales hacen que estas instituciones se sitúen en séptimo y octavo lugar. Las afectaciones manifestadas se centran en los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras. En noveno puesto aparece la Policía Nacional del Perú, con quejas concernientes principalmente a las comisarías ubicadas en la jurisdicción de

la IX Dirtepol y del Frente Policial del Vraem. Estas apuntan a la excesiva dilación en las investigaciones preliminares.

Por último, a nivel de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga se presentaron casos vinculados al incumplimiento de obligaciones laborales por parte de las autoridades universitarias.

Módulo de Atención Defensorial de Huanta

Atendió 1,050 casos: 91 quejas (8.7%), 191 petitorios (18.2%) y 768 consultas (73.1%). Se atendió a 1,050 recurrentes: 405 varones (38.6%), 597 mujeres (56.8%) y 48 organizaciones (4.6%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 8
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	25	26.88%
2	Dirección Regional de Salud	11	11.83%
3	Electricidad	8	8.60%
4	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	8	8.60%
5	Municipalidad Provincial de Huanta	5	5.38%
6	Ejército del Perú	4	4.30%
7	Policía Nacional del Perú	3	3.23%
8	Consejo Nacional de Educación	3	3.23%
9	Programas asistenciales (Juntos, Vaso de Leche, Comedores Populares, etc.)—PCM	2	2.15%
10	Jefatura Regional del RENIEC	2	2.15%
11	Otros	22	23.66%
Total		93	100.00%

El Sector Educación ocupa el primer lugar en la tabla. Dentro de este, la Ugel de Huanta fue la institución más quejada por imponer condiciones para la matrícula en las instituciones educativas públicas, por no dar respuesta a las solicitudes y peticiones de los administrados en el plazo legal, por no tramitar las denuncias

presentadas y por atentar contra los derechos laborales de sus colaboradores. También se han presentado quejas referidas a irregularidades en la asistencia del personal docente, sobre todo en las zonas rurales de la provincia.

En el segundo lugar se ubica el Sector Salud, conformado por la Unidad Ejecutora Red de Salud Ayacucho Norte-Uersan, la misma que comprende al Hospital de Apoyo de Huanta y a los centros y puestos de salud de los distritos de Huanta, Ayahuanco, Huamanguilla, Iguain, Llochegua, Luricocha, Santillana y Canayre. En estas instituciones se han reportado casos de negligencia médica, demora o negativa a brindar al paciente copia de su historia clínica u otros documentos relacionados con su salud, así como la falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud. Adicionalmente, se han advertido problemas laborales que afectan a los trabajadores del sector, en especial a los que pertenecen al régimen CAS.

Electrocentro S.A. ocupa el tercer lugar de la tabla. Las quejas contra esta institución de deben a la falta de seguridad en sus instalaciones y su negativa o demora injustificada para reparar fallas técnicas.

En el cuarto lugar se ubica el programa Qali Warma, cuyas quejas responden a las irregularidades en la atención de denuncias, al incumplimiento de algunas empresas proveedoras en la entregar oportuna de productos, a la inaplicación de penalidades en contra de las mismas, a debilidades en la conformación de los comités de alimentación escolar y la inadecuada infraestructura para el almacenamiento y preparación de los alimentos.

La Municipalidad Provincial de Huanta ocupa el quinto lugar de la tabla. Sus quejas están referidas al incumplimiento de pago de las remuneraciones de sus trabajadores, irregularidades en el ejercicio de la potestad sancionadora, a los condicionamientos impuestos para el acceso a la información pública y a sus dilaciones para dar respuesta a las solicitudes de los administrados.

El sexto y el séptimo lugar lo ocupan el Ejército del Perú y la Policía Nacional del Perú, respectivamente. Las quejas presentadas en su contra se sustentan en el uso desproporcionado de la fuerza pública, a afectaciones al debido procedimiento y al incumplimiento de plazos para brindar información.

El noveno lo ocupan los programas sociales (Juntos, Vaso de leche, Comedores Populares, etc.), cuyas quejas están referidas a irregularidades en la ejecución de los fondos.

Módulo de Atención Defensorial de Puquio

Atendió 1,195 casos: 188 quejas (15.7%), 226 petitorios (18.9%) y 781 consultas (65.4%). Se atendió a 1,203 recurrentes: 548 varones (45.6%), 591 mujeres (49.1%) y 64 organizaciones (5.3%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 9
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Municipalidad Provincial de Lucanas	66	31.88%
2	Dirección Regional de Educación	59	28.50%
3	Dirección Regional de Salud	16	7.73%
4	Municipalidad Provincial de Parinacochas	16	7.73%
5	Corte Superior de Justicia de Ayacucho	14	6.76%
6	Dirección General de Gobierno Interior	7	3.38%
7	Policía Nacional del Perú	6	2.90%
8	Fiscalía Provincial Mixta—Ministerio Público de Ica	4	1.93%
9	Electricidad	3	1.45%
10	Banco de la Nación	3	1.45%
11	Otros	13	6.28%
Total		207	100.00%

La Municipalidad Provincial de Lucanas fue la más quejada, en atención a las limitaciones impuestas al acceso a la información pública y al derecho de petición en contra de los administrados. Específicamente, las quejas se centraron en el incumplimiento del plazo para entregar información, o su entrega parcial y en la inejecución de resoluciones administrativas.

En segundo lugar se ubica la Ugel de Lucanas. Sus quejas se fundamentan la omisión de dar respuesta por escrito y en el plazo legal, así como en la inejecución de resoluciones administrativas.

La Red de Salud de Lucanas ocupa el tercer lugar en la tabla y sus quejas se vinculan con la vulneración de los derechos laborales, como la falta de pago por incapacidad temporal e irregularidades en el desplazamiento del personal. Asimismo, por omisiones en el otorgamiento de respuestas por escrito y dentro del plazo legal.

Las municipalidades provinciales y distritales ocupan el cuarto lugar de la tabla por la falta de calidad en el servicio de agua potable, incumplimiento del plazo para entregar información y la entrega de información incompleta. Las muni-

cipales provinciales más quejadas son las de Lucanas y Parinacochas, mientras que en el caso de las municipalidades distritales, las más quejadas son las de Carmen Salcedo, Chipao, Cabana, Aucará, Santa Ana de Huaycahuacho, Laramate, Ocaña y Llauta.

En el quinto lugar se ubican los juzgados de Paz Letrado, de Investigación Preparatoria y Mixto, cuyas quejas están relacionadas con la falta de celeridad procesal, sobre todo en los Juzgados de Paz Letrado y Mixto de Lucanas y Parinacochas.

En octavo lugar aparece la Fiscalía Provincial. Sus quejas se refieren a la dilación en la investigación preliminar.

3.6. Oficina Defensorial de Cajamarca

Atendió 2,604 casos: 388 quejas (14.9%), 320 petitorios (12.3%) y 1,896 consultas (72.8%). Se atendió a 2,628 recurrentes: 1,267 varones (48.2%), 1,167 mujeres (44.4%) y 194 organizaciones (7.4%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 10
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	77	19.49%
2	Dirección Regional de Salud	50	12.66%
3	Municipalidad Provincial de Cajamarca	47	11.90%
4	Policía Nacional del Perú	24	6.08%
5	Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma	16	4.05%
6	Municipalidad Provincial de San Miguel	14	3.54%
7	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)	12	3.04%
8	Seguro Social de Salud (EsSalud)	12	3.04%
9	Otras direcciones regionales—Gobierno Regional de Cajamarca	12	3.04%
10	Municipalidad Provincial de Cajabamba	12	3.04%
11	Otros	119	30.13%
Total		395	100.00%

Al igual que en el año anterior, el Sector Educación es el más quejado. Esto se debe a que persisten irregularidades vinculadas con la asistencia de personal y afectaciones al debido procedimiento.

La Dirección Regional de Salud ocupa el segundo lugar, por quejas referidas a falta de identificación de personal, publicación de tarifarios y flujogramas de atención, irregularidades en la contratación de personal y falta o ausencia de los mismos en los establecimientos de salud. También se han encontrado quejas contra la Red Asistencial de Essalud por maltratos del personal e inadecuada organización administrativa, que impide o retarda el acceso a la prestación.

La Municipalidad Provincial de Cajamarca ocupa el tercer lugar, por quejas relacionadas a la vulneración del derecho de petición, que se expresa en su omisión a dar respuesta por escrito y en el plazo legal, por establecer días para la recepción de trámites de competencia de la Sub Gerencia de Vialidad y Transportes, y restricciones irrazonables o ilegales en la inscripción de nacimientos.

Por su parte, la PNP ocupa el cuarto lugar, debido a que se registraron quejas contra el Frente Policial de Cajamarca, por vulnerar el debido procedimiento, así como a nivel de las comisarías de la Región Cajamarca, por su negativa y condicionamiento para recibir denuncias, incumplir el deber de protección frente a las víctimas de violencia familiar y las normas sobre homonimia.

El programa Qali Warma, ocupa el quinto lugar por quejas relacionadas con la demora en la entrega e insuficiencia de alimentos.

Módulo de Atención Defensorial de Jaén

Atendió 1,542 casos: 293 quejas (19%), 237 petitorios (15.4%) y 1,012 consultas (65.6%). Se atendió a 1,548 recurrentes: 818 varones (52.8%), 646 mujeres (41.7%) y 84 organizaciones (5.5%).

En el cuadro N° 11, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

La Ugel de Jaén aparece como la institución más quejada, por sus irregularidades en la contratación y asistencia de personal docente y administrativo a los centros educativos. Además, se atendieron quejas contra colegios estatales por la afectación al derecho a la gratuidad del servicio educativo.

La Municipalidad Provincial de Jaén es la segunda institución más quejada y ello está relacionado con la afectación del derecho al debido procedimiento y la vulneración del derecho de petición, así como por la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal.

Cuadro N° 11
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	64	20.19%
2	Municipalidad Provincial de Jaén	46	14.51%
3	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	43	13.56%
4	Municipalidad Provincial de Cutervo (municipalidades distritales de la provincia)	23	7.26%
5	Ministerio De Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)	21	6.62%
6	Dirección Regional de Salud	15	4.73%
7	Corte Superior de Justicia de Lambayeque	14	4.42%
8	Electricidad	12	3.79%
9	Saneamiento	12	3.79%
10	Policía Nacional del Perú	11	3.47%
11	Otros	56	17.67%
Total		317	100.00%

El tercer lugar lo ocupó el programa Qali Warma, por quejas porque los proveedores no entregaban la cantidad de alimentos contratada, los repartían en lugar distinto de la escuela, o porque los alimentos carecían de registro sanitario y fecha de vencimiento.

Si bien es cierto que en el cuadro se muestra a la Municipalidad Provincial de Cutervo en el cuarto lugar, es preciso mencionar que no todas las quejas corresponden a esta entidad edil, pues el citado número incluye a las presentadas contra de las Municipalidades Distritales de Pimpingos, Callayuc, Santo Domingo de La Capilla y Querocotillo, principalmente por vulnerar el derecho al acceso a información pública.

El Midis se sitúa en cuarto lugar, por quejas que se centran en Pensión 65, motivadas por la falta o inexactitud en la entrega de información sobre el trámite de incorporación de beneficiarios.

3.7. Oficina Defensorial del Callao

Atendió 6,062 casos: 1,250 quejas (20.6%), 856 petitorios (14.1%) y 3,956 consultas (65.3%). Se atendió a 6,077 recurrentes: 2,835 varones (46.7%), 2,898 mujeres (47.7%) y 344 organizaciones (5.6%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 12
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Municipalidad Provincial del Callao	318	23.54%
2	Dirección Regional de Educación	204	15.10%
3	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL)	176	13.03%
4	Seguro Social de Salud (EsSalud)	109	8.07%
5	Policía Nacional del Perú	63	4.66%
6	Dirección Regional de Salud	58	4.29%
7	Empresas Aseguradoras—SOAT	43	3.18%
8	Dirección Regional del Callao	41	3.03%
9	Electricidad	30	2.22%
10	Dirección General de Gobierno Interior	28	2.07%
11	Otros	281	20.80%
Total		1351	100.00%

La Municipalidad Provincial del Callao ocupa el primer lugar en la tabla. Las quejas presentadas en su contra estuvieron referidas a diversos aspectos, pero principalmente, a la omisión de dar respuesta en el plazo legal.

En segundo lugar se ubica la Dirección Regional de Educación del Callao, seguida por Sedapal y los centros de salud que corresponden a la red de EsSalud.

Las afectaciones descritas se relacionan a las precarias condiciones de la infraestructura en instituciones educativas. También se han presentados casos de cobros excesivos en saneamiento y a la negativa injustificada de prestar el servicio, como en el distrito de Ventanilla, donde un gran número de pobladores viene solicitándolo desde hace varios años.

Asimismo, las quejas contra Essalud se fundamentaron en su inadecuada organización administrativa, lo cual impidió o retardó el acceso a los servicios de salud. Estos últimos casos también se presentaron en las comunidades campesinas de los distritos de la sierra de Huaral, donde no se daba atención en los centros de salud por ausencia del personal.

Por otro lado, las quejas contra la Policía Nacional del Perú se dieron por la existencia de irregularidades en la atención de denuncias en las dependencias policiales o por su demora en la realización de investigación preliminar.

3.8. Oficina Defensorial del Cusco

Atendió 2,850 casos: 940 quejas (33%), 674 petitorios (23.6%) y 1,236 consultas (43.4%). Se atendió a 2,967 recurrentes: 1,334 varones (45%), 1,417 mujeres (47.7%) y 216 organizaciones (7.3%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 13
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	240	25.24%
2	Policía Nacional del Perú	79	8.31%
3	Municipalidad Provincial de Cusco	55	5.78%
4	Dirección Regional de Salud	49	5.15%
5	Consejo de Reparaciones (CR)	36	3.79%
6	Municipalidad Provincial de La Convención	34	3.58%
7	Jefatura Regional del RENIEC	28	2.94%
8	Corte Superior de Justicia de Cusco	26	2.73%
9	Seguro Social de Salud (EsSalud)	25	2.63%
10	Saneamiento	24	2.52%
11	Otros	355	37.33%
Total		951	100.00%

La Dirección Regional de Educación se ubicó en el primer lugar en la tabla. Ello se debe a que las instituciones del sector no están cumpliendo con dar respuesta a las peticiones, por deficiencia en el procesamiento de la información solicitada, por desconocimiento de la normas, por la cantidad de quejas y petitorios que ingresan, la rotación de personal y el cambio de funcionarios. Asimismo, existe aún condicionamiento de matrículas, como cobros de Apafa y de la misma Dirección. Se ha constatado también una deficiente calificación de expedientes por parte de las comisiones de proceso de contratación, así como el incumplimiento en el pago de remuneraciones, vulneración del principio de celeridad, falta de diligencia para el

cumplimiento del plazo legal y dilaciones para brindar respuesta a las peticiones de los ciudadanos, a sus recursos impugnatorios y quejas contra los integrantes de comisiones de contratos o reasignaciones.

Las quejas recurrentes contra la Policía Nacional la han ubicado en el segundo lugar de la tabla. Se han referido al trabajo realizado por esta institución en el tema de la dilación en la investigación preliminar. También se reportan casos relacionados con las investigaciones administrativas disciplinarias realizadas por la Inspectoría Regional de la PNP, en las cuales se habrían vulnerado el derecho al debido procedimiento, fundamentalmente por vencimiento de plazos.

En tercer lugar se ubica la Dirección Regional de Salud, debido a la falta de personal médico en las zonas más alejadas. Se ha comprobado que los centros de salud hacen los requerimientos de personal, pero no son atendidos oportunamente por las Redes de Salud a los que corresponden. En los casos en los que se involucra a hospitales, se constata que existe poco personal médico, frente al gran número de pacientes, situación que se agrava cuando algún médico hace uso de sus vacaciones, ya que no existe personal de remplazo. Así también, buena parte de los casos recibidos son a causa de la demora en el abastecimiento de materiales de laboratorio y reparación de equipos médicos. A ello se suma que los servicios de emergencia y cuidados intensivos no cuenten con equipamiento suficiente, lo que genera que las transferencias de otros centros de salud a los hospitales de Cusco sean denegadas.

Essalud se ubica en cuarto lugar y sus quejas se fundamentan en la demora en la atención de los pacientes, quienes esperan durante meses en una lista de espera. Otro de los problemas más frecuentes de esta institución es la deficiente calificación del tipo de accidentes que se realiza al momento de atender al paciente, pues en muchos casos se ha confundido los accidentes de tránsito con accidentes de trabajo y estos, a su vez, con accidentes comunes, lo que genera demoras e inconvenientes en los trámites administrativos que los recurrentes realizan antes sus respectivos empleadores.

El quinto lugar lo ocupa el Consejo de Reparaciones. Las quejas que se atendieron estuvieron relacionadas con la demora en la remisión de los certificados de acreditación, pese al transcurso del tiempo en que fueron registrados y admitidos en el Registro Único de Víctimas.

En cuanto a la Corte Superior de Justicia del Cusco, que ocupa la octava posición, su quejas se encoban en vulneraciones al debido proceso y a la celeridad procesal, para la emisión de sentencias o para el curso normal de los procesos.

3.9. Oficina Defensorial de Huancavelica

Atendió 4,083 casos: 944 quejas (23.1%), 730 petitorios (17.9%) y 2,409 consultas (59%). Se atendió a 4,134 recurrentes: 1,957 varones (47.3%), 1,709 mujeres (41.3%) y 468 organizaciones (11.4%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 14
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	285	28.05%
2	Dirección Regional de Salud	109	10.73%
3	Municipalidad Provincial de Huancavelica	84	8.27%
4	Gobierno Regional de Huancavelica	53	5.22%
5	Municipalidad Provincial de Tayacaja	52	5.12%
6	Municipalidad Provincial de Huaytara	45	4.43%
7	Municipalidad Provincial de Angaraes	41	4.04%
8	Municipalidad Provincial de Castrovirreyna	36	3.54%
9	Otras direcciones regionales regionales	35	3.44%
10	Policía Nacional del Perú	32	3.15%
11	Otros	244	24.02%
Total		1,016	100.00%

Nuevamente el Sector Educación es el más quejado. En esta oportunidad, la Dirección Regional de Educación ocupa el primer lugar, pues desde el 2013 retornó a ser Unidad Ejecutora, siendo responsable de los procesos de convocatoria de selección de docentes para los diversos programas (Pela, Academia Talentos de Beca 18, EIB, Quintil 1, EBR,). Asimismo, es la última instancia en el Sector que resuelve recursos impugnatorios (pago por 25 y 30 años de servicio, pago por sepelio y luto, reconocimiento de licencias por salud, pagos por encargaturas de dirección). Sus quejas se sustentaron, principalmente, por omisión en dar respuesta por escrito en el plazo legal.

La Dirección Regional de Salud ocupó el segundo lugar, a pesar de que, a diferencia del año anterior, se han presentado pocos casos por presunta negligencia médica. Al contrario, resaltan las quejas por incumplimiento de obligaciones laborales a trabajadores de diversas modalidades (CAS, nombrados y otras). También se han presentado casos por incumplimiento de funciones del personal de salud (no publicación de horario de atención, rol de turnos, gratuidad de expedición de diversos certificados, tarifarios) y maltrato a los pacientes.

La Municipalidad Provincial de Huancavelica resulta en la tercera posición, en razón de su demora en dar respuesta, en el plazo legal, a las solicitudes presentadas

por los usuarios (reparaciones de los daños causados por ejecución de obras) y por irregularidades en los procesos de contratación del personal CAS. Asimismo, se presentaron quejas por no responder a los pedidos de acceso a información pública.

El Gobierno Regional se ubica en la cuarta posición, por no dar respuesta en el plazo legal a las solicitudes presentadas por los usuarios (reparaciones de los daños causados por ejecución de obras, retraso y demora en la ejecución de obras y elaboración de expedientes y perfiles técnicos) y por incumplimiento de obligaciones laborales a los trabajadores y proveedores de las diversas obras.

Por otro lado, las municipalidades provinciales de Tayacaja, Huaytará, Angaraes y Castrovirreyna aparecen en la lista de manera consecutiva, por las irregularidades encontradas en los procesos de selección de contratos CAS, omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal (daños en la propiedad de los ciudadanos por la ejecución de obras), falta de actualización del Tupa y su negativa a implementar la Omaped, Demuna y el Comité de Seguridad Ciudadana. Asimismo, hay quejas por no responder a los pedidos por acceso a la información pública.

El noveno lugar lo ocupan las gerencias subregionales de las provincias (Tayacaja, Castrovirreyna, Huaytará, Acobamba, Angaraes, Churcampá), debido a su incumplimiento de obligaciones laborales, irregularidades en los procesos de selección en convocatorias públicas y omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal.

La Policía Nacional del Perú aparece en el décimo lugar, a razón de que el personal de las comisarías se niega a recibir las denuncias y la infraestructura en la que se atiende a los usuarios es inadecuada.

3.10. Oficina Defensorial de Huánuco

Atendió 3,073 casos: 1029 quejas (33.5%), 585 petitorios (19%) y 1459 consultas (47.5%). Se registró a 3,153 recurrentes: 1,704 mujeres (54%), 1,355 hombres (43%) y 94 organizaciones (3%).

En el cuadro N° 15, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Al igual que en el 2012, el Sector Educación ocupa el primer lugar en la tabla. Adicionalmente, respecto al año anterior, se observa un aumento en el número de quejas. Estas vienen motivadas por las irregularidades en los procesos de selección de docentes, traslado de personal o deudas impagas, cobros indebidos durante el proceso educativo, abusos de la autoridad docente o dificultades para sancionar infracciones.

Cuadro N° 15
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	197	18.91%
2	Dirección Regional de Salud	143	13.72%
3	Municipalidad Provincial de Huánuco	117	11.23%
4	Corte Superior de Justicia de Huánuco	55	5.28%
5	Seguro Social de Salud (EsSalud)	51	4.89%
6	Policía Nacional del Perú	49	4.70%
7	Fiscalía Provincial Penal—Ministerio Público	38	3.65%
8	Gobierno Regional de Huánuco	31	2.98%
9	Electricidad	26	2.50%
10	Programas Asistenciales (Juntos, Vaso de Leche, Comedores Populares, etc.)—Presidencia del Consejo de Ministros	23	2.21%
11	Otros	312	29.94%
Total		1,042	100.00%

El Sector Salud se ubica en segundo lugar y sus quejas han aumentado notablemente, en relación con las del año pasado. Estas, al igual que respecto de Essalud, que ocupa el quinto lugar, se centran en la existencia de trámites innecesarios para obtención de atenciones, ausencia de medicamentos en las farmacias o malos tratos por parte del personal de dichas entidades.

En tercer lugar aparece la Municipalidad Provincial de Huánuco, que también ha aumentado el número de quejas en su contra. Muchas de estas tienen que ver con la vulneración del derecho de petición.

En cuarto, sexto y séptimo lugar tenemos a entidades del sistema de justicia: la Corte Superior de Justicia de Huánuco, la Policía Nacional del Perú con y las Fiscalías provinciales penales. Con quejas referidas a vulneraciones al derecho de acceso a la justicia, en sus distintas manifestaciones.

En el noveno lugar aparece Electro Centro, por quejas relacionadas con cortes no advertidos en fluido eléctrico y problemas con el procedimiento de reclamos.

En la última posición se ubican los programas sociales, cuyas quejas denotan una serie de irregularidades en la ejecución de los mismos, lo cual se manifiesta en suspensiones arbitrarias de beneficiarios, demoras en la incorporación de estos e incumplimientos de pagos u obras.

Módulo de Atención Defensorial de Tingo María

Atendió 2,556 casos: 668 quejas (26.2%), 734 petitorios (28.7%) y 1,154 consultas (45.1%). Se atendió a 2,603 recurrentes: 965 varones (37.1%), 1,416 mujeres (54.4%) y 222 organizaciones (8.5%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 16
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	123	17.62%
2	Dirección Regional de Salud	116	16.62%
3	Policía Nacional del Perú	81	11.60%
4	Municipalidad Provincial de Leoncio Prado—Huánuco	47	6.73%
5	Dirección General de Gobierno Interior	29	4.15%
6	Fiscalía Provincial Penal—Ministerio Público de Huánuco	23	3.30%
7	Municipalidad Provincial de Tocache—San Martín	17	2.44%
8	Dirección Regional de Salud—Gobierno Regional de San Martín	17	2.44%
9	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	16	2.29%
10	Dirección Regional de Educación—Gobierno Regional de San Martín	15	2.15%
11	Otros	214	30.66%
Total		698	100.00%

El Sector Educación agrupó a las entidades más quejadas, siendo las instituciones educativas públicas y las Ugel las destinatarias de los reclamos ciudadanos. Las quejas están relacionadas con cobros indebidos durante el proceso educativo, condicionamientos a las matrículas o traslados, así como con la demora en el pago de remuneraciones de los docentes y personal administrativo, su negativa a brindar respuesta a peticiones de los docentes e irregularidades en el traslado de los mismo.

En segundo lugar se ubica el Sector Salud, cuyas quejas se centran en la exigencia a los administrados de la realización de trámites no regulados, falta de medicamentos e insumos en las farmacias de los centros y puestos de salud, así como también la inadecuada organización administrativa que impide o retarda el

acceso a los servicios de salud. Por ejemplo, han sido frecuentes las quejas referidas a las exigencias para acceder al Seguro Integral de Salud, situación que afectaba principalmente a los niños.

En tercer y sexto lugar aparecen entidades que forman parte del sistema de justicia, como la Policía Nacional y las Fiscalías Penales de la Provincia de Leoncio Prado, respectivamente. Gran parte de estas quejas están referidas a la vulneración del derecho de acceso a la Justicia, dilaciones en la investigación preliminar.

En el cuarto y séptimo lugar se ubican las municipalidades de Leoncio Prado y Tocache, respectivamente. Las quejas en su contra están básicamente relacionadas con tres afectaciones: la del derecho de petición, en la modalidad de omisión o retardo para brindar respuesta en el plazo legal; de acceso a la información pública y de inexecución o retraso en la entrega de obras públicas.

En el noveno lugar aparece el programa Qali Warma, con quejas que tienen que ver con la entrega inoportuna de alimentos a las instituciones educativas beneficiarias, así como la entrega incompleta de raciones, generando en algunos casos que los docentes dispongan que los niños compartan los alimentos proporcionados por el Programa. Es de resaltarse que hubo dos casos en los cuales se entregaron alimentos en estado de descomposición.

3.11. Oficina Defensorial de Ica

Atendió 4,041 casos: 841 quejas (20.8%), 268 petitorios (6.6%) y 2,932 consultas (72.6%). Se atendió a 4,085 recurrentes: 1,987 varones (48.6%), 2,028 mujeres (49.7%) y 70 organizaciones (1.7%).

En el cuadro N° 17, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

La institución más quejada fue la Dirección Regional de Educación. Las quejas contra ella fueron motivadas por irregularidades en los procesos de contratación docente y reasignación, además de aquellas fundamentadas en la inexecución de resoluciones administrativas que ordenan el pago de subsidios por luto y sepelio, por derecho por preparación de clases y por cumplimiento de 20 y 25 años de servicios.

Dentro de esta institución, también se presentaron quejas contra las Cader y Coproa, por demoras en la atención de reclamos y apertura de procesos disciplinarios. Un caso relevante en materia de educación se presentó en la I.E. Teodosio Franco García, donde se corroboró el condicionamiento de la matrícula

Cuadro N° 17
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	114	14.18%
2	Dirección Regional de Salud	85	10.57%
3	Municipalidad Provincial de Ica	83	10.32%
4	Seguro Social de Salud (EsSalud)	68	8.46%
5	Corte Superior de Justicia de Ica	41	5.10%
6	Policía Nacional del Perú	38	4.73%
7	Instituto Nacional Penitenciario	38	4.73%
8	Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica	30	3.73%
9	Otras direcciones regionales	28	3.48%
10	Municipalidad Provincial de Pisco	25	3.11%
11	Otros	254	31.59%
Total		804	100.00%

escolar al pago por el concepto de Apafa, exámenes médicos, así como la negativa a matricular a alumnos repitentes.

El segundo lugar de la tabla lo ocupa la Dirección Regional de Salud, cuyas quejas se concentran en el servicio brindado por el Hospital Regional de Ica, donde se han presentado demoras en la prestación del servicio de salud y tratos inadecuados a los pacientes. Del mismo modo, se argumentó que en los centros de salud no se brinda información clara al ciudadano respecto al procedimiento de afiliación a Seguro Integral de Salud (SIS). Según lo manifestado por los recurrentes, esto generó cobros indebidos.

También se ha reportado que los centros de salud no cuentan con medicamentos suficientes, sobre todo para la atención de VIH y TBC, y tampoco con infraestructura adecuada. Estas quejas también se presentaron en contra del Hospital Augusto Hernández Mendoza de Ica, por no contar con medicamentos o por entregarlos de modo incompleto, además de presentar demoras en la programación de citas médicas y desatención de los pacientes por falta de actualización del sistema de registro de EsSalud.

En el tercer lugar se ubica la Municipalidad Provincial de Ica, con quejas por su omisión o demora en la atención de las denuncias y trámites iniciados por los ciudadanos. También se han presentado quejas por defectos en los procesos de notificación, dilación en los procedimientos administrativos y la falta de atención a impugnaciones presentadas por los administrados.

Por otro lado, las demoras en conseguir una cita médica, los cambios de fecha para la realización de intervenciones quirúrgicas, la postergación de citas médicas por falta de resultados de laboratorio o falta de ubicación de las historias clínicas son los motivos por los cuales EsSalud ocupa el quinto lugar en esta tabla.

3.12. Oficina Defensorial de Junín

Atendió 4,744 casos: 1,229 quejas (25.9%), 725 petitorios (15.3%) y 2,790 consultas (58.8%). Se atendió a 4,803 recurrentes: 2,035 varones (42.4%), 2,148 mujeres (44.7%) y 620 organizaciones (12.9%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 18
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	342	28.24%
2	Municipalidad Provincial de Huancayo	213	17.59%
3	Dirección Regional de Salud	122	10.07%
4	Municipalidad Provincial de Chupaca	77	6.36%
5	Municipalidad Provincial de Jauja	59	4.87%
6	Municipalidad Provincial de Concepción	39	3.22%
7	Policía Nacional del Perú	37	3.06%
8	Corte Superior de Justicia de Junín	32	2.64%
9	Seguro Social de Salud (EsSalud)	25	2.06%
10	Otras direcciones regionales	20	1.65%
11	Otros	245	20.23%
Total		1211	100.00%

La institución más quejada es la Dirección Regional Educación, por los problemas en las contrataciones y traslados arbitrarios de docentes y personal administrativo. Los recurrentes también se han quejado por las inasistencias y falta de cumplimiento del horario de trabajo por parte de los docentes, además de los problemas en el proceso de traslado de matrícula en el Siagie.

En el segundo lugar se ubica la Municipalidad Provincial de Huancayo y las quejas en su contra dan cuenta de omisiones en dar respuesta a las peticiones de los administrados dentro del plazo legal, incumplimiento del debido procedimiento en el Servicio de Administración Tributaria de Huancayo.

La Dirección Regional de Salud ocupa el tercer lugar y, al igual que en el caso de Essalud, su quejas radican las limitaciones que imponen en los servicios de salud al acceso a la información por parte del paciente y familiares (diagnóstico y tratamiento), las irregularidades en los relaciones laborales con el personal de médico y administrativo, las deficiencias en infraestructura y equipo médico de los establecimientos de salud de las zonas rurales.

Las siguientes posiciones en la tabla son ocupadas por las municipalidades provinciales de Chupaca, Jauja y Concepción, cuyos principales problemas son las vulneraciones al derecho de petición, la omisión en dar respuesta por escrito y dentro el plazo legal a los administrados, otorgar respuestas y decisiones no motivadas y negativas recurrentes a recibir documentos.

