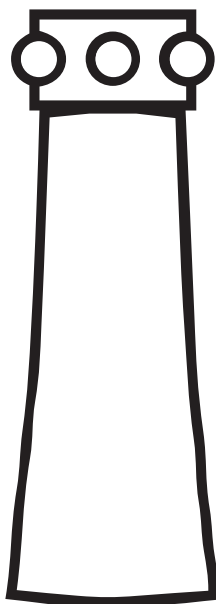




DEFENSORÍA DEL PUEBLO:

DESCENTRALIZACIÓN Y BUEN GOBIERNO



Sexto Informe
del Defensor del Pueblo al
Congreso de la República
2002–2003
Perú

© Defensoría del Pueblo
Jirón Ucayali 388
Lima 1 – Perú
Telf.: 426-7800
Fax: 426-7889
E-mail: defensor@defensoria.gob.pe
Internet: <http://www.defensoria.gob.pe>

Primera edición: Lima, Perú, setiembre del 2003
1,000 ejemplares
Hecho el Depósito Legal: Registro N° 1501212003-4213
Diseño de carátula: Andrea Paz Medrano

El Sexto Informe Anual del Defensor del Pueblo al Congreso de la República ha sido elaborado en base a los informes presentados por las diversas oficinas de la Defensoría del Pueblo. La elaboración final estuvo a cargo del Defensor del Pueblo y un equipo dirigido por Julia Zamora Leclère e integrado por Fabiola Albornoz Soto, Carlos Alza Barco, María Isabel León Esteban y Patricia Sibille Yika. Cecilia Heraud tuvo a cargo el cuidado de la edición. Asimismo se contó con el apoyo secretarial de Gloria Bocanegra León.

Esta publicación ha sido posible gracias a:



Cooperación Técnica Belga (CTB)



La gobernabilidad y la democracia requieren del fortalecimiento de las instituciones, y es la credibilidad de éstas la que propicia una mayor adhesión ciudadana hacia el régimen democrático, constituyéndose en un factor esencial para garantizar su solidez y perdurabilidad. La democracia participativa, hacia la cual tiende el proceso de descentralización que la Defensoría del Pueblo viene acompañando y promoviendo, requiere garantizar el acceso de los ciudadanos a la información pública y a los procesos de toma de decisión. Por su parte, la descentralización de decisiones, como todo proceso de acercamiento del poder público a la ciudadanía, favorece el surgimiento de dinámicas participativas de diverso tipo, que propician el diálogo pero también tensiones. No obstante, la apuesta por la consolidación democrática exige persistir en este camino, promoviendo la incorporación de prácticas de buen gobierno en la actuación de las autoridades regionales y locales, pues la transparencia en su actuación permitirá evitar comportamientos dudosos o corruptos que desacreditan a las instituciones y debilitan la vida en democracia.

*Walter Albán Peralta
Defensor del Pueblo en funciones*

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	13
CAPÍTULO 1: DESARROLLO INSTITUCIONAL	17
1.1. Funciones y competencias de la Defensoría del Pueblo	17
1.2. La Defensoría del Pueblo y su papel de mediación	18
1.3. La Defensoría del Pueblo y su organización	20
1.3.1. Estructura orgánica	20
1.3.2. Atención descentralizada	21
1.4. Aspectos económicos	27
1.4.1. Presupuesto institucional	27
1.4.2. Cooperación internacional	30
1.5. Presencia internacional	36
1.5.1. Federación Iberoamericana del Ombudsman	36
1.5.2. Consejo Andino de Defensores del Pueblo	38
1.5.3. Red de Instituciones Nacionales para la Protección y Promoción de los Derechos Humanos del Continente Americano (Red de las Américas)	39
1.5.4. Relaciones con otros Ombudsman e instituciones afines	40
1.6. Promoción y desarrollo institucional	41
1.6.1. Difusión	41
1.6.2. Capacitación	44
1.6.3. Relaciones con la sociedad civil	47
1.7. Comunicaciones e imagen institucional	49
CAPÍTULO 2: PROTECCIÓN DE DERECHOS	53
2.1. Marco general de los derechos humanos en el período 2002-2003	53
2.2. Protección de derechos y actuación de las entidades supervisadas	62
2.2.1. Derecho a la vida	62
2.2.2. Derecho a la integridad personal	65
2.2.3. Derecho a la libertad personal	70
2.2.4. Derecho a la seguridad personal	76

2.2.5. Derecho de reunión	78
2.2.6. Derecho de participación política	83
2.2.7. Derecho a la propiedad	89
2.2.8. Derecho al debido proceso	93
2.2.9. Derecho a la libertad de expresión	98
2.2.10. Derecho de acceso a la información	100
2.2.11. Derecho a la identidad	103
2.2.12. Derecho a la salud	107
2.2.13. Derecho a la educación	110
2.2.14. Derechos laborales	115
2.2.15. Derecho a la seguridad social	117
2.2.16. Derecho al medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado	120
2.2.17. Derechos de las personas con discapacidad	125
2.2.18. Derechos de usuarios de servicios públicos y consumidores	133
2.2.19. Derechos de los migrantes	140
2.2.20. Derechos de la mujer	143
2.2.21. Derechos de los niños, niñas y adolescentes	172
2.2.22. Derechos de las comunidades nativas	177
2.2.23. Derechos de las personas privadas de libertad	184
 CAPÍTULO 3: OTROS TEMAS Y ACTUACIONES SIGNIFICATIVAS	 199
3.1. Secuelas de la violencia política y contribución en la Comisión de la Verdad y Reconciliación	199
3.2. Reforma del servicio militar	210
3.3. Protección de derechos en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos	215
3.4. Resoluciones e Informes defensoriales	217
3.5. Selección de documentos de trabajo	282
3.6. Pronunciamientos públicos	305
3.7. Opiniones sobre proyectos de ley, resoluciones, directivas y autógrafas de ley	306
3.8. Procesos constitucionales	317
 CAPÍTULO 4: RESPUESTA DE INSTITUCIONES SUPERVISADAS: EL DEBER DE COOPERACIÓN	 329
4.1. Marco general de las entidades supervisadas por la Defensoría del Pueblo en el período 2002-2003	329
4.2. Presidencia del Consejo de Ministros	334
4.3. Ministerio de Agricultura	335
4.4. Ministerio de Defensa - Fuerzas Armadas	338
4.5. Ministerio de Educación y Direcciones Regionales de Educación	346
4.6. Ministerio de Energía y Minas	354

4.7.	Ministerio del Interior	355
4.8.	Ministerio de Justicia	364
4.9.	Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social	366
4.10.	Ministerio de Salud	370
4.11.	Poder Judicial	376
4.12.	Ministerio Público	382
4.13.	Gobiernos Locales Provinciales	387
4.14.	Gobiernos Locales Distritales	391
4.15.	Organismos constitucionales electorales	397
4.16.	Organismos reguladores de servicios públicos	402
4.17.	Entidades prestadoras de servicios públicos	408
4.18.	Oficina de Normalización Previsional	413
4.19.	EsSALUD	417
4.20.	Otras entidades	418
CAPÍTULO 5: LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN CIFRAS		421
5.1.	Casos recibidos en el ámbito nacional del 11 de abril del 2002 al 10 de abril del 2003	422
5.2.	Instituciones más quejadas en el ámbito nacional	424
5.3.	Estadísticas de las Oficinas Defensoriales	426
5.3.1.	Oficina Defensorial de Arequipa	427
5.3.2.	Oficina Defensorial de Ayacucho	428
5.3.3.	Oficina Defensorial del Callao	430
5.3.4.	Oficina Defensorial de Cajamarca	431
5.3.5.	Oficina Defensorial de Cusco	432
5.3.6.	Oficina Defensorial de Huancavelica	433
5.3.7.	Oficina Defensorial de Huánuco	435
5.3.8.	Oficina Regional de Junín	436
5.3.9.	Oficina Defensorial de La Libertad	437
5.3.10.	Oficina Defensorial de Lambayeque	438
5.3.11.	Oficina Defensorial de Lima	440
5.3.12.	Oficina Defensorial del Cono Norte de Lima	441
5.3.13.	Oficina Defensorial del Cono Sur de Lima	442
5.3.14.	Oficina Defensorial del Cono Este de Lima	444
5.3.15.	Oficina Defensorial de Loreto	445
5.3.16.	Oficina Defensorial de Madre de Dios	446
5.3.17.	Oficina Defensorial de Pasco	447
5.3.18.	Oficina Defensorial de Piura	449
5.3.19.	Oficina Defensorial de Puno	450
5.3.20.	Oficina Defensorial de San Martín	451
5.3.21.	Oficina Defensorial de Tacna	452
5.3.22.	Oficina Defensorial de Tumbes	453
5.3.23.	Oficina Defensorial de Ucayali	455
5.3.24.	Módulo de Atención de Andahuaylas	456
5.3.25.	Módulo de Atención de Chimbote	457

CAPÍTULO 6: REFLEXIONES FINALES 459

- 6.1. El difícil camino hacia la consolidación democrática:
diálogo y tensiones 459
- 6.2. Temas defensoriales para una agenda común 463
- 6.3. Algunas tareas pendientes 483

ANEXOS

- 1. Normas I
- 2. Publicaciones editadas por la Defensoría del Pueblo LIII
- 3. Proyectos de Cooperación Internacional en ejecución LIX
- 4. Convenios de cooperación institucional celebrados por la Defensoría
del Pueblo y diversas Instituciones, vigentes durante el período
abril 2002- abril 2003 LXIII
- 5. Comisiones en las que participa la Defensoría del Pueblo
(abril 2002 – abril 2003) LXXV