En el séptimo y octavo lugar se ubican, respectivamente, la Policía Nacional del Perú y la Corte Superior de Junín, cuyas quejas se basan en la dilación en la realización de investigaciones y en el proceso mismo.

Módulo de Atención Defensorial de La Merced

Atendió 1,226 casos: 365 quejas (29.8%), 108 petitorios (8.8%) y 753 consultas (61.4%). Se atendió a 1,227 recurrentes: 481 varones (39.2%), 633 mujeres (51.6%) y 113 organizaciones (9.2%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 19
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	139	39.04%
2	Municipalidad Provincial de Chanchamayo	50	14.04%
3	Dirección Regional de Salud	23	6.46%
4	Policía Nacional del Perú	19	5.34%
5	Municipalidad Provincial de Tarma	18	5.06%
6	Corte Superior de Justicia de Junín	14	3.93%
7	Saneamiento	12	3.37%
8	Seguro Social de Salud (EsSalud)	11	3.09%
9	Dirección General de Gobierno Interior	11	3.09%
10	Ejército del Perú	8	2.25%
11	Otros	51	14.33%
Total		356	100.00%

Como en años anteriores, las entidades del Sector Educación ocupan el primer lugar en la tabla. Sus quejas se relacionan con irregularidades en los procesos de matrícula, en el inadecuado registro de asistencia de los docentes, la negativa para la recepción y tramitación de documentos (peticiones, quejas, denuncias administrativas, requerimientos de pago), el traslado arbitrario del personal docente e inexecución de resoluciones administrativas, incumplimiento de funciones por parte de los directores y maltratos físico y psicológico a los estudiantes.

En segundo lugar aparece la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, con quejas vinculadas al derecho de petición y a su incumplimiento en responderlas por escrito y dentro del plazo legal, al derecho de acceso a la información pública, falta de pago de remuneraciones y, en el tema del registro de nacimiento, por la exigencia de requisitos no contemplados en la norma que lo regulan.

El Sector Salud se ubica en tercer lugar, en tanto se registraron quejas por maltratos a los pacientes por parte de personal asistencial, así como la falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud.

En el cuarto lugar se encuentra la Policía Nacional del Perú, por registrar quejas vinculadas al incumplimiento de plazos para el traslado de personas requisitorias que se encuentran detenidas, así como por realizar intervenciones ilegales, y corrupción.

El quinto lugar lo ocupa la Municipalidad Provincial de Tarma, por quejas que tienen que ver con limitaciones al derecho al acceso a la información pública, así como al incumplimiento de ordenanzas municipales que regulan el transporte de vehículos menores, por imponer restricciones al derecho a la identidad en la inscripción de nacimientos y por incumplir el pago de beneficios laborales a sus trabajadores.

La Corte Superior de Junín se ubica en el sexto lugar, tomando en cuenta de que las quejas formuladas en su contra se vinculan a su falta de celeridad procesal, la pérdida de expedientes judiciales y del derecho a la pluralidad de instancia.

Contra la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Selva Central S.A., que aparece en el séptimo lugar, se han presentado quejas por su negativa al reconocimiento de daños ocasionados por su deficiente prestación del servicio, así como por los cortes irregulares del servicio de agua.

Módulo de Atención Defensorial de Satipo

Atendió 1,132 casos: 284 quejas (25.1%), 103 petitorios (9.1%) y 745 consultas (65.8%). Se atendió a 1,136 recurrentes: 507 varones (44.6%), 560 mujeres (49.3%) y 69 organizaciones (6.1%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 20
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	99	34.49%
2	Municipalidad Provincial de Satipo	68	23.69%
3	Dirección Regional de Salud	34	11.85%
4	Policía Nacional del Perú	24	8.36%
5	Otras direcciones regionales—Gobierno Regional de Junín	11	3.83%
6	Dirección General de Gobierno Interior	9	3.14%
7	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	6	2.09%
8	Corte Superior de Justicia de Junín	5	1.74%
9	Ejército del Perú	4	1.39%
10	Jefatura Regional de Huancayo—RENIEC	4	1.39%
11	Otros	23	8.01%
Total		287	100.00%

El Sector Educación, como en anteriores oportunidades, ocupa el primer lugar en la tabla de instituciones más quejadas. Esto en la medida en que las Ugel no atendieron las peticiones de los administrados ni les informaron sobre el estado de sus procedimientos, o porque afectaron el derecho al debido procedimiento por no tramitar las apelaciones de los recurrentes. También se corroboró que, por ejemplo, la Ugel de Pangoa repartió material educativo en quechua a la I.E. N° 2024 Las Semillitas, la cual congrega a estudiantes de la Comunidad Nativa Shora de Alto Coriri, quienes pertenecen a la familia lingüística arawak.

El tercer lugar lo ocupa la Dirección Regional de Salud en tanto se registraron quejas por cobros indebidos a los miembros de las comunidades nativas por concepto de afiliación al Sistema Integral de Salud, especialmente por parte del personal asistencial del establecimiento de Salud de Matereni.

En cuarto lugar encontramos a la Policía Nacional del Perú, cuyas quejas reiteradas se fundamentan en la omisión de sus funciones, como las coordinaciones con el Ministerio Público y su negativa para recibir denuncias.

3.13. Oficina Defensorial de La Libertad

Atendió 4,657 casos: 879 quejas (18.9%), 538 petitorios (11.6%) y 3,240 consultas (69.6%). Se atendió a 4,676 recurrentes: 2,210 varones (47.3%), 2,066 mujeres (44.2%) y 400 organizaciones (8.6%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 21
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	181	19.98%
2	Municipalidad Provincial de Trujillo	134	14.79%
3	Dirección Regional de Salud	106	11.70%
4	Seguro Social de Salud (EsSalud)	43	4.75%
5	Saneamiento	36	3.97%
6	Oficina de Normalización Previsional	35	3.86%
7	Municipalidad Provincial de Ascope	28	3.09%
8	Policía Nacional del Perú	23	2.54%
9	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	21	2.32%
10	Electricidad	20	2.21%
11	Otros	279	30.79%
Total		906	100.00%

Las instituciones más quejadas fueron, por un lado, la Dirección de Educación de la Región La Libertad, debido a vulneraciones al debido procedimiento administrativo, en tanto que el usuario obtiene respuesta fuera del plazo o indebidamente fundamentada. Por otro lado, la Municipalidad Provincial de Trujillo registró quejas motivadas por la afectación al debido procedimiento por demora en la atención de solicitudes y denuncias, vulnerándose los plazos establecidos en el Tupa institucional, así como aquellos que se encuentran regulados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

En lo que corresponde a la Dirección Regional de Salud y EsSalud, se interpusieron quejas por la deficiente calidad de la atención en salud (inadecuada infraestructura, falta de personal médico y no médico, desabastecimiento de medicamentos e insumos, así como inadecuada organización de la administración que retarda la atención de los pacientes.

Respecto al servicio de saneamiento, la mayoría de casos se debe a demoras en la reparación de fallos debido a problemas con infraestructura de saneamiento que ha cumplido su vida útil, así como a irregularidades en el procedimiento de reclamos.

La ONP ha sido nuevamente quejada por presentar dilación de trámite en solicitudes de pensiones de jubilación, viudez, y orfandad. Otras instituciones consideradas en la lista son la Municipalidad Provincial de Ascope, la Policía Nacional del Perú por afectación al debido procedimiento para la atención de denuncias.

En el programa Qali Warma, las quejas se presentan por falta de capacitación a los padres de familia y personal docente encargado, así como deficiente infraestructura para la preparación y almacenamiento de alimentos.

3.14. Oficina Defensorial de Lambayeque

Atendió 2,861 casos: 1,186 quejas (41.5%), 256 petitorios (8.9%) y 1,419 consultas (49.6%). Se atendió a 2,884 recurrentes: 1,587 varones (55.0%), 1,020 mujeres (35.4%) y 277 organizaciones (9.6%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 22
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Municipalidad Provincial de Chiclayo	273	23.70%
2	Saneamiento	145	12.59%
3	Dirección Regional de Educación	141	12.24%
4	Seguro Social de Salud (EsSalud)	93	8.07%
5	Dirección Regional de Salud	71	6.16%
6	Oficina De Normalización Previsional	56	4.86%
7	Municipalidad Provincial de Lambayeque	47	4.08%
8	Municipalidad Provincial de Ferreñafe	38	3.30%
9	Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI)	33	2.86%
10	Instituto Nacional Penitenciario	30	2.60%
11	Otros	225	19.53%
Total		1,152	100.00%

La entidad más quejada es la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Entre los principales motivos de queja la falta de fiscalización a paraderos informales, la demora en la atención de solicitudes formuladas al amparo de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la acumulación de residuos sólidos, las irregularidades en la ejecución de obras de saneamiento, así como la demora en el trámite de procedimientos administrativos de reconsideración o apelación.

El sector saneamiento ha registrado quejas, principalmente contra Epsel S.A., referidas a la demora en reparar fallas, negativa en aceptar reclamos por motivos operacionales, el incumplimiento de los estándares del bien suministrado (falta de presión y continuidad del servicio de agua potable) e irregularidades en la instalación de medidores.

En el caso de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque las quejas estuvieron referidas a la falta de pago de beneficios laborales (bonificación establecida por el Decreto de Urgencia N° 037-94 y subsidios de gastos de sepelio y luto), así como a la demora en resolver recursos administrativos.

La Gerencia Regional de Salud presentó quejas por la demora en resolver recursos de apelación y de reconsideración e incumplimiento de obligaciones laborales. Asimismo, se registraron quejas contra los hospitales regionales Las Mercedes y Lambayeque por cobros indebidos a pacientes afiliados al SIS, deficiente procedimiento de referencias médicas y deficiente atención en los servicios de emergencia.

En el caso del EsSalud las quejas se presentaron contra el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo por el desabastecimiento de medicamentos e insumos, la demora en el otorgamiento de citas médicas y la programación de cirugías electivas, malos tratos del personal de salud, demora en el reembolso de gastos médicos particulares y presencia de residuos sólidos dentro del hospital.

Las quejas contra la ONP fueron por la demora en la calificación de solicitudes de pensión de jubilación y la demora para el otorgamiento de copias certificadas de expedientes.

Las municipalidades provinciales de Lambayeque y Ferreñafe registraron quejas por la falta de una fiscalización adecuada a la ejecución de obras de pavimentación y saneamiento, así como a locales que generaban ruidos molestos.

Cofopri generó quejas por la excesiva demora en los procesos de formalización de la propiedad (rectificación de áreas, subdivisión, empadronamiento) y para la entrega de copias de expedientes administrativos.

El Inpe Norte registró quejas contra el Establecimiento Penitenciario de Chiclayo por la deficiente atención médica a los internos, debido a la falta de medica-

mentos e insumos, falta de personal médico, demora en el trámite de referencias y obtención de citas en los hospitales regionales y el hacinamiento en el pabellón de mujeres.

3.15. Oficina Defensorial de Lima

Atendió 31,030 casos: 8,750 quejas (28.2%), 1,694 petitorios (5.5%) y 20,586 consultas (66.3%). Se atendió a 32,349 recurrentes: 18,679 varones (57.7%), 11,685 mujeres (36.1%) y 1,985 organizaciones (6.1%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 23
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Oficina de Normalización Previsional	4,501	51.88%
2	Municipios (MML y municipalidades distritales) ¹	1,030	11.87%
3	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana	300	3.46%
4	Corte Superior de Justicia de Lima	290	3.34%
5	Policía Nacional del Perú	271	3.12%
6	Seguro Social de Salud (EsSalud)	236	2.72%
7	Superintendencia Nacional de Banca y Seguros (SBS)	126	1.45%
8	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL)	87	1.00%
9	Ejército del Perú	84	0.97%
10	Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI)	84	0.97%
11	Otros	1,666	19.20%
Total		8,675	100.00%

La ONP constituyó la entidad más quejada. La dilación en el trámite de la solicitud de desafiliación del sistema privado de pensiones, la dilación en el trámite de pensión y, luego, las irregularidades en el trámite de bono de reconocimiento fueron los motivos más frecuentes. Ahora bien, a partir de fluidos canales de

¹ Comprende a la Municipalidad Metropolitana de Lima y a las municipalidades distritales de Jesús María, Barranco, Lince, Chorrillos, Pueblo Libre, La Victoria, Breña, San Borja, San Miguel, Miraflores, San Isidro, Surquillo, Magdalena, Rímac, La Molina y Santiago de Surco.

coordinación mantenidos en el 2013, como el acceso directo, en tiempo real, a su base de datos, el nivel de atención ha sobrepasado el 76.91%. Entonces, en esta línea de tendencia favorable, se concluyó la mayor parte de quejas ciudadanas en el mismo año de presentación de las mismas.

El listado continúa con las municipalidades distritales (incluida la Municipalidad Metropolitana de Lima) y sus diversas gerencias, empresas y demás órganos, con quejas referidas a las afectaciones del derecho al debido procedimiento y, con menos incidencia, con la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal. La Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana aparece en tercer lugar, la cual abarcó, en orden de mayor a menor incidencia, a las Ugel N° 3 y N° 7 —con sus respectivas instituciones educativas bajo competencia— y, luego, a la propia Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. En estos casos, las afectaciones al debido procedimiento y el incumplimiento de obligaciones laborales ocuparon el listado de motivos más frecuentes de investigación.

En el caso de la Corte Superior de Lima, incluyéndose a sus diversos tipos de juzgados y salas, sobresalieron quejas por la falta de celeridad procesal. Más aun, los juzgados laborales, civiles y penales, en tal orden de incidencia, constituyeron los órganos más quejados por esa dilación. En quinto lugar, se tiene a la Policía Nacional del Perú —abarcándose a sus distintas unidades orgánicas con sede en Lima Metropolitana, como direcciones y comisarías—. En general, las afectaciones del derecho al debido procedimiento son los motivos de queja más frecuentes, salvo los casos de las comisarías que tuvieron una mayor frecuencia de quejas por dilación en la investigación preliminar y, luego, por negativa o condicionamiento a recibir denuncias.

El sexto lugar lo ocupa el Seguro Social de Salud, con sus distintas unidades orgánicas ubicadas dentro de la zona de competencia. Las redes asistenciales Rebagliati y Almenara, en ese orden, han sido mayormente quejadas por una inadecuada organización administrativa que impedía o retardaba el acceso a los servicios de salud. En menor medida, la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal aparece con uno de los motivos de queja más frecuente. En el séptimo lugar, se tiene a la SBS, con casos ligados, sobre todo, a la inejecución de resoluciones judiciales y al incumplimiento de pago de pensión de la Caja de Beneficios y Seguridad Social del Pescador.

Sedapal continúa el listado. Entre las quejas más comunes se cuenta a los cobros excesivos del servicio público de saneamiento.

En el noveno lugar, considerándose a sus diversas direcciones y su hospital, aparece el Ejército Peruano. En igual proporción, las afectaciones del derecho al debido procedimiento y la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal constituyeron los motivos más frecuentes de queja. Finalmente, Cofopri ocupó el décimo lugar. La afectación del derecho al debido procedimiento fue, nuevamente, el hecho más investigado ante esa entidad durante el 2013.

3.16. Oficina Defensorial de Lima Norte

Atendió 4,174 casos: 1,070 quejas (25.6%), 311 petitorios (7.5%) y 2,793 consultas (66.9%). Se atendió a 4,224 recurrentes: 1,701 varones (40.3%), 2,213 mujeres (52.4%) y 310 organizaciones (7.3%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 24
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Municipalidades distritales ²	318	29.04%
2	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana—Ugel N° 2, 4, 9, 12 y 14.	230	21.00%
3	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL)	155	14.16%
4	Corte Superior de Justicia de Lima Norte	76	6.94%
5	Policía Nacional del Perú	70	6.39%
6	Electricidad	32	2.92%
7	Dirección General de Salud (DIGESA)—Ministerio de Salud	26	2.37%
8	Municipalidad Provincial de Huaura	22	2.01%
9	Telefonía	21	1.92%
10	Dirección Regional de Educación de Lima Provincias	19	1.74%
11	Otros	126	11.51%
Total		1,095	100.00%

Los gobiernos locales son las entidades más quejadas. Las municipalidades distritales de San Martín de Porres, Comas y Los Olivos figuran en los primeros lugares. La misma situación se presentó en el 2012. En su mayor parte, estas quejas se refieren principalmente, a la omisión de dar respuesta en el plazo legal, dilación e incumplimiento de funciones, irregularidades en el ejercicio de la facultad sancionadora, cobros excesivos y arbitrarios por concepto de arbitrios, así como inseguridad ciudadana y limpieza pública.

Es necesario señalar que por segundo año consecutivo, la Municipalidad Distrital de Comas no ha resuelto el problema de la basura y limpieza pública por falta de un plan eficiente de gestión y manejo de residuos sólidos.

² Comprende a las municipalidades distritales de Santa Rosa, Ancón, Puente Piedra, Los Olivos, San Martín de Porres, Independencia, Carabayllo y Comas.

Las entidades del Sector Educación registran quejas contra las instituciones educativas, la Ugel N° 2 (San Martín de Porres) y la Ugel N° 4 (Comas), referidas a la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a una petición formulada por el administrado, inejecución de resoluciones administrativas y afectación del debido procedimiento. Las quejas contra las instituciones educativas se encuentran referidas, en su mayor parte, a la falta de liberación en el Siagie del código del estudiante, maltrato físico o psicológico contra alumnos y otros condicionamientos a la continuidad en el sistema educativo. También recibimos quejas contra las Ugel N° 9, 12 y 14.

Sedapal S.A. es ahora la tercera institución más quejada en Lima Norte (el año pasado ocupó el primer lugar). Sus quejas están referidas a condicionamientos indebidos para prestar el servicio, la negativa o demora para reparar el servicio o daños causados, la omisión de dar respuesta y cobros excesivos.

La Corte Superior de Justicia de Lima Norte se encuentra en el cuarto lugar las instituciones más quejadas, siendo las quejas más recurrentes las presentadas contra el 8° y el 12° Juzgado Penal de Lima Norte, el Juzgado de Reos en Cárcel y los juzgados penales, todas ellas por la falta de celeridad procesal. Asimismo se han atendido quejas contra los Juzgados de Paz Letrado por falta de celeridad procesal en los juicios por alimentos.

En quinto lugar se encuentran las 25 comisarías de Lima Norte, quejadas por incumplimiento de los deberes de función en la investigación preliminar, dilación en las investigaciones y la negativa o el condicionamiento a recibir denuncias.

3.17. Oficina Defensorial de Lima Sur

Atendió 2,844 casos: 643 quejas (22.6%), 377 petitorios (13.3%) y 1,824 consultas (64.1%). Se atendió a 2,855 recurrentes: 1,197 varones (41.9%), 1,275 mujeres (44.7%) y 383 organizaciones (13.4%).

En el cuadro N° 25 se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Los gobiernos locales presentan el mayor número de quejas. Las administraciones más quejadas son las municipalidades de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador y Chilca. Los temas más recurrentes fueron las afectaciones al debido procedimiento, irregularidades en la atención de denuncias vecinales, deficiencias en las acciones de fiscalización y demora en la atención de solicitudes.

Además de los gobiernos locales, el Ministerio de Educación registra también un número importante de quejas. En el desagregado de cifras, encontramos

Cuadro N° 25
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Municipalidades distritales ³	193	30.54%
2	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana—Ugel N° 1, 8 y 13.	88	13.92%
3	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL)	45	7.12%
4	Municipalidad Provincial de Yauyos	43	6.80%
5	Municipalidad Provincial de Cañete	40	6.33%
6	Corte Superior de Justicia de Lima Sur	32	5.06%
7	Policía Nacional del Perú	29	4.59%
8	Dirección Regional de Educación—Gobierno Regional de Lima	26	4.11%
9	Dirección General de Salud (DIGESA)—Ministerio de Salud	22	3.48%
10	Seguro Social de Salud (EsSalud)	13	2.06%
11	Otros	101	15.98%
Total		632	100.00%

a las Ugel N° 1, 8 y 13 y a los colegios estatales entre las entidades más quejadas. Los temas que han requerido nuestra intervención se encuentran referidos a la inadecuada o insuficiente infraestructura educativa, problemas presentados en las instituciones educativas para formalizar la matrícula, debido a falta de documentación (documentos de identidad, certificados de notas) o a la liberación de los códigos Siagie en los colegios de procedencia. Por otro lado, se tiene también problemas que ha afectado al personal docente y administrativo, como la falta de pago de asignaciones económicas.

Cabe señalar que la tramitación de quejas contra las entidades mencionadas (gobiernos locales y Ministerio de Educación), muchas veces se ha visto dilatada o dificultada por la inadecuada organización administrativa. En el caso de los gobiernos locales, las municipalidades de Chilca y Villa María del Triunfo denotan una bajo nivel de cooperación.

En el sector educativo, las instituciones educativas, en general, han brindado oportuna atención a las intervenciones de nuestra institución. No obstante, la Ugel N° 1, en muchos caso omite brindar una respuesta oportuna y en otros, la otorga, pero de manera parcial.

³ Comprende a las municipalidades distritales de Lurín, Punta Negra, San Juan de Miraflores, Pachacámac, Pucallpa, Punta Hermosa, Villa El Salvador, Santa María del Mar, Villa María del Triunfo y San Bartolomé.

Finalmente, cabe señalar que durante este año iniciamos también una serie de intervenciones de oficio ante la Empresa Prestadora de Servicios Públicos Sedapal, en razón de diversos incidentes suscitados en distritos de Lima Sur por la ruptura de tuberías, lo que ocasionó afectaciones a viviendas, instituciones educativas y bienes privados en general. De la misma manera, se presentaron diversas quejas por facturación excesiva de los servicios de saneamiento. Cada uno de nuestras intervenciones pudo ser oportunamente atendida en razón de los buenos niveles de cooperación de la Empresa Sedapal.

3.18. Oficina Defensorial de Lima Este

Atendió 2,313 casos: 705 quejas (30.5%), 262 petitorios (11.3%) y 1,346 consultas (58.2%). Se atendió a 2,327 recurrentes: 987 varones (42.4%), 1,158 mujeres (49.8%) y 182 organizaciones (7.8%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 26
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Municipalidad distritales ⁴	239	33.01%
2	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana—Ugel N° 5, 6, 7 y 15.	92	12.71%
3	Municipalidad Provincial de Huarochiri	90	12.43%
4	Corte Superior de Justicia de Lima Este	46	6.35%
5	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL)	44	6.08%
6	Policía Nacional del Perú	44	6.08%
7	Dirección General de Salud (DIGESA)—Ministerio de Salud	35	4.83%
8	Fiscalía Provincial Penal—Ministerio Público	18	2.49%
9	Dirección Regional de Educación de Lima Provincias	17	2.35%
10	Electricidad	15	2.07%
11	Otros	84	11.60%
Total		724	100.00%

Para el ejercicio 2013 las municipalidades distritales de Lima Este han representado la instancia de gobierno con mayor incidencia en quejas, lo cual guarda

⁴ Comprende a las municipalidades distritales de Ate, San Luis, Santa Anita, San Juan de Lurigancho, Cieneguilla, El Agustino, Lurigancho-Chosica y Chaclacayo.

relación directa con la naturaleza controversial de las gestiones, en especial las municipalidades de San Juan de Lurigancho, Santa Anita y Ate. Además, se advierte plataformas de gestión local carentes de capacidad funcional que los aleja de la legitimidad que todo gobierno local debe respetar, lo cual los coloca como las municipalidades más quejadas.

En otro plano, el Sector Educación de la zona este de Lima, compuesto por las Ugel N° 5, 6 y 7, así como la Ugel N° 15, en la provincia de Huarochirí, han incrementado significativamente sus quejas, en comparación con el 2012. La casuística vinculada a temas de infraestructura, violencia escolar, aspectos laborales y administrativos y a la implementación deficiente de Siagie como herramienta de gestión educativa nacional, propiciaron mayor número de afectaciones.

En lo que respecta a los servicios públicos se advierte casuística en torno a los cobros excesivos por la variación de tarifas a los usuarios. Si bien el procedimiento de reclamación se encuentra debidamente canalizado con los funcionarios de las empresas prestadoras de los servicios, esta nueva modalidad de afectación ha sido manifiesta en los resultados del presente periodo.

Las comisarias, correspondiendo a los índices actuales de inseguridad ciudadana y ante la ausencia de acciones preventivas o planes locales eficaces, constituyen el tercer bloque significativo de casos que afectan la vida, integridad y patrimonio de los ciudadanos. Adicionalmente, el empoderamiento de capacidades a la población para denunciar hechos como la violencia contra la mujer y el maltrato infantil y tráfico de tierras también ha contribuido al incremento de casos.

En materia de salud se advierte un incremento de casos frente al 2012, con quejas referidas a la forma de accesibilidad en línea de afiliación al SIS y su componente de identidad (DNI de pacientes pertenecientes al quintil de pobreza y personas de la tercera edad) y a la incidencia que se realizó a través de visitas a establecimiento de salud del sector en el marco del seguimiento a las recomendaciones realizadas en el reporte de TBC del año 2012.

Es importante destacar que las instituciones sectoriales locales en la zona Este de Lima desarrollan sus funciones en contextos especiales: en el ámbito de esta oficina se encuentra el distrito de mayor población y extensión del Perú (San Juan de Lurigancho), cuatro distritos de Lima Este muestran indicadores de TBC significativos a nivel nacional (El Agustino, Santa Anita, Ate y San Juan de Lurigancho); tres distritos mantienen en sus jurisdicciones quintiles de pobreza y extrema pobreza marcadamente notorios frente a otros distritos de Lima (San Juan de Lurigancho, El Agustino y Ate), la cuenca del río Rímac y los distritos por donde se desplaza representa, en términos de siniestralidad, la zona con mayor riesgo de desastres y presunta afectación a mayor número de pobladores.

Esta connotación demanda mayor atención de las instituciones locales y por ello las gestiones y políticas sectoriales locales son mayormente blanco de quejas,

petitorios y consultas. Esto sucede a nivel de gobiernos locales y a nivel de los centros de salud y en materia de seguridad ciudadana distritos como el Agustino, San Anita, Ate y San Juan de Lurigancho mantienen cifras de incidencia delictiva significativas, por lo que la recurrencia a nivel de casos de acceso a la justicia se ve refrendado ante la falta de capacidades operativas y funcionales de las instituciones rectoras en la materia.

Los servicios públicos básicos son cada vez más requeridos en zonas periféricas ocupadas por poblaciones invasoras de laderas de cerros, zonas intangibles (márgenes de ríos), áreas comprometidas en procesos de usurpación de terrenos y donde el tráfico de tierras es parte de la vida cotidiana. La falta de demarcación territorial no apoya a la definición de los conflictos que se presentan en diferentes localidades de la jurisdicción y todo ello genera demanda de servicios básicos que, al no ser satisfechos, aterrizan en quejas contra los operadores del caso.

3.19. Oficina Defensorial de Loreto

Atendió 2,538 casos: 575 quejas (22.7%), 717 petitorios (28.3%) y 1,246 consultas (49.1%). Se atendió a 2,548 recurrentes: 1,288 varones (50.6%), 1,151 mujeres (45.2%) y 109 organizaciones (4.3%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 27
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Programas asistenciales (Juntos, Vaso de Leche, Comedores Populares, etc.)—Presidencia del Consejo de Ministros	212	32.87%
2	Dirección Regional de Educación	90	13.95%
3	Dirección Regional de Salud	41	6.36%
4	Municipalidad Provincial de Maynas	40	6.20%
5	Jefatura Regional de Iquitos—RENIEC	28	4.34%
6	Municipalidad Provincial de Loreto	23	3.57%
7	Otras direcciones regionales—Gobierno Regional de Loreto	19	2.95%
8	Corte Superior de Justicia de Loreto	17	2.64%
9	Gobierno Regional de Loreto	15	2.33%
10	Policía Nacional del Perú	15	2.33%
11	Otros	145	22.48%
Total		645	100.00%

Los programas sociales ocupan el primer lugar, siendo entre estos el programa Juntos que registra mayor incidencia de quejas, seguido de Pensión 65 y el programa Qali Warma. Respecto al primero, las quejas estaban relacionadas con irregularidades en la ejecución del programa social relacionado con falta de capacitación a las usuarias, la dificultad para realizar controles en los centros o puestos de salud, falta de control al proveedor del servicio de pagos, así como cuestionamientos a la inexactitud de la información con la que cuenta el Sisfoh respecto a la condición socioeconómica de los hogares potencialmente beneficiarios, lo cual imposibilitaría el acceso a dicho programa, la excesiva dilación en la afiliación al programa, el tiempo mínimo para que una madre sea calificada como beneficiaria es entre 8 y 10 meses.

Respecto al programa Pensión 65, han sido recurrentes las quejas por falta de coordinación entre las unidades locales de focalización de las municipalidades provinciales y distritales con la oficina descentralizada del Midis para el censo poblacional de los ciudadanos de la tercera edad. En el caso del programa Qali Warma, las quejas han estado referidas a las dificultades en la adjudicación de las zonas de distribución de alimentos, por ejemplo, en los distritos del Putumayo y Teniente Manuel Clavero, cuyas escuelas no han sido atendidas, debido a que las convocatorias han sido declaradas desiertas por la inaccesibilidad geográfica, entre otras.

La segunda entidad más quejada es la Dirección Regional de Educación, por quejas relacionadas, principalmente, con la afectación del derecho a la gratuidad de la educación, condicionamientos para el acceso al sistema educativo. Las Ugel de Maynas y Loreto-Nauta, son quejadas por irregularidades en el desplazamiento de personal docente, inasistencia de docentes, irregularidades en la asistencia del personal e interrupción excesiva de clases.

Por su parte, la Dirección Regional de Salud de Loreto, principalmente el Hospital Regional de Loreto, presenta quejas por problemas en la prestación de los servicios de salud, demoras en citas, operaciones quirúrgicas, falta de medicamentos, entre otras.

En cuarto lugar, aparece la Municipalidad Provincial de Maynas, con reclamos por omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, afectaciones del derecho al debido procedimiento, dilación y no atención de pedidos de acceso a la información pública. En el quinto lugar aparece la Jefatura Regional de Reniec de Iquitos con quejas por restricciones o negligencia en la emisión de documentos de identidad personal o estado civil distintos a los que afectan a las personas con discapacidad.

3.20. Oficina Defensorial de Madre de Dios

Atendió 1,171 casos: 358 quejas (30.6%), 318 petitorios (27.2%) y 495 consultas (42.3%). Se atendió a 1,184 recurrentes: 583 varones (49.2%), 571 mujeres (48.2%) y 30 organizaciones (2.5%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 28
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	60	16.71%
2	Municipalidad Provincial de Tambopata	42	11.70%
3	Jefatura Regional de Cusco—RENIEC	39	10.86%
4	Dirección Regional de Salud	30	8.36%
5	Policía Nacional del Perú	23	6.41%
6	Seguro Social de Salud (EsSalud)	15	4.18%
7	Otras direcciones regionales—Gobierno Regional de Madre de Dios	15	4.18%
8	Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios	12	3.34%
9	Saneamiento	12	3.34%
10	Gobierno Regional de Madre de Dios	11	3.06%
11	Otros	100	27.86%
Total		359	100.00%

Como en años anteriores, la Dirección Regional de Educación se mantiene como la institución más quejada. Las quejas, en su mayoría, se refieren a irregularidades en el proceso de evaluación y contratación de docentes y personal administrativo. También se ha recibido quejas por condicionamiento en el proceso de matrícula escolar, por cobros indebidos, agresión verbal a alumnos y, finalmente, por falta de vacantes en las instituciones educativas.

En el segundo lugar se encuentra la Municipalidad Provincial de Tambopata por la falta de atención a reclamos presentados por los ciudadanos sobre el funcionamiento clandestino de establecimientos como discotecas y bares. También, por demoras en la entrega de los productos del programa del Vaso de Leche y demora en atender solicitudes ciudadanas.

Las quejas contra Reniec estuvieron referidas a la insuficiente información brindada a los ciudadanos cuando sus solicitudes de inscripción son observadas, así como también por la excesiva demora en recibir atención. Esta situación se presentó por el insuficiente número de personal que labora en la agencia del Reniec de Tambopata.

La Dirección Regional de Salud presentó quejas, en su mayoría, referidas al maltrato hacia los pacientes, así como por la ausencia de personal en algunos establecimientos de salud.

La Policía Nacional fue quejada por su negativa a recibir denuncias y, en otros casos, por la excesiva demora en las investigaciones. En cuanto a las quejas presentadas contra EsSalud, estas estuvieron referidas al maltrato al paciente, desabastecimiento de medicamentos y carencia de citas, pues es frecuente que, al tercer día de cada mes, ya no haya citas para los servicios de ginecología, laboratorio y ecografía.

Algunas direcciones regionales, como la Forestal y de Fauna Silvestre, fueron quejadas por la excesiva demora en atender las solicitudes presentadas. Por su parte, las quejas contra la Dirección de Agricultura estuvieron referidas a las irregularidades en la emisión de constancias de posesión de predios agrícolas.

Las quejas recibidas contra la Empresa prestadora del servicio de Agua y Saneamiento estuvieron vinculadas a la excesiva facturación por consumo de agua y a la demora en la instalación del servicio de agua por falta de medidores. Finalmente, las quejas que se tramitaron contra la Universidad Nacional Amazónica estuvieron vinculadas a las irregularidades en el proceso de evaluación de nombramiento de docentes, incumplimiento de obligaciones laborales e irregularidades en las actas de notas.

3.21. Oficina Defensorial de Moquegua

Atendió 1,546 casos: 346 quejas (22.4%), 214 petitorios (13.8%) y 986 consultas (63.8%). Se atendió a 1,555 recurrentes: 902 varones (58.0%), 604 mujeres (38.8%) y 49 organizaciones (3.2%).

En el cuadro N° 29, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

El primer lugar lo ocupa el Sector Educación, específicamente la Dirección Regional de Educación y las Ugel de las provincias de Ilo, Mariscal Nieto y Sánchez Cerro, las instituciones educativas estatales e institutos superiores públicos.

Las principales quejas contra estas entidades estuvieron referidas al incumplimiento de obligaciones laborales, a la inejecución de resoluciones jurisdiccionales y administrativas, al incumplimiento del plazo para entregar información pública, interrupción excesiva de la prestación del servicio educativo, especialmente por la inasistencia de docentes, maltrato físico o psicológico a estudiantes, obstaculización en la continuidad en el sistema educativo y las afectaciones del derecho a la gratuidad de la educación, entre otros.

En segundo lugar encontramos a los gobiernos locales de la provincia de Mariscal Nieto, con quejas por incumplimiento de plazos de entrega de información pública, incumplimiento de obligaciones laborales, afectaciones del

Cuadro N° 29
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	86	25.60%
2	Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto	73	21.73%
3	Gobierno Regional de Moquegua	24	7.14%
4	Seguro Social de Salud (EsSalud)	16	4.76%
5	Saneamiento	14	4.17%
6	Municipalidad Provincial de General Sánchez Cerro	14	4.17%
7	Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI)	13	3.87%
8	Dirección Regional de Salud	11	3.27%
9	Corte Superior de Justicia de Moquegua	8	2.38%
10	Universidad Nacional de Moquegua	7	2.08%
11	Otros	70	20.83%
Total		336	100.00%

derecho al debido procedimiento e inejecución de resoluciones administrativas y jurisdiccionales.

El Gobierno Regional aparece por tercer año consecutivo, incluidas sus distintas direcciones regionales, con quejas por afectaciones del derecho al debido procedimiento, mala actuación de la administración que afecta derechos subjetivos colectivos, incumplimiento del plazo para entregar información pública, prestaciones personales no reconocidas e inejecución de resoluciones administrativas y jurisdiccionales.

Merecen mención especial las quejas contra EsSalud, por una mala calidad de la atención, falta de información clara y completa en relación con el tratamiento o medicación a emplear y al desabastecimiento o escasez de medicamentos.

Por otro lado, se han registrado quejas, contra de la Dirección Regional de Salud, con sus respectivos establecimientos, por inejecución de resoluciones administrativas, irregularidades en contrataciones y nombramientos de personal del sector salud, incumplimiento de obligaciones laborales, restricciones al acceso y continuidad en el empleo, así como cobros indebidos en los establecimientos de salud.

El rubro de empresas de Saneamiento, incluye tanto a las EPS de Ilo como de Moquegua, primordialmente por la negativa o demora injustificada para reparar fallas, falta de seguridad de la instalaciones de servicios públicos, incumplimiento del plazo para entregar información pública, daños a la propiedad, interrupción arbitraria o injustificada del servicio público y cobros excesivos por el servicio.

Aparecen también los gobiernos locales de la Provincia de Sánchez Cerro, teniendo como principal motivo de queja irregularidades en la prestación de los servicios municipales, incumplimiento del plazo para entregar información pública o negativa para hacerlo, así como irregularidades en la ejecución de los fondos o programas asistenciales, entre otros.

En el caso de Cofopri se han detectado restricciones que encuentran los pobladores a la hora de acceder a la propiedad formal, por la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, al incumplimiento del plazo para entregar información pública. La Corte Superior de Justicia de Moquegua ha sido quejada por falta de celeridad procesal y la exigencia de requisitos ilegales, arbitrarios o injustificados para acceder a información pública.

Finalmente, la Universidad Nacional de Moquegua ha incrementado sus quejas debido, básicamente, al incumplimiento del plazo para entregar información pública, afectaciones del derecho al debido procedimiento, irregularidades en contrataciones y nombramientos de personal docente, así como el incumplimiento de obligaciones laborales y restricciones al acceso y continuidad en el empleo.

3.22. Oficina Defensorial de Pasco

Atendió 1,188 casos: 495 quejas (41.7%), 226 petitorios (19%) y 467 consultas (39.3%). Se atendió a 1,214 recurrentes: 420 varones (34.6%), 472 mujeres (38.9%) y 322 organizaciones (26.5%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 30
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	173	34.88%
2	Dirección Regional de Salud	87	17.54%
3	Municipalidad Provincial de Pasco	62	12.50%
4	Otras direcciones regionales—Gobierno Regional de Pasco	26	5.24%
5	Municipalidad Provincial de Oxapampa	24	4.84%
6	Gobierno Regional de Pasco	15	3.02%
7	Policía Nacional del Perú	15	3.02%
8	Municipalidad Provincial de Daniel Alcides Carrión	15	3.02%
9	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	11	2.22%
10	Seguro Social de Salud (EsSalud)	10	2.02%
11	Otros	58	11.69%
Total		496	100.00%

Atendió 1188 casos: 495 quejas (41.7%), 226 petitorios (19.0%) y 467 consultas (39.3%). Se atendió a 1214 recurrentes: 472 mujeres (38.9%), 420 varones (34.6%) y 322 organizaciones (26.5%). A comparación del período anterior, se incrementó en un 12.7% las quejas atendidas.

Por un año más, el Sector Educación ocupa el primer lugar en la lista de entidades más quejadas. En este rubro se encuentran consideradas la Dirección Regional de Educación, las Ugel y las instituciones educativas. El principal reclamo contra este sector está referido a las irregularidades en la asistencia del personal docente en los centros educativos, especialmente de zonas rurales. Sin embargo, lo más preocupante es que estas inasistencias están avaladas por el propio director del plantel, quien no cumple con informar de ello a la Ugel para el descuento respectivo. Incluso, en algunos casos, autorizan remplazos de manera informal, como lo constatamos en la I.E. Augusto Salazar Bondy del distrito de Ninacaca, provincia de Pasco.

Otro de los temas más recurrentes que motivó nuestra intervención estuvo relacionado con la insuficiente o inadecuada infraestructura en las instituciones educativas. Para estos casos se priorizó la remisión de la información recogida en nuestras visitas a los gobiernos locales, a fin de que estos realizaran las acciones correctivas necesarias. Los condicionamientos a la matrícula educativa y los maltratos psicológicos en contra de los estudiantes también se encuentran dentro de los hechos vulneratorios más quejados.

El Sector Salud, que agrupa a la Dirección Regional y a los establecimientos de salud, ocupa el segundo lugar, con quejas iniciadas de oficio por el desabastecimiento o escasez de medicamentos o insumos médicos. Esta situación, por lo general, se advirtió en los establecimientos pertenecientes a la Red de Salud de la provincia de Oxapampa. Asimismo, se presentaron quejas por ausencia del personal de salud en zonas rurales de la región.

Los gobiernos locales de las provincias de Pasco, Oxapampa y Daniel Carrión ocupan el tercer, quinto y octavo lugar de la lista, respectivamente. Destacan entre las principales quejas en su contra, las afectaciones al debido proceso, así como omisiones funcionales para atender la inadecuada e insuficiente infraestructura de las instituciones educativas ubicadas dentro de su jurisdicción. De otro lado, la Municipalidad de Oxapampa ha registrado quejas por irregularidades en la atención de denuncias ciudadanas en contra de establecimientos nocturnos.

Las direcciones regionales, distintas a las de educación y salud, se ubican en el cuarto lugar de la lista con reclamos por la afectación del debido procedimiento. Este mismo hecho vulneratorio ha sido registrado para el Gobierno Regional de Pasco, que ocupa el sexto lugar, básicamente por su omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal. También se encuentra la Policía Nacional del Perú con reclamos por dilaciones e incumplimiento de deberes de función en la investigación preliminar.

En el noveno lugar de la lista encontramos al Programa Qali Warma, al tener registradas quejas por irregularidades en su ejecución, ya sea porque los proveedores no cumplían con entregar los productos a las instituciones educativas de forma completa y oportuna, o porque la proveedora de alimentos cocidos en el distrito de Chaupimarca preparaba los mismos en condiciones inadecuadas.

Finalmente, se encuentra EsSalud básicamente por vulneración a los derechos laborales al incumplir sus obligaciones o incurrir en irregularidades en los procesos de contratación laboral.

3.23. Oficina Defensorial de Piura

Atendió 5,553 casos: 1,130 quejas (20.3%), 255 petitorios (4.6%) y 4,168 consultas (75.1%). Se atendió a 5,580 recurrentes: 2,793 varones (50.1%), 2,218 mujeres (39.8%) y 569 organizaciones (10.2%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 31
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	330	25.00%
2	Municipalidad Provincial de Piura	204	15.45%
3	Dirección Regional de Salud	105	7.95%
4	Saneamiento	80	6.06%
5	Gobierno Regional de Piura	76	5.76%
6	Oficina de Normalización Previsional	59	4.47%
7	Municipalidad Provincial de Sullana	55	4.17%
8	Seguro Social de Salud (EsSalud)	53	4.02%
9	Instituto Nacional Penitenciario	36	2.73%
10	Enosa	31	2.35%
11	Otros	291	22.05%
Total		1,320	100.00%

La institución más quejada es la Dirección Regional de Educación. Cabe precisar que sus quejas incluyen las presentadas contra las instituciones educativas públicas, las Ugel y la propia dirección. Los principales motivos de queja son

las ausencias del personal docente y administrativo, los condicionamientos en el acceso y continuidad en el servicio educativo (especialmente durante el proceso de matrícula), el maltrato de alumnos, así como el inadecuado manejo de los controles de asistencia. Igualmente, por la demora o falta de entrega de los textos y materiales educativos, sobre todo en zonas rurales, así como por cobros indebidos durante el proceso de matrícula o por el incumplimiento de obligaciones por parte de los docentes (irregularidades en la asistencia), irregularidades en las investigaciones y eventuales sanciones por la afectación de la gratuidad de la educación, maltratos físicos y psicológicos a estudiantes, ausencia de docentes, irregularidades en el desplazamiento de personal docente.

La Municipalidad Provincial de Piura fue la segunda institución más quejada, en atención a que la demanda ciudadana no fue atendida debidamente en temas relacionados con el funcionamiento de locales comerciales (bares, cantinas, talleres, etc.), funcionamiento de paraderos informales, deficiencias en la prestación del servicio de limpieza pública, falta de supervisión de obras públicas, entre otras. Un tema nuevo que ha sido materia de intervención es el del funcionamiento del programa Qali Warma, pues la Municipalidad Provincial de Piura asume competencias dentro del proceso de compra. El uso indebido de los recursos públicos también ha sido abordado.

La Dirección Regional de Salud, que incluye los establecimientos de salud, así como los Hospitales del Minsa, ha sido objeto de quejas en los siguientes ámbitos: inadecuada organización administrativa, desabastecimiento de medicamentos e insumos, restricciones en la emisión del Certificado de Nacido Vivo y falta o ausencia del personal médico.

En cuanto a la EPS Grau S.A. persiste el deficiente funcionamiento de los sistemas de agua y alcantarillado que generan contaminación, demora en la reparación de fallas, interrupción de los servicios, baja presión, distribución de agua no apta para consumo humano, entre otros. Una deficiente intervención de esta empresa en la ejecución contractual de la obra «Cambio Colector Principal San Miguel en Sullana», unido a la omisión institucional en adoptar medidas de mitigación ante los graves impactos ambientales generados por los vertimientos de todas las aguas residuales domésticas e industriales al Canal Vía, vienen afectando gravemente los derechos a la salud, al medio ambiente sano y a la dignidad de los pobladores de la Provincia de Sullana.

Respecto al Gobierno Regional, las quejas más recurrentes han estado referidas a la inadecuada infraestructura educativa, afectaciones al debido procedimiento, deficiente supervisión en la construcción de obras públicas y uso indebido de bienes del estado en lo referente al rompimiento del principio de neutralidad. Por otra parte, no se observan avances significativos en el trámite de las solicitudes de pensión de los ciudadanos de la tercera edad, por parte

de la ONP, evidenciándose dilaciones en la resolución de los casos. Otro tema materia de queja contra esta institución se refiere a la demora en la entrega de información pública.

La Municipalidad Provincial de Sullana aparece este año en el séptimo lugar, encontrándose las denuncias de la población referidas a falta de atención a las denuncias ciudadanas, incumplimiento de los términos contractuales de obras públicas que generan la afectación de los derechos de la comunidad por la demora en su ejecución, desatención de la infraestructura educativa en zonas ruarles y contaminación por aguas residuales y residuos sólidos.

Igual que en el caso anterior, EsSalud (que incluye tanto los centros médicos como hospitales) aparece como una de las instituciones más quejadas y ello debido a las demoras en la realización de los procedimientos de atención de los pacientes, cambios y dilación en la programación de cirugías, problemas en la atención de pacientes con insuficiencia renal crónica debido a la tercerización del servicio, demora en la entrega de resultados de exámenes clínicos, aplicación de criterios subjetivos para la entrega de medicamentos (pacientes hemofílicos). Otro tema recurrente ha sido el trámite de casos referidos a equipos inoperativos y maltrato en la prestación del servicio de salud.

El Inpe también aparece en la tabla por la falta de médicos, psicólogos y asistentes sociales en cantidad suficiente para la atención, problemas de infraestructura al interior de los centros penitenciarios y restricciones injustificadas en las visitas, falta de implementación de las normas sobre atención preferente.

Finalmente Enosa se mantiene en el décimo lugar de entidades quejadas, siendo la falta de seguridad en las instalaciones de servicios públicos el rubro más quejado en la región. A través de visitas itinerantes a zonas de pobreza y pobreza extrema se han podido advertir incumplimientos de los estándares de calidad sobre todo en la prestación del servicio de alumbrado público. Igual que en el 2012 debemos resaltar que dicha entidad viene brindando atención oportuna a los casos reportados.

3.24. Oficina Defensorial de Puno

Atendió 1,842 casos: 388 quejas (21.1%), 344 petitorios (18.7%) y 1,110 consultas (60.3%). Se atendió a 1,876 recurrentes: 1,101 varones (58.7%), 678 mujeres (36.1%) y 97 organizaciones (5.2%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 32
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	86	22.05%
2	Municipalidad Provincial de Puno	39	10.00%
3	Dirección Regional de Salud	30	7.69%
4	Policía Nacional del Perú	21	5.38%
5	Municipalidad Provincial de Sandia	19	4.87%
6	Instituto Nacional Penitenciario	15	3.85%
7	Municipalidad Provincial de Carabaya	14	3.59%
8	Seguro Social de Salud (EsSalud)	11	2.82%
9	Municipalidad Provincial de Huancané	11	2.82%
10	Saneamiento	10	2.56%
11	Otros	134	34.36%
Total		390	100.00%

La Dirección Regional de Educación presenta quejas relacionadas principalmente, con irregularidades en el desplazamiento de personal docente, en la asistencia del personal docente, en las contrataciones y nombramientos de personal docente, así como por falta de transparencia o irregularidades en los procesos de admisión y evaluación del sector, entre otros.

Las municipalidades provinciales de Puno, Sandia, Carabaya y Huancané concentraron quejas, principalmente por omisión de dar respuesta por escrito, afectación al derecho al debido procedimiento, incumplimiento del plazo para entregar información e incumplimiento de obligaciones laborales.

El tercer lugar lo ocupa la Dirección Regional de Salud, con quejas por irregularidades en contrataciones y nombramiento del personal, falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud, cobros indebidos, irregularidades en el desplazamiento de personal, inadecuada infraestructura en los establecimientos de salud, desabastecimiento o escasez de medicamentos y maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio de salud, entre otros.

En el octavo lugar aparece EsSalud, por afectaciones al derecho a la seguridad social, irregularidades en la aplicación de descuentos, retenciones, recortes o similares, afectaciones del derecho al debido procedimiento, inadecuada infraestructura en los establecimientos de salud, cobros indebidos, maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio de salud, y omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal.

La Policía Nacional concentró quejas, principalmente, por irregularidades en la atención de denuncias, negativa o condicionamientos a recibir denuncias o demandas, retardo en la investigación preliminar y afectación al derecho al debido procedimiento. Las comisarias quejadas fueron de las provincias de Puno, Chucuito, El Collao, Huancané y Carabaya y de las distritales fueron Pichacani-Laraqueri y Capachica.

Las quejas contra el Inpe estuvieron vinculadas con deficiencias en el servicio de salud de los penales y con la omisión de dar respuesta por escrito a solicitudes de los internos, en específico en el Establecimiento Penal de Challapalca del Inpe.

Módulo de Atención Defensorial de Juliaca

Atendió 1,067 casos: 212 quejas (19.9%), 259 petitorios (24.3%) y 596 consultas (55.9%). Se atendió a 1,073 recurrentes: 618 varones (57.6%), 396 mujeres (36.9%) y 59 organizaciones (5.5%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 33
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	48	22.12%
2	Municipalidad Provincial de San Román	40	18.43%
3	Dirección Regional de Salud	20	9.22%
4	Electricidad	18	8.29%
5	Municipalidad Provincial de Lampa	14	6.45%
6	Municipalidad Provincial de Melgar	10	4.61%
7	Instituto Nacional Penitenciario	10	4.61%
8	Seguro Social de Salud (EsSalud)	7	3.23%
9	Saneamiento	7	3.23%
10	Corte Superior de Justicia de Puno	5	2.30%
11	Otros	38	17.51%
Total		217	100.00%

Las instituciones educativas públicas de Juliaca y las Ugel presentaron la mayor cantidad de quejas, la mayoría de ellas dirigidas contra las instituciones

educativas estatales de Juliaca, por la vulneración de la gratuidad de la educación, la obstaculización en la continuidad del sistema educativo (varios de ellos por falta de liberación del código de matrícula en el Siagie para el traslado, previo pago de pensiones), y otros condicionamientos para el acceso a la educación.

El segundo lugar lo ocupan las gerencias de la Municipalidad Provincial de San Román, principalmente por falta de atención y respuesta a los petitorios de los administrados dentro del plazo legal, incumplimiento de obligaciones laborales y de acceso a la información pública, entre otros.

El Sector Salud presente quejas por cobros indebidos en los establecimientos de salud en la provincia de Melgar, omisión de brindar respuesta en las redes, maltrato físico o psicológico en la prestación de servicios de salud, desabastecimiento o escasez de insumos médicos, entre otros.

En seguida se ubica a Electro Puno S.A.A., por quejas, en su gran mayoría, por cobros excesivos y, otras, por interrupciones arbitrarias del servicio. Asimismo, las municipalidades provinciales de Melgar y Lampa fueron quejadas por no entregar las respuestas por escrito a los pedidos de los ciudadanos dentro del plazo legal e incumplimiento de acceso a la información pública. Asimismo, se registraron quejas contra los establecimientos penitenciarios de Juliaca y Lampa, por no atender pedidos de los internos y deficiencias en la prestación del servicio de salud.

El Hospital de EsSalud - Juliaca también registra quejas por maltrato psicológico en la prestación del servicio de salud e irregularidades en la atención de denuncias. En el sector saneamiento la entidad quejada es la EPS Seda-Juliaca S.A, principalmente por contaminación por aguas residuales, negativa o demora injustificada para reparar fallas, incumplimiento de los estándares de calidad del agua. Finalmente, los juzgados del distrito judicial de Puno, registran quejas por afectación del debido proceso y falta de celeridad procesal.

3.25. Oficina Defensorial de San Martín

Atendió 2,196 casos: 397 quejas (18.1%), 179 petitorios (8.2%) y 1,620 consultas (73.8%). Se atendió a 2,203 recurrentes: 1,064 varones (48.3%), 952 mujeres (43.2%) y 187 organizaciones (8.5%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 34
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	86	19.63%
2	Dirección Regional de Salud	50	11.42%
3	Dirección Regional de Educación—Gobierno Regional de Loreto	39	8.90%
4	Municipalidad Provincial de Rioja	37	8.45%
5	Municipalidad Provincial de Moyobamba	26	5.94%
6	Municipalidad Provincial de Alto Amazonas	25	5.71%
7	Corte Superior de Justicia de San Martín	20	4.57%
8	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	16	3.65%
9	Gobierno Regional de San Martín	13	2.97%
10	Dirección Regional de Salud	13	2.97%
11	Otros	113	25.80%
Total		438	100.00%

La institución más quejada ha sido la Dirección Regional de Educación, especialmente las instituciones educativas y las Ugel, por inasistencia de docentes o falta de docentes, principalmente en zonas rurales, obstáculos en el acceso y la continuidad en el sistema educativo, por ejemplo a causa de la exigencia del pago previo de las cuotas de Apafa como condicionante para la matrícula e irregularidades en la atención de denuncias por parte de las Ugel.

El Sector Salud ocupa el segundo lugar, siendo el Hospital II-1 de Moyobamba y la Red Asistencial de EsSalud las más quejadas. Asimismo, las Redes de Salud de Moyobamba y Rioja (San Martín) y de Alto Amazonas en el departamento de Loreto. Los hechos que sustentan las quejas son falta de medicamentos, cobros por aperturas de historias clínicas, maltrato a los usuarios, demoras en el acceso al servicio de salud, presuntas malas prácticas médicas e inadecuada organización administrativa que impide el acceso a los servicios de salud.

En el tercer lugar se encuentra la Dirección Regional de Educación de Loreto. Los motivos han sido irregularidades vinculadas a la asistencia docente, mala infraestructura y otros, entre ellos, problemas de gestión de los directores para el ordenamiento y salubridad de las instituciones educativas, especialmente las de zonas rurales y comunidades nativas.

En cuarto, quinto y sexto lugar se encuentran los gobiernos locales, entre ellos la municipalidades provinciales de Rioja y la Alto Amazonas, por incumplir con

dar respuesta dentro del plazo legal, por afectaciones al debido procedimiento y por la falta de atención oportuna de peticiones y denuncias, incumplimiento del plazo para entregar información, entre otros.

En séptimo lugar se encuentra la Corte Superior de Justicia de San Martín, por temas relacionados con la demora en la asignación económica para los traslados de personas detenidas requisitorias en contra, incumplimiento en la anulación de antecedentes penales, irregularidades en la atención de demandas y cobros indebidos por parte de los jueces de paz. En octavo lugar se encuentra el Programa Qali Warma. Los motivos fueron las irregularidades al reportarse entrega de productos en mal estado, alimentos incompletos, no entregados en lugar de destino y otros no entregados, especialmente en zonas rurales como la provincia del Alto Amazonas y Datem del Marañón del departamento de Loreto. Un porcentaje menor se registró en el departamento de San Martín.

Módulo de Atención Defensorial de Tarapoto

Atendió 1,861 casos: 362 quejas (19.5%), 206 petitorios (11.1%) y 1,293 consultas (69.5%). Se atendió a 1,862 recurrentes: 905 varones (48.6%), 738 mujeres (39.6%) y 219 organizaciones (11.8%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 35
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	109	29.70%
2	Municipalidad Provincial de San Martín	59	16.08%
3	Dirección Regional de Salud	34	9.26%
4	Municipalidad Provincial de Lamas	27	7.36%
5	Seguro Social de Salud (EsSalud)	24	6.54%
6	Policía Nacional del Perú	17	4.63%
7	Electricidad	16	4.36%
8	Municipalidad Provincial de Picota	8	2.18%
9	Corte Superior de Justicia de San Martín	8	2.18%
10	Instituto Nacional Penitenciario	8	2.18%
11	Otros	57	15.53%
Total		367	100.00%

Las entidades de la Dirección Regional de Educación ocupan el primer lugar con quejas contra las instituciones educativas públicas y las Ugel, tanto de San Martín como de Loreto. En el caso de las instituciones educativas de los distritos de Huimbayoc, Chipurana, El Porvenir, Sauce, Alberto Leveau, Shanao, San Pablo, San Roque de Cumbaza, Caynarachi, Tarapoto, Morales y La Banda de Shilcayo, las quejas se presentaron por irregularidades vinculadas con la asistencia de personal docente.

El segundo, cuarto y octavo lugar lo ocupan las municipalidades, en su mayoría las distritales de Huimbayoc, Chipurana, El Porvenir, Sauce, Alberto Leveau, Shanao, San Pablo, Buenos Aires, San Roque de Cumbaza, Caynarachi, Cuñumbuqui, Zapatero, de las provincias de San Martín, Bellavista, Picota, Lamas y El Dorado, con quejas sobre mala actuación de la administración que afecta derechos subjetivos colectivos, específicamente debido a la ausencia o deficiencias en sus instrumentos de gestión.

El tercer y quinto lugar lo ocupan los establecimientos de salud tanto del Minsa como de EsSalud. En el caso del Minsa, en su mayoría ubicados en zonas rurales, las quejas están referidas a la inadecuada atención a los pacientes, falta de medicamentos, demoras en la programación de citas, entre otros.

En esta lista también aparece la empresa prestadora del servicio de electricidad Electro Oriente, principalmente por casos relacionados con demoras para reparar fallas.

3.26. Oficina Defensorial de Tacna

Atendió 3,317 casos: 873 quejas (26.3%), 604 petitorios (18.2%) y 1,840 consultas (55.5%). Se atendió a 3,367 recurrentes: 1,285 varones (38.2%), 1,363 mujeres (40.5%) y 719 organizaciones (21.4%).

En el cuadro N° 36, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

La Municipalidad Provincial de Tacna presenta quejas por omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, incumplimiento del plazo para entregar información pública, la inejecución de resoluciones administrativas y la exigencia de requisitos ilegales y arbitrarios, entre otras afectaciones al debido procedimiento.

La Dirección Regional de Educación ocupó el segundo lugar. En este caso, las quejas se refirieron principalmente a la inejecución de resoluciones administrativas y judiciales, la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, incumplimiento de la reserva de vacantes en procesos de admisión a instituciones

Cuadro N° 36
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Municipalidad Provincial de Tacna	219	25.70%
2	Dirección Regional de Educación	199	23.36%
3	Municipalidad Provincial de Tarata	63	7.39%
4	Municipalidad Provincial de Candarave	59	6.92%
5	Municipalidad Provincial de Jorge Basadre	58	6.81%
6	Dirección Regional de Salud	51	5.99%
7	Gobierno Regional de Tacna	26	3.05%
8	Instituto Nacional Penitenciario	17	2.00%
9	Corte Superior de Justicia de Tacna	15	1.76%
10	Seguro Social de Salud (EsSalud)	14	1.64%
11	Otros	131	15.38%
Total		852	100.00%

educativas, el incumplimiento del plazo para entregar información pública, y la ausencia de la información exigida por ley en los portales web. Asimismo, fueron frecuentes las quejas por falta de pago de los beneficios laborales por tiempo de servicios, y los subsidios por luto y sepelio, según las disposiciones de la Ley del Profesorado. Desde hace años, se mantiene la tendencia a que este sector concentre un número elevado de quejas en la región.

En el tercer, cuarto y quinto lugar aparece las municipalidades provinciales de Tarata, Candarave y Jorge Basadre, por quejas relacionadas con la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, falta de pago de los beneficios laborales por tiempo de servicios, vacaciones y otros. La ausencia de la información exigida por ley en los portales web fueron frecuentes en la Municipalidad Provincial de Jorge Basadre, así como el incumplimiento del plazo para entregar información pública, entre otras afectaciones al debido procedimiento.

La Dirección Regional de Salud ocupó el sexto lugar por quejas relacionadas con los siguientes hechos: omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, inadecuada calidad de atención a los pacientes, de infraestructura en los establecimientos de salud, así como negligencias médicas, falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud.

El Gobierno Regional ocupó el séptimo lugar, por quejas relacionadas con la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, falta de pago de los beneficios laborales por tiempo de servicios, vacaciones y otros.

El Inpe ocupó el octavo lugar por quejas referidas a la eficiencia o inexistencia del servicio de salud y asistencia legal, traslados arbitrarios, deficiencia o inexistencia de ambientes adecuados y excesivo hacinamiento de la población penitenciaria en el caso de Establecimiento Penal de Varones.

La Corte Superior de Tacna ocupó el noveno lugar por quejas relacionadas con el derecho al debido proceso (dilación en la resolución de expedientes judiciales). EsSalud ocupó el décimo lugar por quejas relacionadas con los siguientes hechos: por excesiva demora en la adquisición de medicamentos e insumos, demora en dar respuesta a los reclamos formulados por los asegurados, inadecuada organización administrativa —que impide o retarda el acceso a los servicios de salud—, seguida por la falta de información clara y completa respecto al tratamiento o medicamentos que debe usar el paciente.

3.27. Oficina Defensorial de Tumbes

Atendió 1,091 casos: 368 quejas (33.7%), 302 petitorios (27.7%) y 421 consultas (38.6%). Se atendió a 1,109 recurrentes: 543 varones (49.0%), 384 mujeres (34.6%) y 182 organizaciones (16.4%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 37
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	93	23.97%
2	Municipalidad Provincial de Tumbes	54	13.92%
3	Dirección Regional de Salud	32	8.25%
4	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	30	7.73%
5	Saneamiento	30	7.73%
6	Seguro Social de Salud (EsSalud)	17	4.38%
7	Gobierno Regional de Tumbes	16	4.12%
8	Instituto Nacional Penitenciario	14	3.61%
9	Municipalidad Provincial de Zarumilla	10	2.58%
10	Otras direcciones regionales—Gobierno Regional de Tumbes	9	2.32%
11	Otros	83	21.39%
Total		388	100.00%

La Dirección Regional de Educación registró quejas por irregularidades en el trámite administrativo para el cumplimiento de pago de remuneraciones, gratificaciones y beneficios sociales para el personal docente y administrativo. Estos problemas fueron causados, de manera regular, por un déficit presupuestal que se complicó al finalizar el año. Situación similar se advirtió en el Gobierno Regional de Tumbes, en la Dirección Regional de Salud y en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Las Ugel registraron quejas por la falta de transparencia en la gestión, al incumplir con el plazo para entregar información pública. Sumado a ello, también registramos quejas por dilación u omisión de respuesta a los pedidos y denuncias ciudadanas por irregularidades en los servicios públicos.

Las municipalidades provinciales de Tumbes y Zarumilla registran quejas relacionadas con la afectación al debido procedimiento en los reclamos de los vecinos por la afectación a su derecho a la tranquilidad y a vivir en un ambiente sano y equilibrado, la falta de organización del comercio y tránsito urbano.

La Dirección Regional de Salud registró reiteradas quejas por retardo para la atención a los pacientes, ausencia del personal de salud en los turnos y guardias, afectación que también se presentó en EsSalud, al recibir quejas por la demora en las referencias a los pacientes que debían ser atendidos en los establecimientos de Piura y Chiclayo.

En la Región Tumbes, el programa Qali Warma presentó irregularidades relacionadas con la distribución de los desayunos y entrega de productos en las instituciones educativas, debido a que el proveedor no efectuaba la entrega en el mismo centro de estudios, no cumplía con la programación o menú establecido y suscribía las actas o pecosas de entrega con posterioridad, es decir no existía un control de los directores.

Tumbes es la única región en el Perú que ha concesionado el servicio de agua y saneamiento a la empresa prestadora de servicios Aguas de Tumbes S.A, generándose que los gobiernos locales provinciales, y algunos distritales, no inviertan en zonas que se encuentran a cargo de una empresa privada, creándose un problema de saneamiento básico, teniendo en cuenta que las redes de alcantarillado de toda la concesión ya cumplieron con su ciclo de vida.

El establecimiento penitenciario de Tumbes registra quejas por afectaciones al derecho al debido procedimiento, debido a que se procedía a someter aislamiento a los internos, sin que exista el pronunciamiento previo del Consejo Penitenciario y por falta de respuesta a los pedidos de los internos o dilación en los trámites administrativos para sus beneficios penitenciarios.

3.28. Oficina Defensorial de Ucayali

Atendió 2,201 casos: 792 quejas (36%), 445 petitorios (20.2%) y 964 consultas (43.8%). Se atendió a 2,230 recurrentes: 1,147 varones (51.4%), 799 mujeres (35.8%) y 284 organizaciones (12.7%).

A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro N° 5
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Dirección Regional de Educación	190	23.26%
2	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	82	10.04%
3	Dirección Regional de Salud	68	8.32%
4	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo	43	5.26%
5	Municipalidad Provincial de Atalaya	40	4.90%
6	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)	34	4.16%
7	Jefatura Regional de Pucallpa—RENIEC	22	2.69%
8	Municipalidad Provincial de Ucayali	21	2.57%
9	Policía Nacional del Perú	19	2.33%
10	Otras direcciones regionales—Gobierno Regional de Ucayali	18	2.20%
11	Otros	280	34.27%
Total		817	100.00%

Al igual que en los últimos años, el Sector Educación, conformado por la Dirección Regional de Educación de Ucayali y la Ugel de Coronel Portillo, han sido las instituciones más quejadas, por irregularidades vinculadas a la asistencia de personal docente, principalmente la ausencia de profesores en el ámbito rural. El sector educación continua con la inobservancia de dar respuesta por escrito a las peticiones que formulan los ciudadanos por lo que es un motivo por el cual también se ha quejado a la Dirección Regional de Educación de Ucayali.

El programa Qali Warma es la segunda institución más quejada, por irregularidades en su ejecución, como, por ejemplo, entrega de productos incompletos, demora en su entrega, mala calidad de estos, especialmente en las instituciones educativas del ámbito rural.

Con relación a los casos tramitados contra la Dirección Regional de Salud, uno de los hechos vulneratorios más recurrentes es la falta de medicamentos y ausencia de personal en los establecimientos de salud, así como casos de negligencia médica en el Hospital Regional de Pucallpa.

En relación con los casos tramitados del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, hemos registrado quejas contra los programas sociales Juntos y Pensión 65, que si bien se vienen implementado de manera paulatina en la Región Ucayali, han producido hechos como la suspensión de pagos o la omisión de informar a los ciudadanos si sus trámites de afiliación como beneficiarios han sido aprobados o han sido observados.

Reniec ha sido otra de las instituciones más quejadas, principalmente por que se han presentado casos de vulneración de derechos que restringen el acceso a la documentación al exigir otros requisitos no previstos en la norma para poder obtener las partidas de nacimiento.

La Municipalidad de Coronel Portillo es otra de las instituciones más quejadas, principalmente por no dar respuesta por escrito en el plazo legal a las peticiones que formulan los ciudadanos, así como por incumplimiento de funciones.

Del mismo modo se han recibido quejas contra la Policía Nacional por incumplimiento de funciones, básicamente por no recibir denuncias, como el caso de la comisaría de San Fernando en Manatay.

CAPÍTULO 4

CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COOPERACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

4.1. Evaluación del cumplimiento del deber de cooperación en el ámbito nacional

El deber de cooperación de la administración pública para con la Defensoría del Pueblo tiene nivel constitucional. Así está desarrollado en el artículo 161° de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 16° de nuestra Ley Orgánica, la Ley N° 26520.

Dicho deber se traduce en la obligación de todos los funcionarios y funcionarias de atender nuestras solicitudes de información y, en general, de facilitar nuestra labor de supervisión, así como nuestras diferentes intervenciones, ya sea a nivel de procedimientos administrativos y jurisdiccionales o de nuestra intervención en los conflictos sociales, entre otras.

En 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 una obligación consustancial a la naturaleza de sus funciones.

El nivel de colaboración de las instituciones públicas constituye también una medida de su comportamiento democrático que, además, fortalece la institucionalidad, toda vez que nuestras acciones se enfocan primordialmente a mejorar el funcionamiento del Estado en beneficio de la efectiva vigencia de los derechos fundamentales de las personas y la comunidad.

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 este. Para tal fin, se utilizan tres instrumentos: nuestro Protocolo de Actuaciones Defensoriales, nuestro Sistema de Información Defensorial y nuestro Defénsometro.

Cuadro N° 1
COOPERACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO
ÁMBITO NACIONAL—2013

Entidades del Estado	Cooperación			
	Gestiones sustentadas realizadas			Defensómetro
	TOTAL	Con respuesta relevante y oportuna		
		SÍ	%	
Oficina de Normalización Previsional (ONP)	10,010	6,397	63,91	Alerta
Municipalidades provinciales	5,182	3,116	60,13	Alerta
Direcciones regionales de Educación	3,292	2,338	71,02	Alerta
Direcciones regionales de Salud	1,597	1,171	73,32	Alerta
Policía Nacional del Perú (PNP)	944	708	75,00	Alerta
Gobierno regionales	776	506	65,21	Alerta
Poder Judicial (PJ)	740	527	71,22	Alerta
Seguro Social de Salud (EsSalud)	621	421	67,79	Alerta
Ministerio de Educación	611	354	57,94	Alerta
Ministerio Público	521	399	76,58	Satisfactoria
Otros	5,360	3,697	68,97	Alerta
Total	29,654	19,634	66,21	Alerta

Fuente: Defensómetro. **Elaboración:** OPPRE.

En ese sentido, y como muestra el cuadro anterior, los resultados de esta evaluación en el presente año, en el cual los resultados y rangos utilizados son los siguientes: del 0% al 50%, el nivel de cumplimiento se encuentra en «riesgo», del 50% al 75% se encuentra en «alerta», y del 75% al 100%, es «satisfactorio».

Los resultados del 2013 muestran un ligero avance en relación con el 2012. Así se tiene que el grado general de cooperación de las entidades públicas ha aumentado, del 63.63% al 66.21%

No obstante, entre las diez instituciones más quejadas, solamente una, el Ministerio Público, muestra un nivel «satisfactorio» de cooperación. Ello representa una importante mejora de esta institución, que el año pasado se ubicó en un nivel de «alerta». No obstante este importante avance, preocupa que dos instituciones que el año anterior compartieron un nivel «satisfactorio» (la Policía Nacional y EsSalud), este año lo hayan perdido, sobre todo en el caso de EsSalud, que ha presentado un descenso de casi diez puntos (75.97% el 2012).

Por su parte, preocupa también que el Ministerio de Educación contenga el más bajo nivel de colaboración, toda vez que las quejas contra dicha entidad son numerosas e inciden directamente en derechos tan importantes como la educación de nuestros niños y niñas. En el mismo sentido, podemos referirnos a las direcciones regionales de Educación, que si bien tienen un mejor nivel, no llegan a superar el de «alerta».

En el caso de la ONP es importante destacar que el nivel de colaboración ha aumentado, aunque ello no sea suficiente para considerarlo «satisfactorio». En este caso, el afianzamiento de nuestros niveles de colaboración, que se han venido reforzando desde los últimos años, nos permite abrigar la esperanza de que durante el 2014, mejore sustancialmente y se pueda ubicar en el nivel «satisfactorio».

Las municipalidades provinciales mantienen el mismo nivel que el año pasado y si bien los gobiernos regionales, han presentado una mejora de casi cinco puntos, está todavía resulta siendo insuficiente. Por ello, debemos hacer un enfático llamado a ambos grupos de entidades, a fin de que mejoren tanto sus procedimientos de atención ciudadana, como de colaboración con la Defensoría del Pueblo.

Las direcciones regionales de Salud y el Poder Judicial mantienen sus niveles de colaboración, lo que exige de ambas un mayor compromiso con la labor de nuestra institución.

Durante el 2014, nuestra institución seguirá manteniendo una importante incidencia sobre las entidades para persuadirlas de atender la problemática de cada uno de sus ámbitos de atención. Al igual que ahora, nuestro objetivo seguirá siendo contribuir con ellas a garantizar los derechos fundamentales de las personas y la comunidad.

4.2. Casos significativos de incumplimiento del deber de cooperación

Nuestro mandato también comporta el deber de dar cuenta de las acciones llevadas por la administración pública, en relación con las investigaciones e intervenciones defensoriales. En ese sentido, tal como lo manda nuestra Ley Orgánica, hacemos llegar al Congreso de la República una lista de casos relevantes en los cuales determinados funcionarios y funcionarias han incumplido, de modo manifiesto, con el citado deber de colaboración para con nuestra entidad.

Nombre del funcionario: Wilfredo Pedraza Sierra Cargo: Ministro del Interior Número de expediente: - Recurrente: Intervención de oficio		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 016-2013/PAD, del 5 de marzo de 2013.	Se solicitó información sobre el proceso de contratación para la adquisición de material no letal para el control de disturbios.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 0632-2013/DP, del 10 de abril de 2013.	Se reiteró el pedido de información sobre el proceso de compra de armas no letales para el control de disturbios para la PNP. Asimismo, se solicitó información sobre el proceso de contratación para la compra de equipos de comunicación para dicha institución.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Marco Montañez Macedo Cargo: Gerente Regional de Educación de Arequipa Número de Expediente: 3202-2013 Recurrente: De oficio		
Número de expediente u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Expediente N° 3202-2013, con Oficio N° 2969-2013-DP/OD-AQP, del 27 de noviembre de 2013.	Se solicita al Gerente Regional de Educación copia del convenio con la Iglesia Católica en relación con la gestión del Instituto Superior Público Arequipa (Ispa), así como información sobre la actual situación laboral de la docente Norka Delgado Pizarro, indicando cargo y funciones, así como sobre las acciones y avances de trabajo desarrolladas por la Comisión conformada por la Gerencia de Educación (Grea) e Ispa.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0088-2014-DP/OD-AQP, del 07 de enero de 2014.	Se reitera el pedido ante la falta de respuesta.	El Gerente envía el convenio, pero no da respuesta al requerimiento defensorial.

Número de expediente u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0406-2014/DP-OD-AQP, del 10 de febrero de 2014.	Se solicitó información sobre nombre de directora del Ispa para el año 2014, número de docentes puesto a disposición de la Grea, documentación que acredite la coordinación con la dirección del Ispa, copia del documento con el que se conforma la Comisión Permanente de Supervisión de Convenios y si se cumplen los compromisos asumidos por la Grea y Arzobispado.	Omisión de respuesta
Oficio N° 0705-2014-DP/OD-AQP, del 17 de marzo de 2014.	Se reitera el pedido ante la falta de respuesta.	Omisión de respuesta
Informe de responsabilidad con Oficio N° 892-2014/DP-OD-AQP, del 9 de abril de 2014.	Se le recuerda al gerente regional la falta al deber de cooperación y se le recomienda remitir la información a la brevedad posible.	El gerente remite copia de su requerimiento a la directora del Ispa.
Puesta en conocimiento del superior jerárquico (GR Arequipa) con Oficio N° 1244-2014/DP-OD-AQP, del 20 de mayo de 2014.	Se pone en conocimiento del Presidente Regional Juan Manuel Guillén el comportamiento del Gerente Regional de Educación.	Mediante Oficio N° 124-2014-DG/IESPPA, la Directora informa que no corresponde a su despacho proporcionar la información a la Defensoría del Pueblo.

Nombre del funcionario: Óscar Javier Zegarra Guzmán Cargo: Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial del Callao Número de expediente: 0102-2013-004194 Recurrente: Bernardo Zavaleta Torres (persona adulta mayor)		
Número de expediente u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1432-2013-DP/OD-CALLAO, del 3 de octubre de 2013.	Pedido de información y exhortación para que se realice el pago de derechos laborales del recurrente de acuerdo con las resoluciones administrativas emitidas por la Municipalidad del Callao.	El Gerente Municipal se mostró renuente a remitir la información solicitada.
Oficio N° 1670-2013-DP/OD-CALLAO, del 21 de noviembre de 2013.	Reitera pedido de información	

Número de expediente u otra actuación defensorial	Información solicita o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1715-2013-DP / OD-CALLAO, del 6 de diciembre de 2013.	Recomendación de cumplir con el deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo.	
Oficio N° 1840-2013-DP / OD-CALLAO, de 23 de diciembre de 2013.	Se solicitó una reunión de trabajo con el Gerente Municipal del Callao para atender y solucionar diversos casos.	Luego de cursada la recomendación y efectuada la coordinación para tener una reunión de trabajo y, más aún, después de realizada esta, se remitió información no relevante.
Oficio N° 071-2014-DP / OD-CALLAO, del 22 de enero de 2014.	Se solicitó atender nuestra recomendación.	La Comuna informó que se atendería los casos según antigüedad y gravedad.

Nombre del funcionario: Pablo Gaspar Martínez
Cargo: Alcalde de la Municipalidad distrital de Conayca, Huancavelica
Número de expediente: 2178-2013
Recurrente: De oficio

Número de expediente u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 645-2013-D.P / OD-HVCA, del 17 de julio de 2013.	Se recomendó al Alcalde de la Municipalidad de Conayca que implemente la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (Omaped) mediante resolución de Consejo Municipal a fin de garantizar la atención y protección de las personas con discapacidad de su jurisdicción; que modifique la estructura orgánica de la Comuna para incluir la Omaped; que asigne presupuesto a dicha oficina según la Ley N° 29973 y, finalmente, que designe un responsable para la atención en dicha oficina.	Omisión de respuesta
Oficio N° 947-2013-D.P / OD-HVCA, del 15 de diciembre de 2013.	Se reiteró al Alcalde que implemente nuestra recomendación.	Omisión de respuesta

Número de expediente u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Comunicación telefónica del 18 de diciembre de 2013.	Comunicación telefónica con Rosalín Bueno, Secretaria de la Comuna, para solicitar información sobre los oficios N° 645 y 947-2013-DP-OD/HVCA. Indicó no tener conocimiento de los documentos en mención. Se reiteró solicitud al correo electrónico muni.conayca@hotmail.com	Omisión de respuesta
Oficio N° 1457-2013-DP/OD-HVCA, del 18 de diciembre de 2013.	Se comunicó al Coordinador del Consejo Nacional para la Integración de la Personas con Discapacidad la falta de cooperación de la entidad quejada. Se recomendó implementar las sanciones establecidas en la Ley N° 29973, Ley General de las Personas con Discapacidad.	Omisión de respuesta

Nombres de los funcionarios: Santos Pedro Flores Muñoz y Richard Chávez Terrones

Cargos: Encargado de la Sección Policía Judicial y Jefe de la Comisaría PNP Cutervo, Comisaría PNP Cutervo

Número de expediente: 0614-2013-1251

Recurrente: De oficio

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Acta de entrevista del 29 de octubre de 2013 con el encargado de la Sección Policía Judicial, CPNP Cutervo	Al advertirse que los oficios con órdenes de captura y mandatos de detención no contienen los datos mínimos del requisitoriado —conforme a la Ley N° 27411, modificada por Ley N° 28121—, se recomendó que proceda a su devolución a los juzgados de origen a fin de que se rectifique conforme a lo establecido por el Decreto Supremo N° 08-2004-IN.	Informó que coordinará lo indicado.
Correo electrónico del 4 de diciembre de 2013 al correo institucional CPNP Cutervo	Se recordó la normativa que sustenta la recomendación.	Omisión de respuesta.
Llamadas telefónicas del 23 y 28 de enero de 2014 con el encargado de la Sección Policía Judicial, CPNP Cutervo	Se solicitó información sobre las acciones adoptadas para el cumplimiento de la recomendación.	Omisión de respuesta.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicita o actitud requerida	Conducta del funcionario
Correo electrónico del 23 de enero de 2014 al correo institucional CPNP Cutervo	Se reiteró el cumplimiento de la recomendación realizada mediante acta del 29 de octubre de 2013.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 049-2014-DP/OD-CAJ/M-JAEN del 7 de febrero de 2014, dirigido al Comisario PNP Cutervo	Se recordó el deber de cooperación	Omisión de respuesta.
Oficio N° 107-2014-DP/OD-CAJ/M-JAEN del 11 de marzo de 2014 dirigido a Inspectoría Lambayeque.	Se solicitó que actúe de acuerdo con sus atribuciones ante la CPNP Cutervo dado el incumplimiento de la normativa de datos del requisitoriado.	Remitido a través de Olva Courier, hasta la fecha no se obtiene el cargo respectivo, ni se cuenta con respuesta por parte de la autoridad.

Nombre del funcionario: José Luis Hañari Monzón
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Lampa, Puno
Número de expediente: 0450-2013-00175
Recurrente: Eloy Pelayo Tumi Quispe

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 070-2013-DP/MADJ/JTH, del 1 de marzo del 2013.	Se solicitó información acerca de la atención brindada a las peticiones del ciudadano Eloy Pelayo Tumi Quispe y las razones por las que no se ha brindado respuesta por escrito y dentro del plazo legal a las solicitudes formuladas por el recurrente. Se solicitó también que, se ser el caso, se adjuntaran los cargos de entrega.	Omisión de respuesta.
Entrevista con el Gerente Municipal, el 19 de marzo de 2013.	Se reiteró el pedido de información y se indagó por los motivos que impedían la atención de las solicitudes del recurrente.	Indicó que las peticiones del ciudadano están fuera del alcance normativo. Luego de nuestras recomendaciones, indicó que evaluará el petitorio del recurrente y cumplirá con responder e informar sobre la respuesta a nuestra institución.
Oficio N° 102-2013-DP/MADJ/JTH, del 10 de abril de 2013.	Se reitera el pedido de información.	Omisión de respuesta

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Entrevista con el Gerente Municipal, Sr. César Condori Torres, el 12 de junio de 2013.	Se reiteró el pedido de información y los motivos por los cuales no se atendía las solicitudes del recurrente, recordándole el deber de cooperación.	Compromiso de respuesta.
Comunicación telefónica con el Gerente Municipal Sr. César Condori Torres, el 2 de julio de 2013.	Se reitera el pedido de información.	Indicó que enviaría la información correspondiente.
Entrevista con el Gerente Municipal, Sr. César Condori Torres, el 11 de julio de 2013.	Se reitera el pedido de información.	Nos indica que ya se habría emitido la respuesta, mediante un informe a alcaldía, para que esta oficina nos remita la información, ya que si él lo hace estaría usurpando funciones.
Oficio N° 322-2013-DP/ MADJ/JTH, del 5 de septiembre de 2013.	Recordatorio, al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Lampa, del deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo. Se recomienda subsanar la omisión e informar de las medidas adoptadas con relación al pedido del recurrente.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Percy García Romero Cargo: Director del Hospital Daniel Alcides Carrión Número de expediente: 4437-2013 Recurrente: Daysy Juana Cárdenas Mendoza		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicita o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1630-2013-DP/ OD-AAEE-JUNÍN, del 09 de diciembre de 2013.	Se recomendó al Director del Hospital Daniel Alcides Carrión que dé respuesta a la carta notarial del 09 de octubre de 2013.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 232-2014-DP/ OD-AAEE-JUNÍN, del 13 de febrero de 2014.	Se reiteró la recomendación formulada.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 4592014-DP/ OD- AAEE-JUNÍN, del 27 de marzo del 2014.	Se cursó la recomendación a la instancia superior, Dirección Regional de Salud Junín, a fin de que disponga que el Director del Hospital Daniel Alcides Carrión cumpla con dar respuesta a la solicitud de la ciudadana.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Donato Fredy Santivañez Manrique Cargo: Director de la Dirección Regional de Educación Junín Número de expediente: 706-2013 Recurrente: Elizabeth Campos Mandujano		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicita o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0496-2013-AAEE-OD/JUNIN, del 23 de abril de 2013.	Se solicitó copia de un expediente de un proceso de contratación.	Omisión de respuesta.
Con Oficio N° 703-2013-AAEE-OD/JUNIN, el 29 de mayo de 2013.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Acta de visita del 6 de junio de 2013.	Se solicitó entrega de la información.	El Director de Gestión Pedagógica nos entregó información solicitada.
Oficio N° 0742-2013-AAEE-OD/JUNIN, del 10 de junio de 2013.	Se recomendó al Director Regional de Educación sobre incumplimiento de la norma	Omisión de respuesta.
Oficio N° 0849-2013-AAEE-OD/JUNIN, del 05 de julio de 2013.	Se reiteró la recomendación formulada.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 0981-2013-AAEE-OD/JUNIN, del 5 de agosto de 2013.	Se puso en conocimiento del Presidente Regional de Junín el incumplimiento del deber de cooperación del Director.	

Nombre del funcionario: Fernando Orihuela Rojas Cargo: Director Regional de Salud de Junín Número de expediente: 2013-4404 Recurrente: Céspedes Limas Reyes		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicita o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1582-2013-OD-JUNIN/AAEE, del 26 de noviembre de 2013.	Se solicitó al Director Regional de Salud de Junín información documentada sobre la queja contra la médico serumista Yaneth Campos Tomas y la obstetra serumista Roxana Asto Mercado, por una presunta <i>mala praxis</i> a los pacientes en el Puesto de Salud de Lampa del distrito de Pariahuanca.	Omisión de respuesta.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0254-2014-AAEE-OD-JUNIN, del 13 de febrero de 2014.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 0417-2014-DP/OD-JUNÍN-AAEE, del 14 de marzo de 2014.	Se reiteró el pedido de información y se recordó el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Acta de visita, del 14 de mayo de 2014.	La Directora de Regulación y Protección de Derechos en Salud de la Diresa Junín indica que remitirá respuesta escrita a la brevedad posible.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: César Santillán Mora Cargo: Alcalde de Municipalidad Distrital de Orcotuna, Huancayo Número de expediente: 937-2013 Recurrente: De oficio		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0406-2013-OD-JUNIN/AAEE, del 12 de abril de 2013.	Se recomendó implementar con urgencia las reglas y los lineamientos para la adecuación de los instrumentos internos conforme a los cuales se ejercerá el poder disciplinario sobre los trabajadores CAS. También se recomendó adecuar el contrato administrativo de servicios al modelo establecido por la Autoridad Nacional del Servicio Civil-Servir, incorporándose los derechos del trabajador CAS otorgados a través de la Ley N° 29849. Asimismo se solicitó que en un plazo no mayor de 10 días se remita información documentada sobre las medidas adoptadas a propósito de nuestras recomendaciones.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 0571-2013-OD-JUNIN/AAEE, del 9 de mayo de 2013.	Se reiteró la recomendación y se solicitó información sobre las medidas adoptadas.	Omisión de respuesta.
Entrevista sostenida con el Gerente Municipal	Se solicitó informe sobre las medidas adoptadas a propósito de las recomendaciones emitidas. El funcionario entrevistado acababa de asumir el cargo y se comprometió a responder por escrito en un plazo de 10 días hábiles.	Omisión de respuesta.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0202-2014-OD-JUNIN/AAEE del 4 de febrero de 2014.	Se insta a la autoridad edil a cumplir con el deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo. Se le otorga un plazo de 6 días para remitir la información solicitada.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Juan José Ludeña

Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Ramón, Chanchamayo, Junín

Número de expediente: 990-2013

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Entrevista con el Gerente de Administración, del 02 de octubre del 2013.	Se recomendó al Gerente de Administración, adoptar las acciones legales que correspondan a fin de que se garantice la cuota laboral del 5% a favor de las personas con discapacidad.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 002-2014-DP/OD-JUNIN/M-LM, del 7 de enero de 2014.	Se reiteró la recomendación.	Omisión de respuesta.
Entrevista con el Gerente de Administración, el 28 de enero del 2014.	Se reiteró la recomendación y se solicitó respuesta.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 037-2014-DP/OD-JUNIN/M-LM, del 10 de febrero de 2014.	Se recordó al Alcalde el deber de cooperación y se le recomendó iniciar el proceso administrativo disciplinario del funcionario que omitió atender y responder nuestra recomendación.	Información parcial.

Nombre del funcionario: Ramón Alberto Huapaya Raygada y Miguel Ángel La Rosa Paredes

Cargo: Ex Gerente General del Seguro Social de Salud y Gerente General del Seguro Social de Salud

Número de expediente: 26208-2013/OD-LIMA

Recurrente: Carlos Alberto Gil Zamora

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 611-2013-DP/OD-LIMA-DESC, del 12 de noviembre de 2013.	Se solicitó información sobre las razones por las que la Gerencia Central de Gestión de las Personas de EsSalud no brindase atención a las solicitudes reiteradas del recurrente, desde 2010, en torno a la rectificación del porcentaje del bono por trabajo en zona de menor desarrollo que percibía.	Omisión de respuesta.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Comunicación telefónica con la Subgerencia de Compensaciones de EsSalud, el 9 de diciembre de 2013.	Se efectuó seguimiento al oficio de pedido de información.	Informó que el documento fue derivado a la Subgerencia de Compensaciones de EsSalud.
Oficio N° 30-2013-DP/OD-LIMA-DESC, del 9 de enero de 2014.	Se reiteró pedido de información	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica con la Oficina de Subgerencias de Compensaciones de EsSalud, el 28 de enero de 2014.	Se solicitó una entrevista a fin de dialogar con el abogado Miguel Barrera, funcionario a cargo del caso del recurrente.	Informó que el funcionario no podía atender la solicitud de nuestra institución.
Oficio N° 073-2014-DP/OD-LIMA, del 17 de febrero de 2014.	Se recomendó al Gerente General de EsSalud atender la queja del recurrente, así como cumplir con el deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica con la Gerencia Central de Gestión de las Personas de EsSalud, el 3 de marzo de 2014.	Se efectuó seguimiento sobre la implementación de la recomendación.	Informó que la recomendación, aún pendiente de atención, había sido derivada a la Subgerencia de Personal, a cargo de la abogada Ana Campos.
Entrevista con la abogada Ana Campos, funcionaria de la Subgerencia de Personal a cargo del caso del recurrente, el 11 de marzo de 2014.	Seguimiento a la implementación de la recomendación.	Informó que la solicitud reiterada del recurrente contaba con proyecto de resolución a cargo del abogado Miguel Barrera —quien se encontraba de licencia—, en tanto que reconoció que el oficio de recomendación estaba asignado a su cargo, sin precisar mayores detalles. A la fecha, no hay respuesta formal.

Nombre del funcionario: Silvia Barrera Vásquez Cargo: Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo Número de expediente: 000011-2013, 001125-2013 y otros Recurrente: Héctor Jesús Puente Rosales y otros.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicita o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 028-2013 OD LIMA SUR, del 4 de enero de 2014.	Se pone en conocimiento de la funcionaria los hechos que motivan la queja y se solicita información detallada sobre la petición de los recurrentes.	Entrega de información parcial. Oficio N° 039-2013GM/MVM, la Comuna señala que el Tupa vigente desde el 2002 señala el monto por derecho de otorgamiento de copias. Con la Ordenanza N° 157-MVMT se aprueba el nuevo Tupa, considerando como costo por copia simple S/. 0.10. Dicha norma ha sido derivada al Servicio de Administración Tributaria (SAT) para su ratificación.
Oficio N° 308-2013-ODLIMASUR, del 20 de marzo de 2013.	Se recomienda adoptar medidas alternativas a fin de atender la solicitud de acceso a la información del ciudadano, en tanto culmine el procedimiento de ratificación del Tupa por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 687-2013-ODLIMASUR, del 17 de julio de 2013.	Se reitera informe sobre implementación de recomendaciones.	Entrega de información parcial. Oficio N° 100-2013-GM/MVMT, de 2 de septiembre de 2013, informa que el Tupa anterior fue observado por el SAT. Se reenvió la Ordenanza Municipal N° 166-MVMT del 26 de junio de 2013, que aprueba nuevo el Tupa, para su ratificación por parte de la MML.
Consulta en portal web del SAT.	El Tupa ha sido observado.	Persisten los cobros arbitrarios.

Nombre del funcionario: José Raúl Cachay Meléndez Cargo: Jefe de la Dirección de Saneamiento Físico Legal de la Propiedad Agraria (Disafilpa), Gobierno Regional de Loreto. Número de expediente: 0909-2013-001244		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0471-2013-DP / OD Loreto, del 4 de septiembre de 2013.	Se solicitó información sobre la atención a las solicitudes presentadas por las comunidades nativas de las cuencas de los ríos Pastaza (distritos de Andoas y Pastaza), Corrientes (distritos de Trompeteros) y Tigre (distrito del Tigre) requiriendo el reconocimiento, la titulación y la ampliación de su territorio comunal.	Omisión de respuesta.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0735-2013-DP/OD Loreto, del 22 de septiembre de 2013.	Se reitera el Oficio N° 0471-2013-DP/OD Loreto.	Omisión de respuesta.
Visita del 11 de febrero de 2014.	Solicitud de información sobre atención de oficios.	Abogado Cheglio Pariona revisó en cuaderno de cargos y señaló que dicho documento fue enviado a PCM. Y que el seguimiento está a cargo del Abogado Luis Ruiz Torres, remitido con Provéído N° 1142 del 5 de septiembre de 2013.
Comunicación telefónica del 12 de febrero de 2014.	Se solicitó conversación con el abogado Ruiz Torres.	Persona que respondió teléfono no quiso identificarse.
Comunicación telefónica del 20 de febrero de 2014.	Se solicitó conversación con el abogado Ruiz Torres.	No se encuentra.
Comunicación telefónica del 20 de febrero de 2014.	Se solicitó conversación con el abogado Ruiz Torres.	Informan que se encuentra en comisión de servicios.
Comunicación telefónica del 21 de febrero de 2014.	Conversación con el abogado Ruiz Torres.	Indicó que se comunicaría con nosotros el 24 de febrero para proporcionarnos la información luego de la revisión del expediente.
Comunicación telefónica del 24 de febrero de 2014.	Se esperó conversar con el abogado Ruiz Torres para recabar información según acuerdo previo.	No contestaron el teléfono.

Nombre del funcionario: Pablo Tomas Tala Torres
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Cuchumbaya
Número de expediente: 0335-2013-1583
Recurrente: Leoncio Alfredo Puma Quispe

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1532-2013-DP/OD-MOQ.02, del 27 de diciembre de 2013.	Se solicitó información documentada respecto a la queja interpuesta por el recurrente debido a prestaciones personales no reconocidas, pues había prestado servicios al municipio referido.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 086-2014-DP/OD-MOQ.02, del 28 de enero de 2014.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 160-2014-DP/OD-MOQ.02, del 12 de febrero de 2014.	Se le recomendó que cumpla con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: María Esther Murillo Velásquez. Cargo: Directora de la Ugel de Mariscal Nieto. Número de expediente: 0335-2013-878. Recurrente: Walter Roger Velásquez Cruz.		
Número de oficio y otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 854-2013-DP/OD-MOQ.03, del 25 de julio del 2013.	Se solicitó información sobre la queja presentada por el ciudadano Walter Velásquez Cruz, debido a la presunta inejecución de resoluciones administrativas.	Omisión de respuesta.
Entrevista con personal de Asesoría Legal de la Ugel Mariscal Nieto, del 14 de agosto de 2013.	Se reiteró el pedido de información.	Información irrelevante.
27.08.2013. Entrevista con la Jefa del Área de Asesoría Jurídica de la Ugel MN.	Se reiteró el pedido de información.	Información irrelevante.
Oficio N° 1094-2013-DP/OD-MOQ.03, del 9 de setiembre del 2013.	Se reiteró el pedido de información	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1200-2013-DP/OD-MOQ.03, del 30 de setiembre del 2013.	Se reiteró por segunda vez el pedido.	Omisión de respuesta.
Entrevista con el Presidente de la Comisión de Procesos Administrativos de la Ugel MN, el 25 de octubre de 2013.	Se le exhortó cumplir con el deber de cooperación.	Información irrelevante.
Entrevista con el Presidente de la Comisión de Procesos Administrativos de la Ugel MN, el 11 de noviembre de 2013.	Se reiteró la exhortación.	Información irrelevante.
Oficio N° 1445-2013-DP/OD-MOQ.03, del 4 de diciembre del 2013.	Se recomendó a la Directora de la Ugel Mariscal Nieto resuelva la queja del recurrente y cumpla con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

Número de oficio y otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Entrevista con el Presidente de la Comisión de Procesos Administrativos de la Ugel MN, el 14 de enero de 2014.	En entrevista con el Presidente de la Comisión de Procesos Administrativos de la Ugel MN, se le exhortó cumplir con el deber de cooperación.	Información irrelevante.
Oficio N° 207-2014-DP/OD-MOQ.03, del 26 de febrero de 2014.	Se reiteró el pedido de información	Omisión de respuesta.
Entrevista con el Presidente de la Comisión de Procesos Administrativos de la Ugel MN, el 24 de marzo de 2014.	Se recomendó al Presidente de la Comisión de Procesos Administrativos resuelva la queja y cumpla con el deber de cooperación.	Información irrelevante.

Nombre del funcionario: Jorge Camino Calle y Carlos Alva León Cargos: Alcalde Provincial de Sullana y Gerente General de EPS Grau Número de expediente: 2726-13/DP-PIU. Nombre del recurrente: De oficio		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Visita de supervisión de 10 de octubre de 2013.	En coordinación con la Municipalidad Provincial de Sullana, EPS Grau Sullana, Fiscalía de Prevención del Delito, Autoridad Local de Agua de Sullana, Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Sullana, se supervisaron las obras de cambio de alcantarillado en diversos sectores de Sullana. Se advirtió gravísimos problemas de contaminación ambiental (afloramiento y discurrir de aguas servidas en grandes volúmenes) en diversas zonas.	
Oficio N° 1612- 2013-OD/DP-PIURA, del 22 de octubre de 2013.	Se solicitó al Alcalde Provincial de Sullana se disponga la inmediata inspección de los tramos de obra a cargo de cada entidad, con especial énfasis en las zonas donde se vienen desbordando, en forma alarmante, las aguas servidas, como es el caso del Canal Vía y especialmente en la zona del Mercado de Bellavista, así como realizar los trabajos de encauzamiento en tubería y aminoramiento de los graves efectos de contaminación en la zona, y disponer en forma inmediata las medidas correctivas para erradicar los demás focos infecciosos en los tramos de ejecución de obra que corresponda.	Informa que se ha procedido al encauzamiento de aguas servidas mediante tuberías PVC.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1710-2013-DP/OD-PIURA, del 12 de noviembre de 2013.	Se recomendó al Gerente General de EPS Grau disponer acciones inmediatas contra la grave contaminación, así como que impulse y monitoree la inmediata realización de las actividades de evaluación técnica.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1801-2013-DP/OD-PIURA del 22 de noviembre de 2013.	Se recomendó a la Municipalidad Provincial de Sullana que, sobre la base de nuestros planteamientos contenidos en nuestro Oficio N° 1612 - 2013-DP/OD-PIURA, se agoten todos los esfuerzos posibles para que se erradique o mitigue al máximo el grave problema de contaminación ambiental en los diferentes tramos de las obras de alcantarillado que vuestra representada viene ejecutando en la ciudad de Sullana, y se culminen las mismas oportunamente.	Omisión de respuesta.
Los días 17 y 22 de enero de 2014, así como el 5 de febrero 2014, se advirtió que continuaban los problemas de contaminación en diferentes tramos del Canal Vía, especialmente por el rebose de abundantes aguas servidas. Se remitió material fotográfico a las autoridades citadas.		
Oficio N° 138-2014-DP/OD-PIURA, del 7 de febrero de 2014.	Se reiteraron a EPS Grau S.A. las recomendaciones planteadas a través del Oficio N° 1710-2013-DP/OD-PIURA, del 12 de noviembre de 2013. También se recomendó agotar todos los esfuerzos posibles para que la obra se concluya en los plazos establecidos, realizando las debidas coordinaciones con la Municipalidad Provincial de Sullana, cautelando especialmente los derechos fundamentales a la vida, la salud y el medio ambiente de la población de Sullana.	Informó que se ha procedido con la limpieza periódica con hipoclorito de calcio y cal para erradicación de focos infecciosos y se ha procedido a encauzar con sacos de arena los vertimientos de la calle María Auxiliadora. Finalmente, señala que la obra terminará el 19 de marzo de 2014.
Oficio N° 139-2014-DP-OD-PIURA del 7 de febrero de 2014.	Se ha reiterado al Alcalde Provincial de Sullana las recomendaciones planteadas y se recomienda adicionalmente agotar todos los esfuerzos posibles para que la obra se concluya en los plazos establecidos, realizando las debidas coordinaciones con la Municipalidad Provincial de Sullana, cautelando especialmente los fundamentales derechos a la vida, la salud y el medio ambiente de la población de Sullana.	Omisión de respuesta.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 213-2014-DP/OD-PIURA del 7 de febrero de 2014. Finalmente, el 11 de marzo de 2014 recorrimos el Canal Vía y advertimos, una vez más, la continuación de la grave vulneración de los derechos fundamentales de la persona, especialmente en el Hospital de EsSalud de Sullana y las instituciones educativas José Eusebio Merino y Vines y Flora Córdova de Talledo, entre varias otras. Estas últimas verificaciones se comunicarán a la Municipalidad Provincial de Sullana, EPS Grau, Fiscalía de Medio Ambiente, Autoridad Local de Agua, Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental, Oefa. Simultáneamente, la Adjuntía de Medio Ambiente está participando en reuniones multisectoriales con diversos ministerios como Salud, Medio Ambiente, Produce, Oefa, para la solución de la problemática.	Se solicita a la Fiscalía de Prevención del Delito de Sullana los resultados de las investigaciones a raíz de la constatación de los graves problemas de contaminación en el mes de octubre de 2013	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Mario Huanca Flores Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de El Collao Número de expediente: - Recurrente: Antonio López Cotrado		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 103-2013-OD/PUNO-LASQ, del 7 de febrero de 2013.	Se solicitó información sobre las medidas administrativas que su despacho adoptará para atender la solicitud del recurrente, del 2 de diciembre de 2012, y brindar la información solicitada al amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 458-2013-OD/PUNO-LASQ, del 3 de junio de 2013.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 701-2013-OD / PUNO-LASQ, del 14 de agosto de 2013.	Se realizó la segunda reiteración del pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 928-2013-OD / PUNO-LASQ, del 6 de noviembre de 2013.	Se recuerda al Alcalde de la Municipalidad Provincial de El Collao el deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo. Se recomienda subsanar la omisión e informarnos de las medidas adoptadas para atender el pedido del recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1108-2013-OD / PUNO-LASQ, del 7 de enero de 2014.	Se solicita información sobre la implementación de la recomendación.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Javier Atkins Lerggios, Rogelio Trelles Saavedra y Máximo Hugo Vargas (durante el trámite del caso, la Jefatura de la I Dirección Regional de la PNP de Piura cambió de responsable. El Jefe actual es el Coronel PNP Edward Espinoza López).

Cargos: Presidente Regional de Piura, Alcalde de la Municipalidad Provincial de Talara y Jefe de la I Dirección Territorial de la PNP Piura.

Número de expediente: 1561-2013

Recurrente: De oficio

Número de expediente y actuaciones defensoriales	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
El 3 de mayo de 2013 se realizó una supervisión a la Comisaría de Negritos, Talara, y se advirtió lo siguiente: a) instalaciones eléctricas antiguas y expuestas en diferentes ambientes; b) techos de madera en estado ruinoso (carcomidos, con orificios y humedad), pisos de madera con orificios y algunas paredes humedecidas y desmoronadas; c) insuficiente cantidad de computadoras, impresoras, mobiliario; d) insuficiente cantidad de personal y de vehículos para patrullaje policial. Nuestra institución solicitó a Defensa Civil una inspección técnica a dicho local, conociendo que el estado es de alto riesgo.		

Número de expediente y actuaciones defensoriales	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0839-2013-DP/OD. PIURA del 4 de junio de 2013, dirigido al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Talara, Rogelio Trelles Saavedra.	Se le informó de la problemática evidenciada y se le recomendó evaluar la posibilidad de iniciar gestiones para la elaboración de un perfil técnico que permita el mejoramiento y/o remodelación de la infraestructura del local policial. Asimismo, le solicitamos remitirnos los resultados de la recomendación planteada.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 0841-2013-DP/OD. PIURA del 4 de junio de 2013, dirigido al Jefe de la I Dirección Territorial de la PNP en Piura.	Se le informó de la problemática y se le recomendó, evaluar la posibilidad de iniciar gestiones para la elaboración de un perfil técnico que permita el mejoramiento y/o remodelación de la infraestructura del local policial. Asimismo, se le solicitó iniciar formalmente las coordinaciones al más alto nivel institucional que permitan mejorar la logística de la Comisaría de Negritos e incluso iniciar recomendaciones con el Gobierno Local o Regional. Le solicitamos remitirnos los resultados de la recomendación planteada.	Información parcial. Con Oficio N° 032-2013-DIRTEPOL-PIU / OFAD-UNILOG-SBP del 19 de agosto de 2013, el Comandante Luis Pérez Barreto, Jefe de la OFAD-DIRTEPOL de Piura, informó que se solicitó al Comisario de la Dependencia Policial de Negritos la elaboración de un informe de requerimiento logístico pormenorizado debidamente sustentado, a fin de ser remitido a la superioridad para su atención respectiva. Nos remitió el mencionado Informe.
Oficio N° 0840-2013-DP/OD. PIURA, del 4 de junio de 2013, dirigido al Presidente Regional de Piura.	Se le informó de la problemática y se le recomendó, evaluar la posibilidad de iniciar gestiones para la elaboración de un perfil técnico que permita el mejoramiento y/o remodelación de la infraestructura del local policial.	Omisión de respuesta
Oficio N° 1504-2013-DP/OD-PIU, del 1 de octubre de 2013.	Se reiteró pedido de información.	Mediante Oficio N° 1633-2013/GRP-401000-401400 del 18 de octubre de 2013, el Jefe de la Gerencia Sub Regional Luciano Castillo Colonna, ingeniero Rafael Hernán Velásquez Castañeda, informó que a la fecha no se cuenta con crédito presupuestario para atender el pedido. Se omite la recomendación defensorial.

Número de expediente y actuaciones defensoriales	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1502-2013-dp/OD-PIU, del 4 de octubre de 2013.	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 0008-2014-DP/OD. PIURA del 2 de enero de 2014 dirigido al Jefe de la I Dirtepol de Piura.	Se solicitó información acerca de si existió algún pronunciamiento por parte de la superioridad respecto al mejoramiento de la infraestructura y la logística de la Comisaría de Negritos.	Información parcial. Oficio N° 010-2014-REGPOL-PT/OFAD-UNIOLOG-SBP del 3 de marzo de 2014, el Jefe de la Ofad de la Dirtepol de Piura, Comandante Johnny Daniel Martínez Acevedo, informó que se cumplió con derivar a la Dirección Ejecutiva de Infraestructura y Equipamiento el Oficio N° 107-2013-MDLB del 7 de junio de 2013 (suscrito por el Alcalde de la Municipalidad Distrital de Negritos, mediante el cual planteó la propuesta de permutar un terreno de la Municipalidad con el terreno de la Comisaría de Negritos), estando a la espera de una respuesta respecto a dicha propuesta.
Oficios N°484, 485 y 486-2014-DP/OD-PIURA del 26 de marzo de 2014, dirigidos al Presidente Regional de Piura, Jefe de la I Dirección Territorial de la PNP de Piura y Alcalde de la Municipalidad Provincial de Talara, respectivamente.	Se exhortó a desplegar mayores esfuerzos que permitan mejorar la infraestructura de la Comisaría de Negritos.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Mario Huanca Flores
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de El Collao
Número de expediente:
Recurrente: Jesús Mamani Castillo

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 383-2013-OD/PUNO-MILLZ, del 2 de mayo de 2013.	Se solicitó información sobre las acciones adoptadas para gestionar la planta de tratamiento de residuos sólidos, así como clausurar el botadero Apacheta y solucionar el problema de contaminación ambiental en Ilave.	Omisión de respuesta

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Comunicación telefónica con personal de la Municipalidad Provincial de El Collao, Ilave, el 7 de junio de 2013.	Se reiteró el pedido de información y se indagó por los motivos que impedían se atiende la solicitud del recurrente.	Se indicó que era día no laborable.
Oficio N° 530-2013-OD/PUNO-MILLZ, del 19 de junio de 2013.	Se reitera pedido de información.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Joel Candia Briceño Cargo: Director Ejecutivo de la Red de Salud Satipo Número de expedientes: 774-2013 y 782-2013 Recurrente: Samuel Mahuanca Peña y Lino Mahuanca Teodosio		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 263-2013-DP-OD-JUNIN/MAD-SAT, del 6 de diciembre de 2013.	Se recomendó al funcionario investigar e iniciar la respectiva investigación disciplinaria respecto de los servidores de la Micro Red de Salud de Pangoa, quienes habrían afectado el derecho fundamental a la salud de los pobladores de la comunidades nativas de Shora de Alto Coriri y Mayni. Asimismo, difundir a todos los servidores de la Red de Salud de Satipo el rol supervisor de la Defensoría del Pueblo respecto de los deberes de función de la administración pública, conforme su mandato constitucional y legal. Finalmente que cumpla el quinto acuerdo plasmado y contenido en el acta celebrada entre la Defensoría del Pueblo y la Red de Salud de Satipo sobre la atención del derecho a la salud a los pueblos indígenas en la provincia de Satipo.	Omisión de respuesta.
Llamada telefónica del 20 de enero de 2014.	Se reiteró la recomendación defensorial.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 075-2014-OD-JUNIN/MAD-SATIPO, del 26 de febrero de 2014.	Se reiteró la recomendación defensorial.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Fidel Carita Monrroy
Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tacna
Número de expediente: 0323-2013-2674
Recurrente: Regina Maquera Flores

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1917-2013-DP/OD-TACNA.2674.13, del 5 de noviembre de 2012.	Se solicitó información sobre los hechos referidos al incumplimiento de pago de vacaciones trunca a la recurrente.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica con la señorita Liz Gutiérrez, Secretaria del Área de Personal, el 9 de diciembre de 2013.	Se reiteró el pedido de información.	Refirió que emitirían respuesta en el transcurso de la semana.
Oficio N° 2366-2013-DP/OD-TACNA.2674.13, del 26 de diciembre del 2013.	Se reiteró nuevamente el pedido de información.	Omisión de Respuesta
Oficio N° 158-2014-DP/OD-TACNA.2483.13, del 22 de enero del 2014.	Se recomendó a la entidad que cumpla con su deber constitucional de colaboración con la Defensoría del Pueblo y de respuesta a la solicitud reiterada.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Julio Salvador Jacome.
Cargo: Gerente General del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinerghmin).
Número de expediente: -
Recurrente: De oficio

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 065-2013-DP/AMASPPI, del 18 de abril de 2013.	Se requirió información sobre la implementación de los Agentes Osinerghmin en las municipalidades, sí como los mecanismos establecidos a efectos de garantizar la calidad de atención por estos medios.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 0126-2014-DP/AMASPPI, del 26 de marzo de 2014.	Se reiteró el pedido de información.	Respuesta mediante Oficio N° 047-2014-OS-GG, del 6 de mayo de 2014.

Nombre del funcionario: Alberto Rojas Morote Cargo: Gerente General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) Número de expediente: - Recurrente: De oficio		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 0061-2013-DP/AMASPPI, del 15 de abril de 2013, reiterado por Oficio N° 0127-2013-DP/AMASPPI, del 2 de julio de 2013.	Se solicitó información respecto de las acciones que implementaría la entidad a efectos de atender los problemas advertidos en la supervisión de las condiciones del vertimiento de aguas residuales domésticas en Chiclayo.	Omisión de respuesta.

ANEXO 1

PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

Nuestra institución presentó ante el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) un requerimiento presupuestal de S/. 43'579,800.00 por la fuente de Recursos Ordinarios para financiar la continuación de la política de despliegue territorial en las zonas más alejadas del país, la adquisición de unidades móviles y equipos de cómputo, así como la implementación de una nueva escala remunerativa. Sin embargo, el presupuesto asignado por el MEF fue de solo S/. 41'689,800.00 monto que resulta menor en un 4.5% a lo solicitado. Por este motivo fue necesario realizar una priorización de actividades a fin de lograr las metas trazadas.

Por la fuente de financiamiento Donaciones y Transferencias, se consideró un presupuesto inicial de apertura de S/. 2'136,000.00, conformado por los desembolsos recibidos de los convenios con diferentes agencias de cooperación internacional que integran la Canasta de Fondos.

En ese sentido, el Presupuesto Institucional de Apertura para el año 2013, por toda fuente de financiamiento, ascendió a S/. 43'825,800.00, correspondiendo a la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios el 95% del total y a la fuente de financiamiento Donaciones y transferencias, el restante 5%, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA 2013
(en nuevos soles)

Pliego / Fuente de financiamiento	Financiamiento	%
Recursos ordinarios	41'689,800.00	95%
Donaciones y transferencias	2'136,000.00	5%
TOTAL	43'825,800.00	100%

Fuente: SIAF **Elaboración:** Oficina de Planificación y Presupuesto, Racionalización y Estadística de la Defensoría del Pueblo (OPPRE)

Los cambios en el Presupuesto Institucional 2013 responden, en la fuente de Recursos Ordinarios, a la incorporación de una transferencia financiera otorgada

mediante el Decreto Supremo N° 048-2013-EF por el importe de S/. 8'094,250.00, destinados a financiar la implementación de los alcances del Decreto Supremo N° 238-2012-EF. En la fuente de Donaciones y Transferencias, responden a los Saldos de Balance generados al cierre del ejercicio 2012 por el importe de S/. 3'471,580.00 y de la incorporación de nuevos desembolsos efectuados en el marco de los convenios de cooperación que mantiene la Defensoría del Pueblo. Asimismo en la fuente de financiamiento de Recursos Directamente Recaudados, se ha incorporado la suma de S/. 16,860.00.

En relación con la fuente de financiamiento Donaciones y Transferencias, se incorporó el saldo de balance del año 2012, que comprende los recursos bajo la modalidad de Canasta de Fondos, compuesta por la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID), la Agencia de Cooperación Deutsche Gesellschaft Für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) y la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y Empoderamiento de las Mujeres (ONU-Mujeres).

Posteriormente han sido aceptados nuevos aportes de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID) y la Agencia de Cooperación Deutsche Gesellschaft Für Internationale Zusammenarbeit (GIZ). De acuerdo con ello, el presupuesto final en la fuente de Donaciones y Transferencias ascendió a S/. 10'561,335.00, cuya desagregación se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2
Detalle del presupuesto por la fuente de Donaciones y transferencias
(en nuevos soles)

Desagregación del Presupuesto en la fuente de Donaciones y Transferencias	
Presupuesto Inicial	2'136,000.00
Saldos de Balance 2012	3'471,580.00
Canasta de Fondos	3'439,770.00
Agencia de Cooperación Deutsche Gesellschaft Für Internationale Zusammenarbeit- GIZ	7,372.00
ONU-Mujeres	24,438.00
Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo-AECID	4'864,136.00
Agencia de Cooperación Deutsche Gesellschaft Fur Internationale Zusammenarbeit- GIZ	89,619.00
Total de Fuente Donaciones y Transferencias	10'561,335.00

Fuente: SIAF **Elaboración:** OPPRE

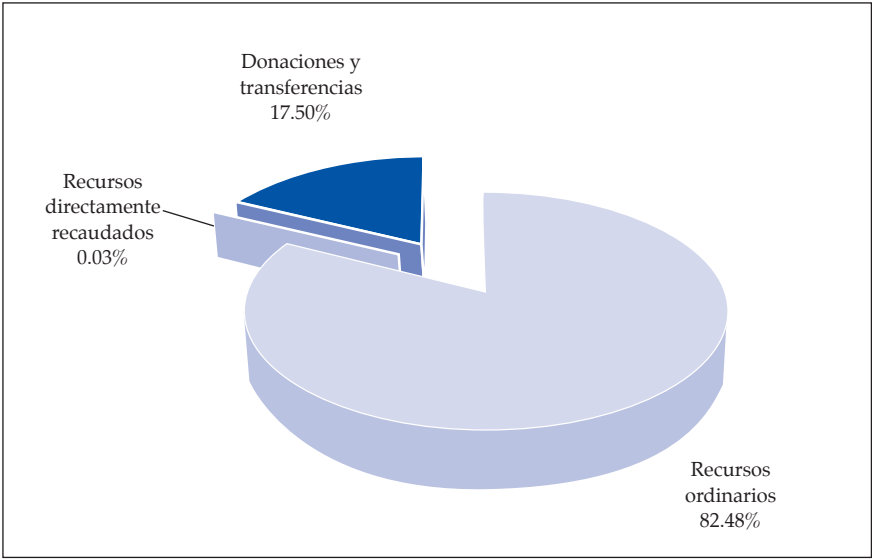
De acuerdo con lo señalado, el presupuesto al cierre del ejercicio fiscal 2013, fue el siguiente:

Cuadro N° 3
Presupuesto Institucional Modificado 2013
(en nuevos soles)

Fuente de financiamiento	PIA	PIM	Variación PIM-PIA
Recursos ordinarios	41'689,800.00	49'784,060.00	8'094,260.00
Recursos directamente recaudados	0.00	16,860.00	16,860.00
Donaciones y transferencias	2'136,000.00	10'561,335.00	8'425,335.00
TOTAL	43'825,800.00	60'362,255.00	16'536,455.00

Fuente: SIAF Elaboración: OPPRE

Gráfico N° 1
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 2013
PROPORCIONES SEGÚN FUENTE
(en nuevos soles)



Fuente: SIAF Elaboración: OPPRE

A continuación, presentamos la evolución del presupuesto institucional de la Defensoría del Pueblo en sus quince años de funcionamiento:

Cuadro N° 4
Evolución del Presupuesto Institucional por Fuente de Financiamiento 1996-2013
(en nuevos soles)

Periodo	Recursos Ordinarios			Recursos Directamente Recaudados	Donaciones y Transferencias
	Inicial	Ampliación y/o Reducción	Total		
1996	1'206,000.00	2'641,000.00	3'847,000.00	0.00	385,399
1997	6'314,000.00	1'828,058.00	8'142,058.00	2,250.00	3'125,773.00
1998	12'559,000.00	4'343,600.00	16'902,600.00	11,873.00	5'670,479.00
1999	12'442,000.00	2'604,591.00	15'046,591.00	6,362.00	6'238,145.00
2000	15'747,000.00	67,000.00	15'814,000.00	0.00	7'778,974.00
2001	15'606,000.00	420,931.00	16'026,931.00	0.00	6'395,872.00
2002	16'579,891.00	0.00	16'579,891.00	3,000.00	5'886,243.00
2003	20'000,000.00	-349,444.00	19'650,556.00	5,696.00	8'042,070.00
2004	20'000,000.00	-250,000.00	19'750,000.00	24,888.00	12'214,292.00
2005	19'430,212.00	0.00	19'430,212.00	32,210.00	14'036,806.00
2006	19'435,107.00	9'676,932.00	29'112,039.00	25,178.00	6'798,430.00
2007	33'175,824.00	5'256,815.00	38'432,639.00	36,391.00	6'263,797.00
2008	36'230,000.00	205,316.00	36'435,316.00	39,831.00	5'596,684.00
2009	39'111,000.00	24,474.00	39'135,474.00	73,318.00	5'237,511.00
2010	39'112,000.00	23,900.00	39'135,900.00	69,242.00	5'052,437.00
2011	39'376,858.00	0.00	39'376,858.00	8,273.00	17'970,076.00
2012	41'359,000.00	130,893.00	41'489,893.00	6,424.00	8'891,909.00
2013	41'689,800.00	8'094,260.00	49'784,060.00	16,860.00	10'561,335.00

Fuente: SIAF Elaboración: OPRE

2. Cooperación internacional

En el 2013, la cooperación internacional contribuyó con la Defensoría del Pueblo para complementar los esfuerzos de la institución, de manera articulada con los objetivos estratégicos institucionales, a través de acciones concertadas y acordadas con los distintos donantes, que permitieron ejecutar un programa, 11 proyectos y 4 actividades.

La administración de los recursos de cooperación internacional se dieron bajo dos modalidades: *las donaciones*, cuyos recursos son administrados directamente por la Defensoría del Pueblo, y *las contribuciones*, cuyos recursos son administrados por la propia entidad cooperante o por terceros.

La *Canasta de Fondos* es una modalidad de cooperación financiera internacional no reembolsable que permite que la ejecución de un programa o proyecto, se realice con el aporte de diferentes fuentes cooperantes, pero con procedimientos comunes para todos los participantes.

A partir del 1 de marzo de 2006, la Canasta de Fondos ha financiado, conjuntamente con otras modalidades de cooperación internacional y con la fuente de Recursos Ordinarios, el Programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos». Entre el 2006 y el 2013, ha incluido las contribuciones financieras de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (Cosude), el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio y Desarrollo, Canadá—Sección de Desarrollo—ex Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (Acdi), la Agencia Sueca de Cooperación para el Desarrollo Internacional (Asdi) y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Aecid). Asimismo, a partir de septiembre del 2009, el Gobierno del Reino de Bélgica decidió incorporarse a la Canasta de Fondos mediante un mecanismo especial, a saber: la cooperación delegada. Del 2006 al 2013, se ha recibido un aporte de S/. 37'000,000.000.

A partir del año 2013 se logró que las fuentes cooperantes que aportan a la Canasta de Fondos, aprobaran alinear sus prioridades a las de Plan Estratégico Institucional 2011-2015—Reformulado, por lo que los recursos de la Canasta de Fondos aportan directamente al financiamiento del mencionado Plan a través del Programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos—Ampliado». Este alineamiento permite optimizar el uso de los recursos, tanto los nacionales como los de cooperación internacional.

Organismos internacionales, gobiernos cooperantes e instituciones extranjeras que han contribuido con la Defensoría del Pueblo

El programa, los proyectos y las actividades que se ejecutaron en el año 2013, se presentan a continuación, clasificados por modalidad de administración y subclasificados por área temática, detallándose la fuente cooperante:

Donaciones

Inclusión Social

- Canasta de Fondos: Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio y Desarrollo, Canadá—Sección de Desarrollo—ex Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI), AECID y Bélgica (Cooperación delegada con AECID) «Programa: la promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos». Ampliado.

Mujer

- ONU–Mujeres
«Proyecto de supervisión defensorial a los gobiernos regionales en el marco de la Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para la reducción de las brechas de género existentes en cada región 2011-2013».

Conflictos sociales

- Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ)
«Proyecto para fortalecer el papel de supervisión preventiva y de intermediación de la Defensoría del Pueblo en los conflictos sociales del Perú».

Contribuciones*Inclusión social*

- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
«Proyecto de promoción al derecho a la igualdad y no discriminación 2009-2013».
Administrado por la propia fuente.

Educación

- Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (Unicef)
«Proyecto de apoyo de la Defensoría del Pueblo para el fortalecimiento de la política de educación intercultural bilingüe 2012-2013». Administrado en la Defensoría del Pueblo por encargo de UNICEF.

Conflictos sociales

- Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ)
«Proyecto Promoviendo la implementación del derecho a la consulta e información como aporte de la prevención de conflictos sociales en el Perú». Administrado por la propia fuente.
- Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ)
«Actividad Apoyo a la transformación de conflictos sociales». Administrado por la propia fuente.

Salud

- Oficina Panamericana de la Salud
«Proyecto Defensa del derecho a la salud intercultural de los pueblos indígenas amazónicos»

Mujer

- Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ)
«Actividad Promoción de la gestión del capital humano con enfoque de género en gobiernos regionales». Administrado por la propia fuente.

Transparencia y acceso a la información

- Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ)
«Actividad Supervisión y promoción de la transparencia y acceso a la información». Administrado por la propia fuente.

Fortalecimiento institucional

- Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ)
«Proyecto para el fortalecimiento de la acción defensorial a través del monitoreo y seguimiento de las recomendaciones defensoriales». Administrado por la propia fuente.

«Proyecto para fortalecer la labor de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo en temas de conflictos sociales y gobernabilidad—Programa de expertos integrados CIM/GIZ». Administrado por la propia fuente.
- Progetto Mondo Movimento Laici America Latina (Mlal)
«Proyecto Perú and Beyond: promoviendo los derechos de los migrantes y fortaleciendo la lucha contra el tráfico ilegal de migrantes de Perú hacia la Unión Europea 2011-2014». Administrado por la propia fuente.
- Agencia Australiana de Desarrollo Internacional—Ausaid
«Proyecto Fortalecimiento de los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo en el Perú». Administrado por la propia fuente.
- World University Service of Canadá—SUM Canadá
«Proyecto Fortalecimiento de capacidades en temas afines al desarrollo socio ambiental, gobernabilidad, prevención de conflictos sociales, lucha contra la corrupción, bajo el enfoque de igualdad entre hombres y mujeres»
- Cuso International—Eniex Canadiense
«Actividades para el fortalecimiento del Programa de Voluntariado Nacional y la incorporación de las perspectivas de género e interculturalidad en la Defensoría del Pueblo». Administrado por la propia fuente.

Resultados obtenidos con el apoyo de la cooperación internacional**Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal**

A partir de enero del 2013, la Canasta de Fondos, a través del *Programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos»*, financia el Plan Estratégico Institucional 2011-2015—Reformulado, lo que ha permitido que los recursos de la cooperación internacional contribuyan al logro de importantes

resultados, poniendo especial énfasis en la restitución de los derechos vulnerados, especialmente de aquellas personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión.

Es así que con este programa, se ha contribuido a la realización de acciones itinerantes defensoriales, que permite el acercamiento y atención de la Defensoría del Pueblo al ciudadano de las zonas más alejadas y en situación de pobreza. Asimismo, contribuyó a la promoción de derechos y a capacitar y sensibilizar a funcionarios públicos y a la población en general.

El Proyecto «Apoyo de la Defensoría del Pueblo para el fortalecimiento de la política de educación intercultural bilingüe», aportó en el fortalecimiento de la acción defensorial, para incidir en la definición e implementación de una efectiva política de Educación Intercultural Bilingüe en favor de los niños, niñas y adolescentes de los pueblos indígenas del Perú; con énfasis en las regiones de Amazonas, Ayacucho, Apurímac, Cusco, Loreto y Ucayali.

El proyecto «Supervisión defensorial a los gobiernos regionales en el marco de la Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para la reducción de las brechas de género existentes en cada región» permitió ofrecer al Ministerio de la Mujer, al Ministerio de Economía y Finanzas y a los Gobiernos Regionales información suficiente para la formulación de lineamientos de inclusión y enfoque de género en el presupuesto de los gobiernos regionales, en el marco del cumplimiento de la Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Durante el año 2013 se reforzó la acción de difusión en los Gobiernos Regionales del V Reporte sobre el cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades — LIO y de las recomendaciones emitidas en el mismo.

En el marco del proyecto «Promoción al derecho de la igualdad y no discriminación», se realizó la producción de dos spots publicitarios de sensibilización con la participación del futbolista nacional Paolo Guerrero y de los pilotos Ramón Ferreyros, Juan Dibós, Ignacio Flores y Nani Roma (España), con la finalidad de difundir la campaña contra la discriminación y el racismo como parte del Convenio realizado con el Instituto Peruano del Deporte. Este material se transmitió por dos canales de televisión de señal abierta y en los circuitos cerrados de televisión de bancos privados y de La Nación; empresas de transporte, centros comerciales, en las salas de espera de las clínicas afiliadas a la Asociación de Clínicas Particulares del Perú, entre otros. Asimismo, en el marco de la Campaña Nacional contra la Discriminación y el Racismo impulsada por la Defensoría del Pueblo y con la finalidad de concientizar a la población sobre la problemática de discriminación se organizó la maratón 5K «No construyas barreras, no discrimines», en la cual participaron 3,000 personas de manera gratuita.

Con el Proyecto «Defensa del derecho a la salud intercultural de los pueblos indígenas amazónicos» se financió los viajes de supervisión a los establecimientos

de salud de las zonas de atención de las comunidades nativas de la selva de los departamentos de: Loreto, Ucayali, Huánuco y Madre de Dios, así como las charlas de capacitación a la población de dichas comunidades. Con esta información se viene elaborando un informe defensorial sobre la situación de la salud intercultural del pueblo amazónico.

Con la «Actividad Promoción de la gestión del capital humano con enfoque de género en gobiernos regionales» se contribuyó a la supervisión de campo de los gobiernos regionales de Apurímac, Amazonas, Huancavelica, Lambayeque, Piura y San Martín, en donde se identificaron los principales problemas de la gestión del capital humano en cargos directivos y de elección popular de los gobiernos regionales, formulándose recomendaciones orientadas a superar los problemas identificados. Asimismo, contribuyó a la publicación del Sexto Reporte de la Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento de la Ley de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (2012).

Con la «Actividad Supervisión y promoción de la transparencia y acceso a la información» se contribuyó a la elaboración y publicación del Informe Defensorial N° 165, «Balance a diez años de vigencia de la Ley de transparencia y acceso a la información pública. 2003-2013».

Contribuir a la gobernabilidad democrática del país

El programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos» contribuyó a la participación de la Defensoría del Pueblo en espacios de diálogo a nivel nacional, en donde se ha sostenido una participación continua en la conformación, facilitación y seguimiento de estos espacios de diálogo. A diciembre de 2013 la DP ha participado en 40 (48%) conflictos sociales de los 83 que se encontraban en proceso de diálogo, ya sea conduciendo los procesos, facilitando, interponiendo sus buenos oficios y como observador.

Entre los casos ilustrativos, donde la Defensoría del Pueblo promovió espacios de diálogo se encuentran el realizado entre las autoridades del centro poblado La Islilla con la empresa Andalucita S.A., en Piura. Asimismo, en Áncash el conflicto entre los pobladores del caserío Picup y la empresa Hidrandina S.A. y Aggreko.

A través del proyecto «Fortalecer el papel de supervisión preventiva y de intermediación de la Defensoría del Pueblo en los conflictos sociales del Perú», se capacitó a los comisionados y las comisionadas en la protección de los derechos humanos mediante la realización de talleres en prevención de conflictos socioambientales en las oficinas defensoriales de Apurímac, Cusco, Puno y Madre de Dios.

Asimismo, se fortalecieron, mediante diversos talleres, las competencias de los funcionarios públicos en la protección y promoción de los derechos socioam-

bientales y culturales para una mayor prevención y/o transformación de la conflictividad social, debiéndose resaltar el desayuno de trabajo con funcionarios de la región Apurímac, realizado en septiembre de 2013, en donde se informó sobre el actual estado de conflictividad en dicha región y los factores que la causan.

En el marco del proyecto «Promoviendo la implementación del derecho a la consulta e información como aporte de la prevención de conflictos sociales en el Perú» se realizaron once (11) estudios de inventario y análisis de medidas administrativas y legislativas en los diferentes sectores del Ejecutivo, Congreso de la República y Gobiernos Regionales, que pueden afectar los derechos de los pueblos indígenas. Esto permite que la Defensoría del Pueblo cuente con toda la información relevante y actualizada que requiere para la ejecución de sus tareas con respecto a la supervisión de la implementación del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas.

Se llevó a cabo la Conferencia Internacional de todas las instituciones Ombudsman de América Latina con la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) sobre el derecho a la Consulta previa para un intercambio regional de experiencias.

Se capacitaron aproximadamente a 500 personas, entre funcionarios públicos, comisionados de Defensoría del Pueblo y representantes de los pueblos indígenas sobre el derecho de la consulta previa.

Se realizó el acompañamiento y la sistematización de los primeros cinco (5) procesos de consulta previa. Dos de ellos se han llevado a cabo siguiendo nuestras recomendaciones.

Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano/a de manera eficiente y eficaz

El Programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos»—Ampliado, contribuyó con la mejora de las capacidades del personal en temas relacionados con proyectos de cooperación internacional. Se capacitó a 49 profesionales, 32 mujeres y 17 hombres, en la formulación, monitoreo y evaluación de proyectos y su relación con el Plan Estratégico Institucional con un enfoque de gestión por resultados.

Asimismo, la Oficina de Desarrollo Estratégico, Cooperación Internacional e Inversiones elaboró una directiva denominada «Lineamientos para la Gestión de Solicitud y Contratación de un/a experto/a CIM/GIZ en la Defensoría del Pueblo» aprobada con Resolución de la Secretaria General N° 052-2013/DP-SG. Los objetivos de este documento son describir en forma secuencial el procedimiento para realizar la solicitud y contratación de expertos/as del Programa de Expertos CIM/GIZ (en el caso de extranjeros) y del Programa de retorno para Expertos CIM/

GIZ (en el caso de nacionales), conforme a los compromisos con la Cooperación Alemana al Desarrollo—GIZ; así como brindar las orientaciones correspondientes para que las dependencias de la Defensoría del Pueblo realicen una adecuada gestión de la solicitud y contratación de Expertos/as CIM/GIZ, las mismas que deben responder a las prioridades institucionales.

El proyecto «Fortalecimiento de la acción defensorial a través del monitoreo y seguimiento de las recomendaciones defensoriales» aportó a la sistematización de las recomendaciones emitidas en los Informes Defensoriales, para el seguimiento de su implementación. Se ha capacitado al personal de la Defensoría del Pueblo para el conocimiento y entrenamiento en el uso de las herramientas que componen el sistema.

El proyecto «Fortalecer la labor de la Adjuntía para la prevención de conflictos sociales y la gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo en temas de conflictos sociales y gobernabilidad»—Programa de Expertos Integrados CIM/GIZ, contribuyó con una experta en asesoría para la labor de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad. En el marco de este proyecto, se desarrolló una investigación sobre «Conflictos Sociales por Recursos Hídricos» que consiste en el análisis de los conflictos reportados por la Defensoría del Pueblo durante los últimos tres años y la actuación de las entidades del Estado competentes a nivel central, regional y local. Así mismo, se elaboró tres nuevos reportes especiales que procuran visibilizar el tema del agua en el ámbito de los conflictos socioambientales reportados por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad y aportar al debate público sobre la conflictividad por recursos hídricos en el contexto del cambio climático.

También se contó con el apoyo de una profesional en el marco del Programa de Retorno para Expertos CIM/GIZ, quién contribuyó en el trabajo de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad en los procesos de consulta previa.

A través del Proyecto «Perú and beyond: Promoviendo los derechos de los migrantes y fortaleciendo la lucha contra el tráfico ilegal de migrantes de Perú hacia la Unión Europea», se elaboró el proyecto de ley de extranjería y un documento preliminar sobre el «Análisis del procedimiento de las actuaciones de Migraciones». Asimismo, se continuó con el fortalecimiento de capacidades de los comisionados para atender quejas, petitorios y consultas sobre afectaciones de derechos humanos vinculadas a temas más sensibles de la migración internacional y al tráfico ilícito de personas. Se elaboraron lineamientos sobre el tema migratorio, a fin de brindar una mejor atención a los/as recurrentes.

En el marco del «Proyecto Fortalecimiento de los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo en el Perú», se llevó a cabo una reunión entre los Defensores del Pueblo de Perú y de Australia, quién llegó acompañado de la Gerente del Programa

Internacional en la Oficina del Defensor del Pueblo Australiano (Commonwealth) y de la Investigadora Principal y Funcionaria del Programa Internacional.

La Misión australiana se reunió con representantes de los sectores tales como Medio Ambiente, Energía y Minas, Presidencia del Consejo de Ministros, Cultura, centros de investigación, universidades, así como visitas a dos zonas del interior del país en donde se reunió con autoridades regionales y representantes de gremios de los pueblos indígenas.

En el marco del «Proyecto Fortalecimiento de capacidades en temas afines al desarrollo socio ambiental, gobernabilidad, prevención de conflictos sociales, lucha contra la corrupción, bajo el enfoque de igualdad entre hombres y mujeres» se ha recibido a un voluntario australiano que se ha adscrito al Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas, quién está abocado a la elaboración de estudios y herramientas orientadas a prevenir y combatir la corrupción, así como a fortalecer las capacidades del personal de la Defensoría del Pueblo para la atención de casos por faltas contra la ética pública y la corrupción.

El desarrollo de las «Actividades para el fortalecimiento del Programa de Voluntariado Nacional de la Defensoría del Pueblo y la incorporación de las perspectivas de género e interculturalidad en la Defensoría del Pueblo» ha contribuido con el trabajo de seis voluntarias de la Eniex canadiense Cuso—Internacional, a fin de fortalecer a la Defensoría del Pueblo en temas de interculturalidad, género y voluntariado nacional, entre otros. Se realizó un diagnóstico de necesidades de fortalecimiento de capacidades del personal de la institución relacionado con los temas antes citados en Lima, Tarapoto y Ayacucho.

Con la «Actividad Apoyo a la transformación de conflictos sociales», se ha logrado contar con un diagnóstico para potenciar el sistema de monitoreo de conflictos sociales de la Defensoría del Pueblo.

Breve balance de los problemas

La cooperación internacional se encuentra dentro de un contexto de severa reducción de la Ayuda Oficial al Desarrollo (AOD) producto de varios factores, entre ellos la crisis financiera internacional. Por otro lado, al convertirse el Perú en un país de renta media alta, está teniendo una participación muy reducida y decreciente en la recepción de recursos provenientes de la AOD, por lo que se debe mirar, en el futuro, a la transferencia de conocimientos, tecnologías y buenas prácticas.

Es en ese contexto, que la Defensoría del Pueblo ha tenido que proveer para el año 2014, ajustes en su presupuesto y una priorización de acciones a fin de cumplir con el rol que tiene asignada.

ANEXO 2

POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

La política de recursos humanos de la Defensoría del Pueblo promueve el desarrollo y la profesionalización de los servidores públicos y se fundamenta en la aplicación de méritos, el respeto a la línea de carrera, las remuneraciones idóneas y el fomento de la solidaridad en el desempeño y en la organización.

El trabajo realizado se basó en la premisa fundamental del desarrollo de un diagnóstico que tendiera a indagar y a detectar todos aquellos aspectos susceptibles de ser mejorados a través de una gestión del capital humano planificada y sistematizada, para, de esta manera, sugerir soluciones que permitieran mejorar la performance de los servidores públicos.

Para tal fin, nuestra institución cuenta con un Plan de Capacitación que ha sido elaborado observando los planes institucionales vigentes en concordancia con la directiva de Servir¹ y sus modificatorias. Esta norma se aplica a los servidores públicos regulados por los regímenes del Decreto Legislativo N° 276, Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público, el Decreto Legislativo N° 1057, Régimen especial de contratación administrativa de servicios, y el Decreto Legislativo N° 728, Ley de productividad y competitividad laboral.

Así, a partir del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) quinquenal 2012-2016 se priorizó, para el 2013, la realización de acciones de capacitación dirigidas al conjunto de servidores de la entidad, quienes desarrollan funciones tanto en el plano estratégico como en el operativo, con miras a posibilitar un desempeño laboral concordante con los nuevos perfiles que exige el proceso de cambio del sistema de gestión pública.

También se llevó a cabo capacitaciones presenciales y virtuales (*e-learning*) a través del Aula Virtual de la Intranet de la institución y se abordó temas defensoriales altamente especializados. Estas capacitaciones estuvieron dirigidas a todos los servidores públicos y abordaron los siguientes temas: i) migraciones y derechos humanos, ii) transparencia en la gestión pública, iii) derecho administrativo sancionador y derecho disciplinario.

¹ Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE

Estas acciones de desarrollo profesional han sido complementadas con una serie de actividades de capacitaciones presenciales y ayudas académicas con la finalidad de disminuir las brechas de capacitación del personal. Entre ellas, se otorgó becas integrales y parciales en cursos de especialización, así como maestrías y posgrados en instituciones nacionales y extranjeras, privilegiándose a los trabajadores que cuentan con una amplia, sostenida y reconocida trayectoria profesional.

Por otro lado, se implementaron diferentes actividades para lograr un mejor clima organizacional, mediante un enfoque planificado dirigido a impulsar el bienestar del personal, la generación de actividades y canales de estímulo y reconocimiento. Para ello, en el marco de la Ley N° 28542, Ley de fortalecimiento de la familia, se realizaron diversos talleres dirigidos a lograr una mejora en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y en la vida familiar.

Asimismo, se prosiguió con la implementación del Programa de Asistencia Médica Familiar y la incorporación de todos los trabajadores y dependientes al Registro de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat) y ante EsSalud. Por otro lado, se institucionalizó el Programa Antiestrés y se implementó el Tópico Institucional. Finalmente, la implementación de la Ley de seguridad y salud en el trabajo también constituye una acción relevante.

También se realizaron diversas campañas de salud preventiva, las cuales beneficiaron a los familiares y dependientes de los trabajadores y las trabajadoras. Igualmente, se brindó cursos de primeros auxilios para la Brigada de Trabajadores y se celebró convenios con instituciones educativas y financieras.

ANEXO 3

RELACIONES INTERNACIONALES

Desde el inicio de sus actividades, nuestra institución ha realizado esfuerzos por consolidar los mecanismos de cooperación con sus instituciones homólogas y afines o integrarse a las ya existentes para lograr el fortalecimiento de la institucionalidad democrática y del respeto por los derechos ciudadanos.

Así, la Defensoría del Pueblo es miembro fundador del Consejo Andino de Defensores del Pueblo (CADP) y de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción de los Derechos Humanos del Continente Americano (la Red). Además, integra el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI) y la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), instituciones donde se aborda temas de competencia del Ombudsman, se elabora estrategias de trabajo conjunto interinstitucional, se intercambia experiencias y se contribuye a optimizar la cooperación técnica.

1. Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO).

La FIO es una institución regional que agrupa a los Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos de países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial. Actualmente la integran Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela.

En marzo de 2013, en la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, la Adjunta para los Derechos de la Mujer participó en la primera sesión del año 2013 de la Red de Defensorías de las Mujeres de la FIO, y en la segunda sesión, realizada en noviembre de 2013.

En abril de 2013 se realizó en la ciudad de Lima el Encuentro Internacional «El derecho a la consulta previa: el nuevo rol de los Ombudsman en América Latina», que convocó a funcionarios y funcionarias de las diferentes Defensorías de Iberoamérica, representantes de organizaciones indígenas, autoridades y expertos nacionales e internacionales, a fin de promover y proteger los derechos de los pueblos indígenas, en torno, principalmente, al derecho a la consulta previa.

En mayo de 2013, en la ciudad de Cochabamba, Bolivia, la Adjunta para la Niñez y Adolescencia participó, como Coordinadora Regional, en la III Reunión de la Red de la Niñez y Adolescencia de la FIO. En dicha sesión se aprobó el plan de trabajo, la sistematización del formulario de levantamiento de datos para conocer el estado de las oficinas de niñez en las diferentes Defensorías del Pueblo y realizar, a propuesta de la Defensoría del Pueblo del Perú, una investigación regional sobre trabajo infantil.

En septiembre de 2013, el Defensor del Pueblo participó en II Congreso Internacional «Ombudsman y Democracia», así como de los actos conmemorativos por el XXX aniversario del Defensor del Pueblo de España. Fue invitado por el Director del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (Pradpi) y la Defensoría del Pueblo de España.

En su XVIII Asamblea General —efectuada en noviembre de 2013, en la ciudad de San Juan de Puerto Rico—, se desarrolló el Seminario Internacional sobre «El nuevo rol de los Ombudsman», en su rol de mediador, facilitador, conciliador o garante de derechos ciudadanos. Asimismo, la Adjunta para los Derechos de la Mujer fue ponente con el tema «Debida diligencia en casos de violencia de género».

En la reunión de la Red se desarrolló la investigación «Acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar», cuyos resultados muestran la situación del derecho de acceso a la justicia de las mujeres víctimas de esta forma de violencia en Iberoamérica, así como las medidas necesarias para fortalecer el rol de las Defensorías del Pueblo en el control, defensa y promoción del derecho a una vida libre de violencia, donde participó la Adjunta para los Derechos de la Mujer, conjuntamente con el Defensor del Pueblo (e).

2. La Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA)

La RTA surgió el 2011 como un espacio de intercambio de conocimientos y experiencias entre organismos y/o entidades públicas que garantizan e impulsan la transparencia y el derecho de acceso a la información pública. Está integrada por el Ministerio de la Transparencia de Bolivia, la Contraloría General de la Unión de Brasil, el Consejo para Transparencia de Chile, Defensoría del Pueblo de Ecuador, el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de México (Ifai), la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información de Uruguay (Agesic) y la Defensoría del Pueblo del Perú.

El 23 de abril de 2013 se realizó el V Encuentro de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA) y el IV Seminario Internacional de Transparencia «Del dicho al hecho: Cómo pasar del discurso público a la acción», eventos organizados por el Consejo para la Transparencia de Chile. Nuestra institución estuvo representada por Edson Berrios, comisionado de la Adjuntía en Asuntos Constitu-

cionales. En el referido encuentro se aprobó la incorporación de nuevos miembros plenos y asociados, se asumió el compromiso de colaborar en el cumplimiento de los objetivos del Mapa Estratégico. Por su parte, el Ifai de México presentó su plan de trabajo en materia de jurisprudencia, mencionando que próximamente se pondrá en aplicación un vínculo electrónico, a través del cual se podrá acceder a los criterios y la jurisprudencia relevante en materia de transparencia y acceso a la información pública.

Asimismo, la Unidad de Acceso de Información de Uruguay presentó el Plan de Capacitación, que tiene como objetivo principal promover el acceso a recursos de conocimiento para todas las instituciones que integran la RTA. Igualmente, el Consejo para la Transparencia de Chile, encargada del tema de archivos, se comprometió a realizar una identificación de buenas prácticas mediante un taller con todos los miembros de la RTA. Esta identificación permitirá construir variables que posteriormente serán evaluadas en cada uno de los países miembros de la RTA.

Cabe señalar que los resultados expuestos en relación a la aplicación de la herramienta metodológica de usuario simulado regional fue eficaz, en la medida que permitió identificar el nivel de implementación de las condiciones mínimas para la adecuada atención de las solicitudes de acceso a la información pública, identificar el cumplimiento de los plazos legales y la calidad de las respuesta de las solicitudes efectuadas. En tal sentido, los países miembros de la RTA acordaron replicar la aplicación del usuario simulado con la posibilidad de realizar mejoras a la metodología aplicada, a fin de hacerla cada vez más sólida e incuestionable.

3. El Comité Internacional de Coordinación (CIC) de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH).

El CIC es la asociación internacional de las INDH que confluyen en su compromiso por proteger y promover los derechos humanos en cada país. La Defensoría del Pueblo del Perú es una de las 11 Instituciones de Derechos Humanos del mundo suscriptoras de las normas establecidas por los Principios de París aprobado por las Naciones Unidas (ONU).

En diciembre de 2013, en la ciudad de Ginebra-Suiza, el Defensor del Pueblo (e) participó, como panelista, en el Foro sobre «Empresas y Derechos Humanos», en la sesión sobre «Operaciones comerciales que afectan a pueblos indígenas». Dicho foro, que contó con la presencia de las comunidades indígenas y representantes de las empresas multinacionales de la industria de la minería el petróleo y la energía, sirvió de plataforma mundial para la promoción y la aplicación de los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos. Dicha participación se dio por invitación del Grupo de Trabajo de la Organización de las Naciones Unidas, Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights.

4. El Consejo Andino de Defensores del Pueblo (Cadp).

El Cadp tuvo su origen en el marco del Primer Encuentro Andino de Defensores del Pueblo, realizado el 6 de septiembre de 1998, en la ciudad de Lima. Fue creado a fin de estrechar la cooperación entre los Defensores del Pueblo de la región andina, apoyar la incorporación de la institución en los países de la región que no cuenten con ella, fomentar la discusión sobre las actividades de las defensorías del pueblo y fortalecer la cultura de los derechos humanos en los países andinos.

Esta instancia constituye un espacio relevante para coordinar y desarrollar estrategias conjuntas destinadas a proteger los derechos humanos y preservar el Estado de Derecho y la institucionalidad democrática en la región. El Cadp está integrado por las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y Venezuela. Asimismo, participan en calidad de observadores la Comisión Defensora Ciudadana de Chile, el Capítulo Chileno del Ombudsman y el Defensor del Pueblo de la Nación Argentina. La Comisión Andina de Juristas (CAJ) tiene a su cargo la Secretaría Técnica. Durante el año 2013, la presidencia de la Cadp estuvo a cargo de la Defensoría del Pueblo de Bolivia.

En Septiembre de 2013, en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra de Bolivia, el Defensor del Pueblo (e) participó en la reunión del Encuentro del Consejo Andino de Defensores del Pueblo, donde presentó la ponencia «La trata de personas en agravio de los niños, niñas y adolescentes en el Perú», en el Seminario Internacional «Trata y tráfico de niños, niñas adolescentes y mujeres». Asimismo, presentó la ponencia «Derechos Humanos y el rol de la Defensoría del Pueblo en los conflictos sociales», en el Seminario Internacional «Conflictividad socio ambiental en la Región Andina y rol de las Defensorías del Pueblo».

5. La Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Comité Americano.

La Red surgió en el año 2000 en la ciudad de México D.F., en el contexto de la Segunda Reunión Anual de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos en América. Esta agrupación reúne a las instituciones nacionales de derechos humanos de América Latina con el objetivo de establecer, mantener, proteger y promover que los gobiernos de la región reconozcan y apliquen los compromisos y las normas internacionales en materia de derechos humanos.

Asimismo, la Red contribuye al desarrollo democrático de los países de la región, ayudando a consolidar políticas de Estado en materia de derechos humanos. Nuestra Institución es una de las quince instituciones miembros de pleno derecho de esta agrupación.

6. Red Andina de Migraciones (RAM).

La RAM es un espacio plural y diverso donde las organizaciones que la conforman articulan sus acciones de información, formación, promoción incidencia y atención a las personas migrantes con la finalidad de contribuir a una movilidad humana libre, segura e informada y la protección y garantía de sus derechos humanos. Con miras de lograr su objetivo la RAM, en el marco del Proyecto Servicio Andino de Migraciones (Sami) y el Proyecto protección de derechos en movilidad humana (Prodem) convocó al foro sobre migraciones andinas, que se realizó en Quito, Ecuador, en junio de 2013.

En dicho foro, denominado «La sociedad civil y la consolidación de una Agenda Social Migratoria Andina», el Defensor del Pueblo (e), participó como ponente con la conferencia «Labor de la Defensoría del Pueblo del Perú en la defensa de los derechos de los migrantes».

El objetivo del foro fue promover la participación articulada de la sociedad civil en la agenda migratoria de los países de la región y sus vínculos de diálogo estructurado con los Estados, a nivel nacional y de la Comunidad Andina.

ANEXO 4

OPINIONES SOBRE NORMAS EN PROCESO DE ELABORACIÓN

1. Número de Proyecto de Ley: 1391 / 2012-CR.
Fecha de Ingreso: 12 de octubre de 2012.
Presentado por: Juan José Díaz Dios, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Crea el Sistema de Pensiones de los Canillitas y otros grupos sociales vulnerables.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0062-2013-DP.
2. Número de Proyecto de Ley: 1743 / 2012-CR.
Fecha de Ingreso: 30 de noviembre de 2012.
Presentado por: Rogelio Cánchez Guzmán, Comisión de Transporte y Comunicaciones.
Sumilla: Modifica el artículo 30 de la Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 27050, el mismo que incorpora el literal A, disponiendo el beneficio de descuento del 50% del costo de pasajes aéreos, fluviales, marítimos y ferroviarios para rutas de las personas con discapacidad.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0233-2013/DP.
3. Número de Proyecto de Ley: 1447 / 2012-CR.
Fecha de Ingreso: 12 de octubre de 2012.
Presentado por: Juan José Díaz Dios, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Reconoce el derecho de pensión de sobrevivencia o viudez entre los miembros de una unión de hecho.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0238-2013-DP.
4. Número de Proyecto de Ley: 1737 / 2012-CR.
Fecha de Ingreso: 4 de diciembre de 2012.
Presentado por: Aurelia Tan de Inafuko, Comisión de la Mujer y Familia.
Sumilla: Ley sobre la prohibición de la violencia física y psicológica y el castigo físico y humillante contra los niños y adolescentes.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0256-2013-DP.
5. Número de Proyecto de Ley: 1568 / 2012-CR.
Fecha de Ingreso: 26 de febrero de 2013.
Presentado por: Víctor Andrés García Belaunde, Comisión de Relaciones Exteriores.
Sumilla: Propone modificar diversos artículos del Decreto Legislativo 703, Ley de Extranjería.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0286-2013/DP.

6. Número de Proyecto de Ley: 1830/2012-PE.
Fecha de Ingreso: 14 de enero de 2013.
Presentado por: María Soledad Pérez Tello, Comisión de Justicia y Derechos Humanos.
Sumilla: Propone la creación y regulación del beneficio especial de salida del país para extranjeros que cumplan pena privativa de libertad.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0290-2013/DP.
7. Número de Proyecto de Ley: 1870/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 18 de febrero de 2013.
Presentado por: Aurelia Tan de Inafuko, Comisión de la Mujer y Familia.
Sumilla: Ley que modifica el artículo 6 de la Ley N° 27337, Código de los Niños y Adolescentes.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0298-2013-DP.
8. Número de Proyecto de Ley: 1151/2011-CR.
Fecha de Ingreso: 14 de noviembre de 2012.
Presentado por: Karla Melissa Schaefer Cuculiza, Comisión de Salud y Población.
Sumilla: Ley Marco sobre la Prevención y Control de la Tuberculosis en el Perú.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0303-2013-DP.
9. Número de Proyecto de Ley: 1865/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 18 de febrero de 2013.
Presentado por: Aurelia Tan de Inafuko, Comisión de la Mujer y Familiar.
Sumilla: Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0309-2013-DP.
10. Número de Proyecto de Ley: 1194/2011-CR.
Fecha de Ingreso: 21 de junio de 2012.
Presentado por: María Soledad Pérez Tello, Comisión de Justicia y DD.HH.
Sumilla: Se propone modificar el artículo 108 del Código Penal y el artículo 58 del Código de Ejecución Penal.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0633-2013-DP.
11. Número de Proyecto de Ley: 651-2011-CR.
Fecha de Ingreso: 8 de marzo de 2013.
Presentado por: María Soledad Pérez Tello, Comisión de Justicia y DD.HH.
Sumilla: Propone modificar los artículos 170, 173, 173-A del Código Penal referente al delito de violación sexual en agravio de personas de 14 a 18 años de edad.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0641-2013-DP.

12. Número de Proyecto de Ley: 2041/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 15 de abril de 2013.
Presentado por: Manuel Arturo Merino de Lama.
Sumilla: Propone acceso a la propiedad y formalización de terrenos ocupados por posesiones informales, centros urbanos informales, urbanizaciones populares y predios rurales de la región Lambayeque.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0651-2013-DP
13. Número de Proyecto de Ley: 1867/2012-PJ, María Soledad Pérez Tello.
Presentado por: Aurelia Tan de Inafuko, Comisión de la Mujer y Familia.
Sumilla: Modificar los artículos 197, 237 y 238 del Código de los Niños y Adolescentes (CNA) respecto al traslado del infractor durante el cumplimiento de la medida de internación, una vez cumplida la mayoría de edad, previo informe del equipo multidisciplinario y evaluación del Juez.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0664-2013/DP.
14. Número de Proyecto de Ley: 1870/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 18 de febrero de 2013.
Presentado por: Aurelia Tan de Inafuko, Comisión de la Mujer y Familia.
Sumilla: Modificar artículo 6 del CNA, que permite la publicación de la identidad e imagen del adolescente que haya participado o cometido delito de asesinato.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0664-2013/DP.
15. Número de Proyecto de Ley: 1872/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 13 de febrero de 2013.
Presentado por: Aurelia Tan de Inafuko, Comisión de la Mujer y Familia.
Sumilla: Modificar los artículos 197, 237 y 239 del CNA, respecto al traslado del infractor durante el cumplimiento de la medida de internación, una vez cumplida la mayoría de edad, previo informe del equipo multidisciplinario y evaluación del Juez. En caso que el infractor ocasione alguna lesión grave en otro menor infractor o se involucre en reyertas, amotinamientos o fugas, su traslado al penal de adultos será inmediato.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0664-2013/DP.
16. Número de Proyecto de Ley: 1878/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 13 de febrero de 2013.
Presentado por: Aurelia Tan de Inafuko, Comisión de la Mujer y Familia.
Sumilla: Modificar el artículo 237 y derogar el artículo 197 del CNA. Se plantea la internación en un penal para adultos primario cuando el infractor esté complicado en pandillaje pernicioso, cometa delitos graves, sancionados con penas privativas de la libertad no menor de 25 años o cadena perpetua.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0664-2013/DP.

17. Número de Proyecto de Ley: 1886/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 13 de febrero de 2013.
Presentado por: Aurelia Tan de Inafuko, Comisión de la Mujer y Familia.
Sumilla: Modificar el artículo 20° inciso 2) del Código Penal y el artículo 235° del cna. Se plantea reducir la edad de responsabilidad penal en los supuestos: el menor tenga de 16 años a más y que haya cometido por lo menos uno de los delitos mencionados en la lista del proyecto de Ley (delitos graves); Además, la medida privativa de libertad podrá ser superior a los 6 años, dependiendo de la gravedad de los hechos.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0664-2013/DP.
18. Número de Proyecto de Ley: 2052/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 2 de mayo de 2013.
Presentado por: Juan José Díaz Dios, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Propone Ley que crea el Registro Nacional de Trabajadores de la Construcción Civil e incorpora el artículo 200-A al Código Penal.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0670-2013-DP.
19. Número de Proyecto de Ley: 1165/2011-CR.
Fecha de Ingreso: 3 de mayo de 2013.
Presentado por: Luciana León Romero, Comisión de Comercio Exterior y Turismo.
Sumilla: Crear el Sistema Nacional de Homologación Vehicular.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0852-2013-DP.
20. Número de Proyecto de Ley: 1986/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 22 de marzo de 2013.
Presentado por: Jhon Reynaga Soto, Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad.
Sumilla: Ley de flexibilización de criterios de calificación en el Sistema de Focalización de Hogares e incorpora al sector salud como órgano de apoyo en el Sisfoh para el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0921-2013-DP.
21. Número de Proyecto de Ley: 1970/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 22 de marzo de 2013.
Presentado por: Jhon Reynaga Soto, Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad.
Sumilla: Ley de Alimentación y Nutrición durante el embarazo.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0922-2013-DP.
22. Número de Proyecto de Ley: 1848/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 3 de mayo de 2013.
Presentado por: Jhon Reynaga Soto, Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad.

Sumilla: Solicita opinión respecto a la Ley que regula el Sistema de Focalización de Hogares (sisfoh) y establece infracciones y sanciones.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0923-2013-DP

23. Número de Proyecto de Ley: 936/2011-CR.

Fecha de Ingreso: 11 de abril de 2013.

Presentado por: Manuel Arturo Merino de Lama, Comisión de Vivienda y Construcción.

Sumilla: Propone declarar la intangibilidad, inalienabilidad e imprescriptibilidad de las áreas verdes de uso público bajo administración municipal.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0924-2013-DP.

24. Número de Proyecto de Ley: 2088/2012-CR.

Fecha de Ingreso: 6 de mayo de 2013.

Presentado por: Aurelia Tan de Inafuko, Comisión de la Mujer y Familia.

Sumilla: Ley de acogimiento familiar.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0925-2013-DP.

25. Número de Proyecto de Ley: 1928/2012-CR.

Fecha de Ingreso: 3 de abril de 2013.

Presentado por: María Soledad Pérez Tello, Comisión de Justicia y DD.HH.

Sumilla: Ley que establece que los adolescentes condenados por homicidio calificado, secuestro, extorsión, sean reincidentes de estos ilícitos, o fuguen del centro juvenil, se les suspenderá la protección a su identidad e imagen.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0926-2013-DP.

26. Número de Proyecto de Ley: 1951/2012-CR.

Fecha de Ingreso: 3 de abril de 2013.

Presentado por: María Soledad Pérez Tello, Comisión de Justicia y DD.HH.

Sumilla: Ley que modifica la responsabilidad penal de menores de edad.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0926-2013-DP.

27. Número de Proyecto de Ley: 1704/2012-CR.

Fecha de Ingreso: 23 de mayo de 2013.

Presentado por: Juan José Díaz Dios, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

Sumilla: Proyecto de ley que regula la prevención de daños producida por la exposición a radiaciones ionizantes o sustancias radiactivas.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0941-2013-DP.

28. Número de Proyecto de Ley: 2084/2012-CR.

Fecha de Ingreso: 12 de abril de 2013.

Presentado por: José Antonio Urquiza Maggia, Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativa y Lucha contra las Drogas.

Sumilla: Propone modificar los artículos 50, 53, 54, 60, 61 y 78 de la Ley 29248, Ley del Servicio Militar.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0954-2013/DP.

29. Número de Proyecto de Ley: 2207/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 12 de abril de 2013.
Presentado por: José Antonio Urquizo Maggia, Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativa y Lucha contra las Drogas.
Sumilla: Propone modificar los artículos 23, 50, y 78, inciso 9) de la Ley 29248, Ley del Servicio Militar.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0954-2013/DP.
30. Número de Proyecto de Ley: 2182/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 12 de abril de 2013.
Presentado por: José Antonio Urquizo Maggia, Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativa y Lucha contra las Drogas.
Sumilla: Propone modificar el artículo 44 de la Ley 29248, Ley del Servicio Militar.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0954-2013/DP.
31. Número de Proyecto de Ley: 2040/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 12 de abril de 2013.
Presentado por: José Antonio Urquizo Maggia, Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativa y Lucha contra las Drogas.
Sumilla: Propone modificar los artículos 48 y 50 de la Ley 29248, Ley del Servicio Militar.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 0954-2013/DP.
32. Número de Proyecto de Ley: 1846/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 14 de enero de 2013.
Presentado por: Juan José Díaz Dios, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Proyecto de Ley del Servicio Civil.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1087-2013/DP.
33. Número de Proyecto de Ley: 1896/2012-PE.
Fecha de Ingreso: 4 de diciembre de 2012.
Presentado por: María Soledad Pérez Tello, Comisión de Justicia y DD.HH.
Sumilla: Ley que modifica el Texto Único Ordenado de la Ley N° 26260, Ley de Protección frente a la Violencia Familiar, aprobado por el Decreto Supremo N° 006-97-JUS, y el Código de los Niños y Adolescentes.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1098-2013-DP.
34. Número de Proyecto de Ley: 2353/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 20 de junio de 2013.
Presentado por: José Urquizo Maggia, Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha contra las Drogas.
Sumilla: Modifica los artículos 35 y 78 de la Ley N° 29248, a fin de exceptuar de la prestación del servicio militar, entre otros, a los estudiantes de los institutos

superiores, así como reducir la multa para las personas que no se presenten al servicio militar.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1116-2013-DP.

35. Número de Proyecto de Ley: 1964/2012-CR.

Fecha de Ingreso: 12 de marzo de 2013.

Presentado por: Agustín Molina Martínez, Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Sumilla: Ley que prohíbe la exhibición de publicidad con contenido sexual en lugares, vías o establecimientos públicos, así como los avisos que promuevan la oferta sexual o hagan explícita o implícita referencia a la solicitud de personas destinadas al comercio sexual.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1120-2013-DP.

36. Número de Proyecto de Ley: 2336/2012-CR.

Fecha de Ingreso: 14 de agosto de 2013.

Presentado por: Carlos Tubino Arias-Schreiber, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

Sumilla: Modifica la Ley N° 2336/2012-CR, que modifica la Ley N° 30003, Ley que regula el Régimen Especial de Seguridad Social para los trabajadores y pensionistas pesqueros.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1175-2013-DP.

37. Número de Proyecto de Ley: 2369/2012-CR.

Fecha de Ingreso: 14 de agosto de 2013.

Presentado por: Carlos Tubino Arias-Schreiber, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

Sumilla: Modifica el artículo 31, incorpora disposiciones complementarias y deroga la disposición complementaria única de la Ley N° 30003, Ley que regula el Régimen Especial de Seguridad Social para los trabajadores y pensionistas pesqueros.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1175-2013-DP.

38. Número de Proyecto de Ley: 2293/2012-CR.

Fecha de Ingreso: 26 de junio de 2013.

Presentado por: Luis Iberico Núñez.

Sumilla: Propone modificar el artículo 10, literal f) del Decreto Legislativo N° 017, Ley de Contrataciones del Estado.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1176-2013-DP.

39. Número de Proyecto de Ley: 2619/2013-CR.

Fecha de Ingreso: 23 de septiembre de 2013.

Presentado por: Joaquín Ramírez Gamarra, Comisión de Salud y Población.

Sumilla: Propone modificar la Ley N° 28376, a fin de excluir a los productos cosméticos, de joyería y bisutería que contengan elementos tóxicos o peligrosos.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1263-2013-DP.

40. Número de Proyecto de Ley: 2484/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 4 de septiembre de 2013.
Presentado por: Joaquín Ramírez Gamarra, Comisión de Salud y Población.
Sumilla: Ley que propone modificar el artículo 13 de la Ley N° 29761, Ley que regula el financiamiento público de los regímenes subsidiados y semicontributivos de aseguramiento universal en salud.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1264-2013-DP.
41. Número de Proyecto de Ley: 2418/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 11 de julio de 2013.
Presentado por: Juan José Díaz Dios, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Ley que promueve la cultura de prevención en salud.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1265-2013-DP
42. Número de Proyecto de Ley: 2536/2013-CR.
Fecha de Ingreso: 20 de septiembre de 2013.
Presentado por: Daniel Mora Zeballos, Comisión de Educación, Juventud y Deporte.
Sumilla: Ley que declara el tercer domingo de setiembre de cada año como el «Día Nacional de la Paz».
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1267-2013/DP.
43. Número de Proyecto de Ley: 2532/2013-CGR.
Fecha de Ingreso: 23 de agosto de 2013.
Presentado por: Juan Carlos Eguren Neuenschwander, Comisión de Justicia y DD.HH.
Sumilla: Ley de declaración jurada de ingresos, bienes y rentas de los funcionarios y servidores del Estado.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1279-2013-DP.
44. Número de Proyecto de Ley: 2085/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 7 de agosto de 2013.
Presentado por: Carlos Tubino Arias-Schreiber.
Sumilla: Ley que deroga diversos artículos de la Ley N° 28991, Ley de libre desafiliación del Sistema Privado de Pensiones y retorno al Sistema Nacional de Pensiones.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1291-2013-DP.
45. Número de Proyecto de Ley: 2557/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 12 de septiembre de 2013.
Presentado por: Juan Carlos Eguren Neuenschwander, Comisión de Justicia y DD.HH.
Sumilla: Propone modificar el artículo 183 del Código Penal e incorporar el literal 183°-B, a fin de tipificar el delito de pedofilia.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1292-2013-DP.

46. Número de Proyecto de Ley: 313/2011-PJ.
Fecha de Ingreso: 23 de octubre de 2012.
Presentado por: Néstor Valqui Matos, Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos, Ambiente y Ecología.
Sumilla: Proponen Ley de Coordinación Intercultural de la Justicia.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1382-2013/DP.
47. Número de Proyecto de Ley: 2751/2013-CR.
Fecha de Ingreso: 9 de septiembre de 2013.
Presentado por: Néstor Valqui Matos, Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos, Ambiente y Ecología.
Sumilla: Proponen Ley de Coordinación Intercultural de la Justicia.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1382-2013/DP.
48. Número de Proyecto de Ley: 1615/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 8 de noviembre de 2012.
Presentado por: Juan Carlos Eguren Neuenschwander, Comisión de Justicia y DD.HH.
Sumilla: Propone la Ley de Delitos contra el Derecho Internacional de los DD.HH. y el Derecho Internacional Humanitario.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1383-2013/DP.
49. Número de Proyecto de Ley: 1604/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 16 de octubre de 2013.
Presentado por: Juan Carlos Eguren Neuenschwander, Comisión de Justicia y DD.HH.
Sumilla: Propone la Ley de Delitos contra el Derecho Internacional de los DD.HH. y el Derecho Internacional Humanitario.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1383-2013/DP.
50. Número de Proyecto de Ley: 1599/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 16 de octubre de 2013.
Presentado por: Juan Carlos Eguren Neuenschwander, Comisión de Justicia y DD.HH.
Sumilla: Propone la Ley de Delitos contra el Derecho Internacional de los DD.HH. y el Derecho Internacional Humanitario.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1383-2013/DP.
51. Número de Proyecto de Ley: 1615/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 16 de octubre de 2013.
Presentado por: Juan Carlos Eguren Neuenschwander, Comisión de Justicia y DD.HH.
Sumilla: Propone la Ley de Delitos contra el Derecho Internacional de los DD.HH. y el Derecho Internacional Humanitario.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1383-2013/DP.

52. Número de Proyecto de Ley: 1687/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 16 de octubre de 2013.
Presentado por: Juan Carlos Eguren Neuenschwander, Comisión de Justicia y DD.HH.
Sumilla: Propone la Ley de Delitos contra el Derecho Internacional de los DD.HH. y el Derecho Internacional Humanitario.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1383-2013/DP.
53. Número de Proyecto de Ley: 1750/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 16 de octubre de 2013.
Presentado por: Juan Carlos Eguren Neuenschwander, Comisión de Justicia y DD.HH.
Sumilla: Propone la Ley de Delitos contra el Derecho Internacional de los DD.HH. y el Derecho Internacional Humanitario.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1383-2013/DP.
54. Número de Proyecto de Ley: 1828/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 16 de octubre de 2013.
Presentado por: Juan Carlos Eguren Neuenschwander, Comisión de Justicia y DD.HH.
Sumilla: Propone la Ley de Delitos contra el Derecho Internacional de los DD.HH. y el Derecho Internacional Humanitario.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1383-2013/DP.
55. Número de Proyecto de Ley: 1839/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 16 de octubre de 2013.
Presentado por: Juan Carlos Eguren Neuenschwander, Comisión de Justicia y DD.HH.
Sumilla: Propone la Ley de Delitos contra el Derecho Internacional de los DD.HH. y el Derecho Internacional Humanitario.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1383-2013/DP.
56. Número de Proyecto de Ley: 1379/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 7 de agosto de 2013.
Presentado por: Carlos Tubino Arias-Schreiber, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Modifica el artículo 30 del Decreto Ley N° 1990.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1420-2013-DP.
57. Número de Proyecto de Ley: 2660/2013-CR.
Fecha de Ingreso: 21 de octubre de 2013.
Presentado por: Carlos Tubino Arias-Schreiber, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Ley que incorpora a los serenos en el Seguro Complementario de Trabajo en Riesgo.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1449-2013-DP.

58. Número de Proyecto de Ley: 1703/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 28 de octubre de 2013.
Presentado por: Cecilia Isabel Chacón de Vettori, Comisión de la Mujer y Familia.
Sumilla: Incorpora artículos a la Ley N° 29032, Ley que ordena la expedición de una nueva partida o acta de nacimiento cuando el reconocimiento de paternidad o maternidad se realiza con posteridad a la fecha de inscripción.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1485-2013-DP.
59. Número de Proyecto de Ley: 2402/2012-CR.
Fecha de Ingreso: 7 de agosto de 2013.
Presentado por: Carlos Tubino Arias-Schreiber, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Propone modificar el Capítulo VI de la Ley N° 27669, Ley de Trabajo de la Enfermera (o) Peruana (o) e inclusión de los artículos 20 y 21 del mencionado capítulo.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1494-2013-DP.

ANEXO 5

PROCESOS CONSTITUCIONALES

- 1. Demanda de amparo y solicitud de medida cautelar presentada contra el Comando de Reservas y Movilización del Ejército y el Ministerio de Defensa, por la amenaza de vulneración de derechos fundamentales derivada de la convocatoria a sorteo público para que 12,500 personas se incorporen al servicio militar.**

En diciembre de 2012, se publicó el Decreto Legislativo N° 1146,¹ que modifica, entre otros aspectos, el artículo 50 de la Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar.² Esta modificación comprende la regulación del procedimiento de sorteo público en el supuesto de que no se haya alcanzado el número voluntario suficientes a través de los llamamientos ordinario y extraordinario, así como las sanciones para las personas sorteadas que no se presenten al servicio y los supuestos de exoneración o exclusión.

En su oportunidad, sostuvimos que la referida norma establecía un mecanismo de selección de personal para el servicio militar contrario al modelo voluntario y, sobre todo, que resultaba discriminatorio para las personas que resultaran sorteadas.³ Esta posición fue puesta en conocimiento del Ministerio de Defensa y se exhortó a que se realice una evaluación de las verdaderas razones por las que el servicio militar no resulta atractivo para los jóvenes.⁴

No obstante ello, frente a la decisión del Poder Ejecutivo de llevar a cabo el sorteo el 19 de junio de 2013, presentamos una demanda de amparo contra el Comando de Reservas y Movilización del Ejército y el Ministerio de Defensa. A su vez, solicitamos que se conceda una medida cautelar, a fin de que se deje sin efecto la realización del sorteo público y sean garantizados los derechos al libre

¹ Decreto Legislativo N° 1146, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 11 de diciembre de 2012.

² Ley N° 29248, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 28 de junio de 2008. Entró en vigor el 1 de enero de 2009.

³ Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Nota de prensa N° 063/OCII/DP/2013, del 25 de marzo de 2013. Lima: Defensoría del Pueblo.

⁴ Oficio N° 0312-2013-DP, del 2 de abril de 2013, dirigido al Ministro de Defensa.

desarrollo de la personalidad, a la igualdad y no discriminación y al reconocimiento de la personalidad jurídica de las personas sorteadas.⁵

Luego de admitirse a trámite la demanda de amparo,⁶ el Primer Juzgado Constitucional de la Corte Superior de Justicia de Lima concedió la medida cautelar solicitada, ordenando la suspensión del sorteo público de 12,500 personas que fue convocado por el Comando de Reservas y Movilización del Ejército para el día 19 de junio de 2013.⁷

Esta decisión fue ratificada por el mismo Juzgado, al declarar infundada las oposiciones formuladas por las Procuradurías del Ministerio de Defensa, del Ejército del Perú y de la Presidencia del Consejo de Ministros.⁸ El 12 de marzo de 2014, la Tercera Sala Civil de la Corte Superior de Lima confirmó el rechazo de los recursos de oposición y ratificó la indicada medida cautelar.

En la actualidad, la demanda de amparo se encuentra pendiente de ser resuelta en primera instancia.

2. Demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 12° del Decreto Legislativo N° 1129, que regula el Sistema de Defensa Nacional, presentada ante el Tribunal Constitucional.

El 7 de diciembre de 2012, el Poder Ejecutivo publicó el Decreto Legislativo N° 1129, mediante el cual aprobó una nueva regulación del Sistema de Defensa Nacional, cuyo artículo 12 establece, como regla absoluta, el carácter secreto de toda la información o documentación que se genere en el ámbito de los asuntos referidos a la Seguridad y Defensa Nacional, así como aquella que contiene las deliberaciones efectuadas en el Consejo de Seguridad y Defensa Nacional.

Nuestra institución analizó la norma y consideró que es inconstitucional debido a que vulnera el derecho fundamental de acceso a la información pública (artículo 2.5 de la Constitución Política) y sobrepasa el ámbito de delegación de facultades otorgado por el Congreso de la República (artículo 104 de la Constitución Política) y el principio de reserva de ley para la regulación de límites a los derechos fundamentales (artículo 2.24.a de la Constitución Política).

⁵ La demanda de amparo fue presentada el 14 de junio de 2013 ante la Corte Superior de Justicia de Lima.

⁶ Mediante Resolución N° 1 del 18 de junio de 2013 (Expediente N° 16580-2013-0-1801-JR-CI-01).

⁷ Mediante Resolución N° 1 del 18 de junio de 2013 (Expediente N° 16580-2013-85-1801-JR-CI-01F).

⁸ Mediante Resolución N° 19 del 25 de julio de 2013.

Por ello, el 15 de febrero de 2013 se presentó una demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 12 del Decreto Legislativo N° 1129, que regula el Sistema de Defensa Nacional ante el Tribunal Constitucional, a fin de que sea expulsada del ordenamiento jurídico. La demanda fue admitida⁹ y se ha llevado a cabo la audiencia de vista de la causa.¹⁰

3. Informe presentado ante la Sala Penal Nacional, en el incidente procesal de semilibertad promovido por el ciudadano Juan Carlos Mejía León, condenado por el delito de desaparición forzada en agravio del estudiante Ernesto Castillo Páez.

El ciudadano Cromwell Castillo Castillo, padre de la víctima, solicitó nuestra intervención por la vulneración de los derechos a la verdad y a la tutela jurisdiccional efectiva por parte del Colegiado B de la Sala Penal Nacional, en el procedimiento del beneficio penitenciario de semilibertad de Juan Carlos Mejía León.¹¹

Al respecto, el 5 de septiembre de 2013 remitimos el Oficio N° 01164-2013-DP al Presidente del Colegiado B de la Sala Penal Nacional, a fin de proporcionarle argumentos que puedan ser considerados al momento de evaluar la solicitud del beneficio penitenciario de semilibertad. Estos argumentos estaban relacionados con la obligación de evitar la impunidad en casos de graves violaciones de derechos humanos, las restricciones para la concesión de beneficios penitenciarios en este tipo de delitos y, en particular, la prohibición del beneficio de semilibertad para el delito de desaparición forzada.

También se recordó el derecho a la justicia de los familiares de las víctimas, la naturaleza y trascendencia social del delito de desaparición forzada y la actitud del solicitante ante los hechos y los familiares de la víctima.

En octubre de 2013, el Colegiado B de la Sala Penal Nacional declaró improcedente el mencionado beneficio penitenciario, tras considerar que el resarcimiento del daño ocasionado no pasa solo por evaluar únicamente el pago de la reparación civil, más aún en casos de graves violaciones a los derechos humanos.

⁹ Con Resolución del 8 de mayo de 2013 (Expediente N° 0005-2013-PI/TC).

¹⁰ En la ciudad de Arequipa se llevó a cabo la audiencia de vista de la causa del 11 de octubre de 2013.

¹¹ Condenado a 16 años de prisión por la desaparición forzada del ciudadano Ernesto Castillo Páez.

4. Informe presentado ante el Segundo Juzgado Civil de la Corte Superior de Justicia de Piura, en el proceso de amparo seguido por la ciudadana de iniciales A.Ch.Ch, contra la Región Militar Norte del Ejército del Perú por discriminación por motivo de embarazo.

La ciudadana de iniciales A.Ch.Ch. solicitó nuestra intervención en el proceso de amparo seguido contra la Región Militar Norte del Ejército Peruano, por la presunta afectación a su derecho a la igualdad y no discriminación, al haber sido separada definitivamente de la institución por motivo de embarazo.

Al respecto, se remitió el Informe de Adjuntía N° 002-2013-DP/ADM al Segundo Juzgado Civil de Piura, con el propósito de evidenciar la afectación a la dignidad humana y a los derechos a la igualdad y no discriminación, al libre desarrollo de la personalidad, al trabajo, los derechos reproductivos, entre otros. Esta posición fue reiterada por el Jefe de la Oficina Defensorial de Piura durante la audiencia de vista de la causa.

El 25 de julio de 2013, la demanda fue declarada fundada y se dispuso la reincorporación de la ciudadana de iniciales A.Ch.Ch. Esta decisión judicial quedó consentida.

5. Informe presentado ante el Primer Juzgado Mixto de Catacaos del Distrito Judicial de Piura, en el proceso de amparo seguido por la ciudadana Ana María Orozco Calle contra la Escuela Técnico Superior de la PNP «La Unión» de Piura, por discriminación por motivo de embarazo.

La ciudadana Ana María Orozco Calle solicitó nuestra intervención ante la afectación a su derecho a la igualdad y no discriminación por parte de la Escuela Técnico Superior de la PNP «La Unión» de Piura, debido a que fue declarada no apta en el Proceso de Admisión 2013-II al presentar estrías gravídicas y cicatriz como consecuencia de una gestación previa, situación que fue detectada en el examen médico ginecológico que le realizó el personal de salud de la PNP.

La ciudadana presentó una demanda de amparo y una solicitud cautelar a fin de que se suspenda el acto vulneratorio y se le permita continuar con el proceso de admisión. Frente a ello, se remitió el Informe de Adjuntía N° 001-2014-DP/ADM al Primer Juzgado Mixto de Catacaos, con el propósito de brindar argumentos al órgano jurisdiccional, dirigidos a que se acoja la medida cautelar y pueda proseguir con el proceso de admisión.

De la misma manera, con Oficio N° 1472-2013-DP, del 19 de diciembre de 2013, recomendamos al Ministerio del Interior la adopción de medidas urgentes con la finalidad de garantizar los derechos fundamentales de la ciudadana.

El referido Juzgado declaró fundada la medida cautelar, ordenando a la Escuela Técnico Superior de la PNP «La Unión» de Piura que disponga las medidas necesarias para que la ciudadana continúe su participación en el proceso de admisión, hasta que se resuelva el proceso de amparo en forma definitiva.¹²

6. Informe presentado ante el Cuarto Juzgado Civil de la Corte Superior de Justicia de Piura, en el proceso de amparo seguido por la ciudadana Raicsa Mary Ortiz Vargas Machuca contra la Escuela Técnico Superior de la PNP «La Unión» de Piura, por discriminación por motivo de embarazo.

La ciudadana Raicsa Mary Ortiz Vargas Machuca solicitó nuestra intervención por la presunta afectación a su derecho a la igualdad y no discriminación por parte de la Escuela Técnico Superior de la PNP «La Unión» de Piura, debido a que fue declarada no apta en el Proceso de Admisión 2013-II de la referida institución, debido a que en el examen médico ginecológico se le detectó una gestación previa. Agregó que el diagnóstico médico era errado pues ella no ha sido madre ni ha gestado.

Por esta razón, presentó una demanda de amparo y una solicitud cautelar a fin de que se suspenda el acto vulneratorio y se le permita continuar con el proceso de admisión. A este respecto, se remitió el Informe de Adjuntía N° 001-2014-DP / ADM al Cuarto Juzgado Civil de Piura, con el propósito de que se acoja la medida cautelar y pueda proseguir con el proceso de admisión.

De la misma manera, con Oficio N° 1472-2013-DP del 19 de diciembre de 2013, expresamos al Ministerio del Interior nuestra preocupación por el presente caso y recomendamos la adopción de medidas urgentes con la finalidad de garantizar los derechos fundamentales de la ciudadana.

El referido Juzgado declaró fundada la medida cautelar, ordenando a la Escuela Técnico Superior de la PNP «La Unión» de Piura que disponga las medidas necesarias para que la ciudadana continúe su participación en el proceso de admisión hasta que se resuelva el proceso de amparo en forma definitiva.¹³

¹² El proceso de amparo se encuentra en el Primer Juzgado Mixto de Catacaos del Distrito Judicial de Piura, pendiente para la emisión de sentencia.

¹³ El proceso de amparo se encuentra en el Cuarto Juzgado Civil de la Corte Superior de Justicia de Piura, pendiente para la emisión de sentencia.

7. Informe presentado ante la Sala Penal de Apelaciones de Cajamarca, en el proceso penal seguido contra Víctor Chilón Durand por la presunta comisión del delito de violación sexual en agravio de su menor hija identificada con las iniciales E.E.Ch.R.

Nuestra institución inició una intervención de oficio al tomar conocimiento de que el Poder Judicial, sin justificar adecuadamente su decisión, absolvió al señor Víctor Chilón Durand por el delito de violación sexual en agravio de su menor hija.

Después de evaluar el presente caso, se consideró que el Juzgado Penal Colegiado Supraprovincial de Cajamarca no había tomado en cuenta los criterios de observancia obligatoria sobre valoración de la declaración de la víctima en casos de violencia sexual.¹⁴

Por esta razón, el 4 de febrero de 2013 remitimos el Informe N° 001-2013-DP/CAJ a la Sala Penal de Apelaciones de Cajamarca, con el objetivo de poner en conocimiento las irregularidades advertidas en la sentencia absolutoria y aportar criterios para que sean tomados en cuenta al momento de resolver el recurso de apelación.

El 16 de abril de 2013, la Sala Penal de Apelaciones de Cajamarca declaró fundado el recurso de apelación, revocó la sentencia absolutoria y condenó a Víctor Chilón Durand a cadena perpetua. Asimismo, se dispuso su ubicación y captura.

¹⁴ Acuerdo Plenario N° 002-2005/CJ-116 y Acuerdo Plenario N° 1-2011-CJ-116.

ANEXO 6

RESOLUCIONES DEFENSORIALES EMITIDAS DURANTE EL PERIODO

I. RESOLUCIONES QUE APRUEBAN INFORMES DEFENSORIALES

1. Resolución Defensorial N° 006-2013/DP, emitida el 3 de mayo de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12443, pp. 494231-494234, el 4 de mayo de 2013.
Sumilla: Aprueba el Informe Defensorial N° 160, «Gestión del Estado frente a la minería informal e ilegal en el Perú. Supervisión a la implementación de los decretos legislativos promulgados al amparo de la Ley N° 29815», elaborado por la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo.
2. Resolución Defensorial N° 009-2013/DP, emitida el 29 de mayo de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12472, pp. 496122-496123, el 31 de mayo de 2013.
Sumilla: Aprueba el *Decimosexto Informe Anual de la Defensoría del Pueblo al Congreso de la República. Enero-diciembre 2012* y su presentación al Congreso de la República.
3. Resolución Defensorial N° 011-2013/DP, emitida el 21 de junio de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12499, pp. 497940-497943, el 24 de junio de 2013.
Sumilla: Aprueba el Informe Defensorial N° 161, «Camino al Aseguramiento Universal en Salud (AUS): resultados de la supervisión nacional a hospitales», elaborado por la Adjuntía para la Administración Estatal de la Defensoría del Pueblo.
4. Resolución Defensorial N° 015-2013/DP, emitida el 23 de agosto de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12565, pp. 501767-501771, el 25 de agosto de 2013.
Sumilla: Aprueba el Informe Defensorial N° 162, «A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso», elaborado por la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad de la Defensoría del Pueblo.
5. Resolución Defensorial N° 016-2013/DP, emitida el 11 de setiembre del 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12585, pp. 502887-502890, el 13 de setiembre de 2013.

Sumilla: Aprueba el Informe Defensorial N° 163, «Avances y Desafíos en la implementación de la política de Educación Intercultural Bilingüe 2012-2013», elaborado por el Programa de Pueblos Indígenas de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo.

6. Resolución Defensorial N° 020-2013/DP, emitida el 21 de octubre del 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12628, pp. 505565-505568, el 23 de octubre de 2013.

Sumilla: Aprueba el Informe Defensorial N° 164, «¡Fortalezcamos las Demunas! Defendiendo los derechos de los niños, niñas y adolescentes», elaborado por la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia de la Defensoría del Pueblo.

7. Resolución Defensorial N° 024-2013/DP, emitida el 03 de diciembre de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12676, pp. 508430-508435, el 05 de diciembre de 2013.

Sumilla: Aprueba el Informe Defensorial N° 165, «Balance a diez años de vigencia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2003-2013», elaborado por la Adjuntía en Asuntos Constitucionales de la Defensoría del Pueblo.

II. Resoluciones que modifican o aprueban instrumentos de gestión institucional

1. Resolución Defensorial N° 010-2013/DP, emitida el 04 de junio de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12477, pp. 496542-496543, el 5 de junio de 2013.

Sumilla: Aprueba la modificación del Cuadro para Asignación de Personal (cap) de la Defensoría del Pueblo.

2. Resolución Defensorial N° 013-2013/DP, emitida el 26 de julio de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12538, p. 500345, el 31 de julio de 2013.

Sumilla: Aprueba la modificación del Cuadro para Asignación de Personal (cap) de la Defensoría del Pueblo.

III. Resoluciones que asignan, delegan y/o encargan responsabilidades a funcionarios y funcionarias de la entidad

1. Resolución Defensorial N° 001-2013/DP, emitida el 9 de enero de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12323, pp. 486010-486011, el 11 de enero de 2013.

Sumilla: Delegan en la Secretaria General diversas facultades en materia presupuestaria durante el Año Fiscal 2013.

2. Resolución Defensorial N° 002-2014/DP, emitida el 9 de enero de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12323, pp. 486011, el 11 de enero de 2013.
Sumilla: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 15 de febrero al 2 de marzo de 2013.
3. Resolución Defensorial N° 003-2013/DP, emitida el 15 de febrero de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12366, pp. 488210-488211, el 19 de febrero de 2013.
Sumilla: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 19 de febrero al 3 de marzo de 2013.
4. Resolución Defensorial N° 007-2013/DP, emitida el 20 de mayo de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12461, p. 495155, el 21 de mayo de 2013.
Sumilla: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 22 al 24 de mayo de 2013.
5. Resolución Defensorial N° 012-2013/DP, emitida el 21 de junio de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12500, p. 497983, el 25 de junio de 2013.
Sumilla: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 26 al 28 de junio de 2013.
8. Resolución Defensorial N° 014-2013/DP, emitida el 09 de agosto de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12551, pp. 501018-501019, el 11 de agosto de 2013.
Sumilla: Designa al abogado Diego Martín Reátegui Rengifo como Jefe de la Oficina Defensorial de Loreto de la Defensoría del Pueblo.
9. Resolución Defensorial N° 017-2013/DP, emitida el 13 de setiembre de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12588, pp. 503055-503056, el 16 de setiembre de 2013.
Sumilla: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 17 al 19 de setiembre de 2013.
10. Resolución Defensorial N° 018-2013/DP, emitida el 20 de setiembre de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12594, pp. 503427-503428, el 22 de setiembre de 2013.
Sumilla: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 22 de setiembre al 2 de octubre de 2013.

11. Resolución Defensorial N° 022-2013/DP, emitida el 31 de octubre de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12641, pp. 506441-506442, el 04 de noviembre de 2013.

Sumilla: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 5 al 8 de noviembre de 2013.

12. Resolución Defensorial N° 023-2013/DP, emitida el 29 de noviembre de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12669, pp. 508045-508046, el 30 de noviembre de 2013.

Sumilla: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 1 al 5 de diciembre de 2013.

IV. Resoluciones que autorizan viajes de funcionarios en representación de la entidad

1. Resolución Defensorial N° 004-2013/DP, emitida el 19 de marzo de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12397, pp. 491185-491186, el 20 de marzo de 2013.

Sumilla: Autoriza el viaje en comisión de servicios a la abogada Patricia Carolina Rosa Garcés Peralta, Adjunta para los Derechos de la Mujer (e) de la Defensoría del Pueblo para que participe en representación de la entidad en la Primera Sesión del año 2013 de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO, realizada en San Salvador, República de El Salvador del 20 al 22 de marzo de 2013.

2. Resolución Defensorial N° 005-2013/DP, emitida el 18 de abril de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12431, pp. 493340-493341, el 22 de abril de 2013.

Sumilla: Autoriza el viaje en comisión de servicios al señor Edson Jenns Berríos Llanco, quien presta servicios en la Adjunta en Asuntos Constitucionales de la Defensoría del Pueblo para que participe en representación de la entidad en el iv Seminario Internacional de Transparencia «Del Dicho al Hecho: Cómo pasar del discurso público a la acción» y en la Reunión Semestral de la rta, Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública, realizada en la ciudad de Santiago de Chile, República de Chile del 23 al 26 de abril de 2013.

3. Resolución Defensorial N° 008-2013/DP, emitida el 20 de mayo de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12461, pp. 495156-495157, el 21 de mayo de 2013.

Sumilla: Autoriza el viaje en comisión de servicios a la abogada Mayda Alejandrina Ramos Ballón, quien presta servicios en la Adjunta para la

Niñez y Adolescencia (e) de la Defensoría del Pueblo para que participe en representación de la entidad en la Sesión de Coordinadores Regionales de la Red de la Niñez y Adolescencia de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (fio), realizada en la ciudad de Cochabamba, Bolivia, del 22 al 25 de mayo de 2013.

4. Resolución Defensorial N° 019-2013/DP, emitida el 25 de setiembre de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12602, pp. 503869-503870, el 29 de setiembre de 2013.

Sumilla: Autoriza el viaje en comisión de servicios al abogado Fernando Rafael Castañeda Portocarrero, Adjunto en Asuntos Constitucionales (e) de la Defensoría del Pueblo, para que participe como representante de la entidad en el vi Encuentro de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (rta), desarrollada en el marco de la x Semana Nacional de Transparencia, realizada en la ciudad de México d.f., México, del 30 de setiembre al 04 de octubre de 2013.

5. Resolución Defensorial N° 021-2013/DP, emitida el 28 de octubre de 2013 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXX, N° 12639, pp. 506386-506388, el 02 de noviembre de 2013.

Sumilla: Autoriza el viaje en comisión de servicios a la abogada Patricia Carolina Rosa Garcés Peralta, Adjunta para los Derechos de la Mujer (e) de la Defensoría del Pueblo, para que participe en representación de la entidad en el xviii Congreso y Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (fio), así como en la reunión de la Red de Defensorías de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (fio), realizada en San Juan, Puerto Rico, del 03 al 07 de noviembre de 2013.

ANEXO 7

PUBLICACIONES EDITADAS DURANTE EL PERIODO

Informes defensoriales

- **Informe Defensorial N° 160, «Gestión del Estado frente a la minería informal en el Perú. Supervisión a la implementación de los decretos legislativos promulgados al amparo de la Ley N° 29815».**
Lima, Defensoría del Pueblo, enero de 2013 (primera edición), 168 pp.
Sumilla: Supervisa la gestión del Estado frente a la minería informal e ilegal, con el objeto de proteger el derecho fundamental que tiene toda persona a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida, así como la protección de su salud y otros derechos fundamentales que vienen siendo vulnerados.
- **Informe Defensorial N° 161, «Camino al aseguramiento universal en salud: resultados de la supervisión nacional a hospitales ».**
Lima, Defensoría del Pueblo, septiembre de 2013 (primera edición), 221 pp.
Sumilla: Evaluar la política nacional del aseguramiento universal en salud y las condiciones de atención de los establecimientos de salud, para que se pueda establecer en qué medida se encuentra garantizado los derechos a la seguridad social y a la salud, así como el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden de ellos.
- **Informe Defensorial N° 162, «A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso».**
Lima, Defensoría del Pueblo, agosto de 2013 (primera edición), 284 pp.
Sumilla: Balance de los esfuerzos emprendidos con posterioridad a la entrega del informe final de la Comisión de la Verdad y Reconciliación, así como de las dificultades, avances y retrocesos del proceso de verdad, justicia y reparación en el país.
- **Resumen Ejecutivo del Informe Defensorial N° 162, «A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso».**
Lima, Defensoría del Pueblo, agosto de 2013 (primera edición), 42 pp.
Sumilla: Balance de los esfuerzos emprendidos con posterioridad a la entrega del informe final de la Comisión de la Verdad y Reconciliación, así como de las dificultades, avances y retrocesos del proceso de verdad, justicia y reparación en el país. Reimpresión agosto del 2013: financiado por la Cooperación Alemana, implementada por la GIZ, en el marco del Programa Buen Gobierno y Reforma del Estado.

- **Informe Defensorial N° 163, «Avances y desafíos en la implementación de la política de educación intercultural bilingüe, 2012-2013».**
Lima, Defensoría del Pueblo, septiembre de 2013 (primera edición), 162 pp.
Sumilla: tiene como objetivo contribuir a la implementación de la política de educación intercultural bilingüe a nivel nacional y regional.
- **Informe Defensorial N° 164, «¡Fortalezcamos las Demuna! Defendiendo los derechos de los niños, niñas y adolescentes».**
Lima, Defensoría del Pueblo, octubre de 2013 (primera edición), 173 pp.
Sumilla: El objetivo general del informe es dar a conocer el nivel de eficacia y las capacidades de 48 Defensorías Municipales del Niño y el Adolescente —Demuna— para garantizar la protección y promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como promover el fortalecimiento de dichas instancias.
- **Informe Defensorial N° 165, «Balance a los diez años de vigencia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2003- 2013».**
Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre de 2013 (primera edición), 280 pp.
Sumilla: El objetivo del Informe es presentar un balance a diez años de vigencia de la Ley identificando la situación actual de la Transparencia y el Acceso a la Información en el país. Para ello se abordaron 3 aspectos claves del marco de garantía de este derecho: la situación de los funcionarios responsables de entregar y publicar la información, las quejas presentadas por la ciudadanía ante la Defensoría del Pueblo y la tutela judicial a través del proceso de hábeas data.
- **Informe Defensorial N° 156, «Violencia en los conflictos sociales».**
Lima, Defensoría del Pueblo, marzo de 2012 (segunda reimpresión, noviembre 2013), 135 pp.
Sumilla: Tiene como objetivo contribuir a prevenir la violencia que se produce en los conflictos sociales.

Informes de Adjuntía

- **Informe de Adjuntía N° 001-DP/ANA, «Reporte de seguimiento de las recomendaciones del Informe Defensorial N° 126, la aplicación de la justicia penal ante casos de violencia sexual perpetrados contra niños, niñas y adolescentes».**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 64 pp.
Sumilla: Propone analizar el nivel de implementación y acogida de determinadas recomendaciones formuladas en el Informe Defensorial N° 126. Su objetivo fue analizar el funcionamiento del sistema de administración de justicia penal en los procesos por delitos sexuales en agravio de niños, niñas y adolescentes, el nivel de eficacia en la prevención de estos delitos y el grado de tutela de los derechos de las víctimas.

- **Informe de Adjuntía N° 001-DP/APCSG, «Intervención humanitaria en situaciones de violencia en conflictos sociales».**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 65 pp.
Sumilla: Contribuir que la acción del Estado y de quienes colaboran con él en salvaguardar a los ciudadanos sean afectivas en situaciones de violencia en conflictos sociales.
- **Informe de Adjuntía N° 002-2013-DP/ADHPD, «Análisis de la Normativa Vigente sobre reparaciones económicas a beneficiarios/as con más de una afectación».**
Lima, Defensoría del Pueblo, febrero 2013, 10 pp.
Sumilla: Analiza la normatividad vigente sobre reparaciones económicas.
- **Informe de Adjuntía N° 003-2012-DP/ADM, «Derecho a la salud de las mujeres víctimas de violencia: Supervisión de establecimientos de salud en Arequipa, Junín, Lima, Piura y Puno».**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 160 pp.
Sumilla: Este informe analiza la normativa vigente en materia del derecho a la salud de las mujeres víctimas de violencia y presenta los resultados de una supervisión realizada a los servicios de ginecología y obstetricia, planificación familiar y salud mental de establecimientos del Ministerio de Salud, ubicados en las cinco regiones con más alto índice de violencia familiar.
- **Informe de Adjuntía N° 003-2013-DP/ADM, «Balance sobre el cumplimiento del Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015».**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 248 pp.
Sumilla: Este informe contiene los resultados de una supervisión realizada a los sectores directamente responsables del cumplimiento del Plan Nacional contra la Violencia hacia la mujer 2009-2015, con el fin de evaluar, a partir de la información proporcionada por las mismas instituciones, sus avances y dificultades, y planteando recomendaciones que contribuyan a fortalecer esa labor.
- **Informe de Adjuntía N° 006-2013-DP/ADHPD, «Lineamientos para la Implementación de las Reglas de Bangkok en el Sistema Penitenciario Peruano».**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 101 pp.
Sumilla: Contiene criterios para garantizar la igualdad de trato y las mismas oportunidades a las mujeres en los centros penitenciarios del país.
- **Informe de Adjuntía N° 006-2013-DP/AMASPPI.SP, «Supervisión en puntos críticos e infraestructura vial en Lima Metropolitana y Callao».**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 105 pp.
Sumilla: Contiene el resultado de la supervisión realizada durante el año 2013 a 13 puntos de la ciudad de Lima en los que se ha producido al menos un accidente con consecuencia fatal; y también recoge la supervisión en otras

41 zonas en las que se han detectado problemas de accesibilidad y mantenimiento de pistas, veredas, señalización y paraderos, circunstancias que afectan la seguridad vial y tienen un impacto negativo en la calidad de vida de las personas.

- **Informe de Adjuntía N° 007-2013-DP/ADHPD, «Propuestas para el fortalecimiento del servicio militar voluntario».**

Lima, Defensoría del Pueblo, julio 2013, 134 pp.

Sumilla: Plantea una serie de propuestas para superar las dificultades advertidas en las condiciones en las que se presta el servicio militar voluntario y en los beneficios al personal de tropa.

- **Informe de Adjuntía N° 007-2013-DP/ADM, «Las trabajadoras del hogar en el Perú. Supervisión a los sectores encargados de la promoción y defensa de sus derechos».**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 176 pp.

Sumilla: Este informe contiene los resultados de una supervisión defensorial a las acciones realizadas por el Estado, entre los años 2010 y 2013 (primer trimestre), a favor de los derechos de las personas que se dedican al trabajo del hogar remunerado en nuestro país.

- **Informe de Adjuntía N° 008-2013-DP/ADHPD, «La lucha contra la discriminación: Avances y desafíos».**

Lima, Defensoría del Pueblo, junio 2013, 136pp.

Sumilla: Se señala los esfuerzos que diversos sectores del Estado realizan para combatir la discriminación en el país, así como las tareas pendientes en esta materia.

- **Informe de Adjuntía N° 009-2013-DP/ADM, «Sexto reporte de la Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres (2012)».**

Lima, Defensoría del Pueblo y GIZ, 2013, 232 pp.

Sumilla: Este informe evaluó la asignación de recursos de los 25 gobiernos regionales en sus presupuestos durante el año 2012, teniendo en cuenta las distintas etapas del ciclo presupuestal (programación y formulación, aprobación, ejecución y evaluación), a fin de reducir las brechas de género. Además, se presentó una investigación complementaria sobre la participación de las mujeres en los gobiernos regionales y gestión de los recursos humanos desde el principio de la igualdad de género.

- **Informe de Adjuntía N° 010-2013-DP/ADHPD, «La detención domiciliaria y la libertad personal».**

Lima, Defensoría del Pueblo, julio 2013, 11pp.

Sumilla: Contiene observaciones, comentarios y recomendaciones sobre la detención domiciliaria y la libertad personal.

- **Informe de Adjuntía N° 010-2013-DP/ADM, «Derecho a la salud de las mujeres».**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 135 pp.
Sumilla: Derecho a la salud y tiene como objetivo contribuir a prevenir la violencia de las mujeres.
- **Informe de Adjuntía N° 011-2013-DP/ADHPD, «Las medidas no privativas de libertad en el Sistema Penal Juvenil».**
Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre 2013, 78 pp.
Sumilla: Busca contribuir a la difusión de mecanismos existentes que no suponen necesariamente la privación de la libertad y que éstos alternativas válidas y útiles al momento que jueces y fiscales resuelvan los casos concretos.
- **Informe de Adjuntía N° 016-2012-DP/ADHPD, «Una mirada a la migración peruana en Italia: Experiencias en Milán, Génova y Turín».**
Lima, Defensoría del Pueblo, marzo 2013, 115 pp.
Sumilla: Es una investigación sobre la problemática que afecta a los/as peruanos/as en Italia (específicamente Génova, Milán y Turín) que, a su vez, busca dar a conocer las principales demandas de la población peruana en Italia, así como la organización de los consulados y los recursos con los que cuentan para atenderlas.

Esta publicación ha sido financiada por el Proyecto Perú Migrante: Promoviendo los derechos de los migrantes y fortaleciendo la lucha contra el tráfico ilegal de migrantes de Perú hacia la Unión Europea.

- **Informe de Adjuntía N° 017-2012-DP/AAE, «Una mirada a la escuela rural: Supervisión a instituciones educativas públicas de nivel primaria».**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 82 pp.
Sumilla: Contribuir a que se efectivice el derecho a la educación en las instituciones educativas públicas de nivel primaria, ubicadas en las zonas rurales de pobreza y pobreza extrema.

Documentos Defensoriales

- **Documento Defensorial N° 19, «Aportes a los programas sociales con contenido alimentario».**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 35 pp.
Sumilla: Contiene el resultado de la supervisión al extinguido Programa Integral de Nutrición (PIN) y muestra sus principales resultados.
- **Documento Defensorial N° 21, «Las trabajadoras del hogar en el Perú. Una mirada al marco normativo nacional e internacional establecido para su protección».**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 126 pp.
Sumilla: Documento de trabajo que sistematiza y analiza la normativa nacional e internacional que regula y brinda protección a las trabajadoras del hogar.

- **Documento Defensorial N° 24, «Lineamientos para una reforma normativa en materia civil sobre temas vinculados a la defensa y protección de los derechos de las mujeres».**

Lima, Defensoría del Pueblo y GIZ, 2013, 58 pp.

Sumilla: El presente trabajo efectúa una revisión del Código Civil, concentrándose en el análisis y observación de las disposiciones relacionadas con la protección y/o afectación de los derechos de las mujeres, realizando recomendaciones que busquen contribuir a una reforma en el Código Civil en materia de familia.

Reportes de la Defensoría del Pueblo

- **«Reporte de Supervisión a las audiencias públicas de rendición de cuentas realizadas por los gobiernos regionales y las municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento durante el 2012».**

Lima, Defensoría del Pueblo, marzo de 2013, 31 pp.

Sumilla: Contiene los resultados de la supervisión sobre el desarrollo de las audiencias públicas de rendición de cuentas realizadas por los gobiernos regionales y las municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento durante el 2012, así como las principales recomendaciones formuladas para fortalecer este mecanismo de transparencia y control sobre la gestión pública.

- **«Segundo Reporte y Balance Anual 2012 de la Supervisión de los Portales de Transparencia Estándar de los ministerios del Poder Ejecutivo, gobiernos regionales y municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento».**

Lima, Defensoría del Pueblo, marzo de 2013, 50 pp.

Sumilla: Contiene los resultados de la supervisión a los PTE de los tres niveles de gobierno, correspondiente al segundo semestre del año 2012. Asimismo muestra el balance del rendimiento de cada nivel de gobierno durante el primer y segundo semestre del año.

- **«Primer Reporte de Supervisión a las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana durante el 2012».**

Lima, Defensoría del Pueblo, junio de 2013, 17 pp.

Sumilla: Contiene los resultados de la supervisión sobre el desarrollo de las audiencias públicas de rendición de cuentas realizadas por las municipalidades distritales de Lima Metropolitana durante el 2012, así como las principales recomendaciones formuladas por nuestra institución.

- **«Primer Reporte de supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana».**

Lima, Defensoría del Pueblo, junio de 2013, 21 pp.

Sumilla: Contiene los resultados de la supervisión a los PTE de las 42 municipalidades distritales de Lima Metropolitana, así como las principales

recomendaciones formuladas para la adecuada difusión de la información mediante dichos portales y se facilite la búsqueda y acceso a la información a los ciudadanos y ciudadanas.

- **«Primer Reporte 2013 de la Supervisión de los Portales de Transparencia Estándar de los ministerios del Poder Ejecutivo, gobiernos regionales y municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento».**

Lima, Defensoría del Pueblo, septiembre de 2013, 38 pp.

Sumilla: Muestra los resultados de la supervisión a los PTE de los tres niveles de gobierno, correspondiente al primer semestre del año 2013.

- **«Primer Reporte de supervisión al funcionamiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas ubicadas en zonas rurales».**

Lima, Defensoría del Pueblo, octubre 2013, 34 pp.

Sumilla: Contiene los resultados de la supervisión realizada en 343 instituciones educativas ubicadas en distritos rurales de pobreza y pobreza extrema, con la finalidad de verificar la prestación del servicio alimentario en el marco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, principalmente en lo referido a la conformación del Comité de Alimentación Escolar, la infraestructura de almacenes y cocinas, el acceso a los servicios básicos y la distribución, preparación y entrega de alimentos a los usuarios y usuarias de dicho programa social. Asimismo contiene las principales recomendaciones orientadas a contribuir en la mejora del programa en beneficio de los niños y niñas en situación de mayor pobreza en el país.

- **«Supervisión al Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima».**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 10 pp.

Sumilla: Contiene el resultado de la supervisión de las condiciones en que se ejecuta el tratamiento y control de los adolescentes infractores en el Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

- **«Reporte Mensual de Conflictos Sociales durante el año 2013»**

Lima, Defensoría del Pueblo, del número 107 al 118, enero a diciembre de 2013.

Sumilla: Instrumento de monitoreo cuyo objetivo es informar mensualmente acerca de los actores, los problemas y el desarrollo de los conflictos sociales registrados por la Defensoría del Pueblo a nivel nacional

Otros Documentos

- **«Compendio de normas N° 5: Acceso a la información pública».**

Lima, Defensoría del Pueblo, febrero 2013, reimpresión, 85 pp.

Sumilla: Contiene los instrumentos normativos nacionales que reconocen y garantizan el derecho a la información pública.

- **¡Derechos de los pueblos indígenas! Convenio 169- OIT / Ley 29785**
Pucallpa, Defensoría del Pueblo, 2013 (primera edición), 108 pp.
Sumilla: Tiene como objetivo contribuir en la capacitación de los ciudadanos, funcionarios públicos y autoridades que están en permanente contacto con la población.
Tiraje: 4,527.00 ejemplares
Fecha de impresión: septiembre de 2013
- **Guía de información: «Guía práctica para la denuncia ciudadana contra actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública»**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 114 pp. (primera edición) y 116 pp. (segunda edición).
Sumilla: Contiene información que explica de manera sencilla los procedimientos legales para la denuncia de actos de corrupción y faltas contra la Ética Pública.
- **Guía de Información: «Guía Básica para la persona migrante».**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 68 pp.
Sumilla: Contiene información que explica de manera sencilla, los aspectos centrales que todos deben tener al momento de salir del país.
- **Guía de información: «Guía práctica para la denuncia ciudadana contra actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública» (versión resumida)**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013, 58 pp.
Sumilla: Contiene información que explica de manera sencilla los procedimientos legales para la denuncia de actos de corrupción y faltas contra la Ética Pública.
- **«Manual de consulta en materia de rendición de cuentas».**
Lima, Defensoría del Pueblo, febrero 2013, 25 pp.
Sumilla: Mediante preguntas y respuestas brinda orientaciones a los gobiernos regionales y locales.

Boletines de la Defensoría del Pueblo

- **«Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar y a las audiencias públicas de rendición de cuentas».**
Lima, Defensoría del Pueblo, N° 10, abril 2013, 8 pp.
Sumilla: Muestra la síntesis del Segundo Reporte y Balance Anual 2012 de la supervisión a los portales de transparencia estándar de los tres niveles de gobierno, así como del Reporte de supervisión a las audiencias públicas de rendición de cuentas efectuadas en el año 2012 a nivel regional y local.
- **«Primera Supervisión de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas y de los Portales de Transparencia Estándar de las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana».**
Lima, Defensoría del Pueblo, N° 11, junio 2013, 4 pp.

Sumilla: Muestra la síntesis del Reporte de supervisión de las audiencias públicas de rendición de cuentas realizadas por las 42 municipalidades distritales de Lima Metropolitana, así como del Reporte de supervisión sobre el nivel de cumplimiento en la difusión de información mediante sus respectivos Portales de Transparencia Estándar.

- **«Primera Supervisión 2013 a los Portales de Transparencia Estándar de los ministerios del Poder Ejecutivo, los gobiernos regionales y las municipalidades provinciales capitales de departamento».**

Lima, Defensoría del Pueblo, N° 12, setiembre 2013, 4 pp.

Sumilla: Muestra la síntesis del Reporte de supervisión a los portales de transparencia estándar de los tres niveles de gobierno, correspondiente al primer semestre del año 2013.

- **«Boletín Conflictos al Día»**

Boletín diario donde se da cuenta de las noticias relacionadas a conflictos sociales y temas vinculados que van surgiendo día a día. Se envía por correo electrónico (General DP) a todos los trabajadores y a una lista de suscriptores vía e-mail.

Lima, Defensoría del Pueblo, del número 1290 al 1533.

Materiales de difusión

- Afiche: Carrera 5K «No construyas barreras, no discrimines»
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013.
Sumilla: Material informativo de la Carrera 5K, «No construyas barreras, no discrimines».
- Afiche: «¡Mujer, tienes derecho a vivir sin violencia! ¡No estás sola!».
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013.
Sumilla: Este afiche informa sobre los principales derechos que tienen las víctimas de violencia familiar principalmente en el ámbito del acceso a la justicia y en relación a las obligaciones del personal que labora en las comisarías.
- Formato: «¿Sabes cómo hacer llegar una queja a la Defensoría del Pueblo?»
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013.
Objetivo: Como parte de la estrategia de comunicación, con enfoque informativo y promocional, se elabora un formato impreso para dar a conocer al público en general las diferentes formas de acudir a la Defensoría del Pueblo, incluyendo un modelo de queja.
- Formato: «¿Sabes que hace la Defensoría del Pueblo?»
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013.
Objetivo: Como parte de la estrategia de comunicación, con enfoque informativo

y promocional, se elabora un formato impreso para dar a conocer al público en general las principales líneas de acción de la Defensoría del Pueblo en defensa y promoción de los derechos humanos.

- Sticker: Feria por el Día de la Eliminación de la Discriminación Racial.
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013.
Sumilla: Material informativo de la Feria por el Día de la Eliminación de la Discriminación Racial en marzo de 2013.
- Stickers: «El Bullying o acoso escolar no es un juego de niños»
Tarapoto, Modulo de Atención Defensorial de Tarapoto, octubre 2013.
Sumilla: Material informativo sobre el bullying que se distribuyó durante el Foro: Prevención y tratamiento del bullying.
- Spot televisivo: «Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer». Dirigido al público en general.
Pasco, Oficina Defensorial de Pasco (como miembro integrante de la Mesa Multisectorial de lucha contra la Violencia Familiar y Sexual), 2013.
Duración: 1 minuto y 45 segundos
Sumilla: Spot elaborado en el marco del Día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer, a fin de dar a conocer las funciones que tiene cada entidad en materia de violencia contra la mujer.
- Cuadríptico: (reimpresión): muestra fotográfica «Yuyanapaq. Para recordar», versión inglés.
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013.
Sumilla: Describe la muestra fotográfica «Yuyanapaq. Para Recordar», expuesta en el Museo de la Nación, que trata sobre la violencia ocurrida en el país entre los años 1980 al 2000.
- Tríptico: Centro de Información para la Memoria Colectiva y los Derechos Humanos
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013.
Sumilla: servicios que brinda el Centro de Información para la Memoria Colectiva y los Derechos Humanos
- Tríptico: «Yo tengo derecho a acceder a información pública» (reimpresión)
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013.
Sumilla: Material informativo sobre los pasos a seguir para acceder a información pública.
- Tríptico: «¡En esta lucha estamos de tu lado!» (reimpresión)
Lima, Defensoría del Pueblo, 2013.
Sumilla: Material informativo sobre la problemática de la corrupción y la competencia de la Defensoría del Pueblo para combatirla.

- Tríptico: «¡Mujer, tienes derecho a vivir sin violencia!». Lima, Defensoría del Pueblo y Unfpa, 2013.
Sumilla: En este tríptico se detallan los derechos que tienen las mujeres víctimas de violencia en relación a las obligaciones de la Policía Nacional, Ministerio Público, Poder Judicial, establecimientos de salud y Centros Emergencia Mujer (CEM), con el fin de garantizar su acceso a la justicia. Además, se destaca la labor de la Defensoría del Pueblo en la supervisión de estos servicios.
- Tríptico: «Mujer, si eres víctima de violencia tienes derecho a la atención de tu salud. ¡No estás sola!». Lima, Defensoría del Pueblo y Unfpa, 2013.
Sumilla: Este tríptico está orientado a informar sobre los derechos que tienen las mujeres víctimas de violencia en la atención brindada por los centros de salud del Ministerio de Salud (MINSA). Además, se destaca la labor de la Defensoría del Pueblo en la supervisión de este servicio.
- Tríptico: Reimpresión «Qué puede hacer la Defensoría del Pueblo por ti». Trujillo, Oficina Defensorial de La Libertad, 2013.
Sumilla: Material informativo sobre las funciones y competencias de la Defensoría del Pueblo.
- Volante: Carrera 5K, «No construyas barreras, no discrimines» Lima, Defensoría del Pueblo, 2013.
Sumilla: Material informativo de la Carrera 5K «No construyas barreras, no discrimines».
- Volante: Feria por el Día de la Eliminación de la Discriminación Racial Lima, Defensoría del Pueblo, 2013.
Sumilla: Material informativo de la Feria por el Día de la Eliminación de la Discriminación Racial en marzo de 2013.

ANEXO 8

DIFUSIÓN DE DERECHOS A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

A 17 años de su creación, la Defensoría del Pueblo puede considerarse como una de las instituciones públicas cuya relación con los medios de comunicación tradicionales y nuevos se ha consolidado y ha dado lugar a una interacción permanente en defensa de los derechos ciudadanos en todo el territorio.

Prueba de ello es que durante el 2013, en los medios de comunicación (prensa, radio, televisión y online) se produjeron un promedio de 800 informaciones mensuales, a través de las cuales se dio cuenta de nuestra labor en cada uno de los campos de nuestra competencia. Debe destacarse también que la cobertura que brindan los medios televisivos y radiales ha continuado creciendo significativamente.

Asimismo se ha continuado con la elaboración de videos institucionales sobre temas importantes para promoción y defensa de derechos, los cuales recogieron la opinión o el contenido del trabajo de cada uno de los órganos que conforman esta institución.

La permanente actualización de la página web facilitó a la ciudadanía presentar sus quejas o formular consultas, así como chatear en línea con nuestros comisionados. También les permitió acceder a los informes, comunicados, notas de prensa, programas y documentos producidos por nuestra institución.

El programa radial *De la Mano con la Defensoría*, difundido a través de Radio Nacional del Perú, en atención a un convenio suscrito el 2011 entre nuestra institución y el Instituto Nacional de Radio y Televisión (Irtv), nos permitió abordar temas de interés nacional en el ámbito de nuestras competencias constitucionales. El programa sabatino, de una hora de duración, fue producido y conducido por personal de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional de la Defensoría del Pueblo (Ocii).

No menos importante resulta la publicación semanal, cada viernes, de una columna de la Defensoría del Pueblo en el diario *El Peruano*, a través de la cual se informa de casos tipo de intervención de nuestra institución, a fin de que la ciudadanía conozca cómo la institución pueda ayudarla a resolver sus problemas de afectación de derechos fundamentales.

Igualmente, la administración de la página web institucional ha permitido mantener actualizado nuestro Portal de Transparencia Estándar, cumpliendo la normativa de la materia y publicando información adicional, como una buena práctica que promueva la cultura de la transparencia en nuestra institución.

Mediante el proyecto Defensoría 2.0 se logró difundir contenidos en red a una audiencia altamente participativa. En el 2013, a través del Twitter, superamos el número de 67 mil seguidores, liderando el *ranking* de los organismos autónomos del Perú en esta red social. Asimismo, varios de los temas abordados fueron recogidos y replicados por medios de comunicación, líderes de opinión, bloggers destacados, entre otros. En Facebook, más de 19 mil personas siguieron nuestra página, lo que representó un incremento de 140% en nuestro número de seguidores.

Finalmente, en el blog *Defiende tus derechos* se recibieron más de 40 mil visitas y se enviaron 85 boletines electrónicos *Defensoría Informa* a más de 12 mil personas, entre los cuales se encontraban funcionarios públicos, representantes de la sociedad civil y de organismos de cooperación internacional, así como líderes de opinión y medios de comunicación locales y regionales, entre otros.

La Defensoría del Pueblo expresa su reconocimiento al apoyo prestado por todas las entidades nacionales e internacionales, públicas y privadas, sin cuya generosa contribución no habría sido posible realizar las actividades que reportamos en el presente informe y agradece, de manera especial, a las siguientes instituciones de cooperación internacional:



Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo – AECID



Cooperación Alemana al Desarrollo – GIZ



Volunteers for the World
Un monde de volontaires
Voluntariado por el mundo

CUSO International



Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y
el Empoderamiento de las Mujeres - ONU Mujeres



Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo



Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia



progettomondo.mlal

Progetto Mondo Movimento
Laico América Latina – PROGETTOMONDO.MLAL



WUSC SUMC

SUM Canadá



Austraining
International



Organización
Panamericana
de la Salud



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Con el auspicio de una canasta de fondos
La Canasta de fondos es financiada, actualmente, por Canadá, AECID y Bélgica



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Con el auspicio de una canasta de fondos

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Jr. Ucayali 388, Lima, Perú

Horario de atención: Lunes a Viernes 9:00 a.m.— 5:30 p.m.

Teléfono: (511) 311-0300

Fax: (511) 426-7889

Correo electrónico: defensor@defensoria.gob.pe

www.defensoria.gob.pe

Línea gratuita: 0800-15170