PRESENTACIÓN

Una vez más, cumpliendo con el mandato constitucional y el compromiso de rendir cuentas de su gestión, el Defensor del Pueblo cumple con presentar ante el Congreso de la República su Sexto Informe Anual para el período comprendido entre abril del 2002 y abril del 2003. Este período ha estado marcado por el inicio de un cambio en la organización política del Estado, acompañado de una tendencia creciente a relevar el tema de la transparencia en la gestión pública como uno de los aspectos esenciales de las denominadas prácticas de buen gobierno. Pero también se ha caracterizado por tensiones políticas y sociales expresadas en frecuentes movilizaciones de varios sectores de la población, en procura de diversas reivindicaciones o la revisión de políticas estatales vinculadas a sus intereses específicos.

Sin duda, el proceso de descentralización se inscribe en una voluntad nacional de revalorar los espacios locales y regionales, sin olvidar la importancia de una dirección política nacional. En ese sentido, la Defensoría del Pueblo ha buscado adecuar su estrategia de atención descentralizada, instalando nuevas oficinas y fortaleciendo las existentes en diversas regiones del país, a fin de servir de manera más amplia a la ciudadanía a través de la atención de quejas, petitorios y consultas, comprendiendo a la población de zonas rurales y urbanas.

Adicionalmente, la Defensoría del Pueblo ha querido aportar a la afirmación de mecanismos idóneos para dotar de mayor transparencia la actuación del conjunto del aparato estatal. En esta dirección, el discurso de promoción del derecho de acceso a la información como un derecho fundamental ha encontrado acogida tanto en la sociedad civil como en las instituciones públicas. No obstante lo mucho que queda por hacer para revertir la llamada "cultura del secreto", internalizada en el aparato estatal desde los inicios de la República, resultan evidentes los avances obtenidos en la normatividad sobre esta materia y la puesta en práctica de las obligaciones que de allí se derivan.

En el período reportado, la Defensoría del Pueblo ha participado en espacios de diálogo entre instituciones del Estado, la sociedad civil, las iglesias y otros sectores del país. Nuestra posición institucional se ha consolidado en la reafirmación de la democracia, la apuesta por el diálogo y los consensos, y en acciones dirigidas a fortalecer la participación ciudadana en la solución de los problemas. Las mesas de concertación, comisiones intersectoriales y reuniones de negociación son una muestra de este esfuerzo.

El cumplimiento de nuestros fines institucionales ha permitido la protección y promoción de los derechos humanos. Esto se evidencia tanto en el mayor número de casos atendidos, como en las labores de capacitación y difusión que se han llevado a cabo en diversos puntos del país.

La defensa de la libertad de expresión y la elaboración de los marcos legales e institucionales para promover y permitir la participación ciudadana, han sido materia de una particular atención, habiéndose producido avances significativos en el objetivo de promover una cada vez más activa vigilancia ciudadana. Por otra parte, la Defensoría del Pueblo mantiene una preocupación constante por los derechos de las víctimas de la violencia política, los de la mujer, niños, niñas y adolescentes, de las rondas campesinas, de las personas con discapacidad, así como de las personas privadas de libertad.

Precisamente en el ámbito de la defensa y promoción de los derechos humanos, la situación de aquellos peruanos y peruanas que vieron afectados sus derechos durante el período de violencia política, ha tenido como propósito atender sus demandas por la justicia y la reparación. En ese sentido, cabe resaltar el trabajo de la Comisión de la Verdad y Reconciliación en la consolidación de la paz y la reconciliación nacional, con la cual la Defensoría del Pueblo ha mantenido desde sus inicios una activa colaboración.

De igual forma, la supervisión de la administración estatal, así como de la prestación de los servicios públicos, ha permitido asumir no solamente acciones inmediatas en la atención de casos individuales o grupales, sino que con frecuencia hemos procedido a la sistematización de los problemas de alcance general allí contenidos, a fin de proponer soluciones también generales, a través del desarrollo de investigaciones y la elaboración de los informes defensoriales o documentos de trabajo presentados durante el período.

De esta manera, los temas vinculados a las pensiones han demandado especial atención, así como los numerosos problemas que afectan derechos

ciudadanos en los campos de la educación y la salud. La supervisión de estos sectores ha adoptado una modalidad de actuación proactiva, formulando recomendaciones orientadas a superar la falta de equidad en los aspectos vinculados al acceso a los servicios y mejorar la calidad de atención e infraestructura.

Como puede apreciarse en el Informe, se ha mantenido una constante labor de promoción y difusión de los derechos de consumidores y usuarios, en la convicción de que una sociedad informada puede elegir mejor, cumplir sus deberes, reclamar sus derechos y participar en el debate sobre los procesos reguladores de los servicios públicos que se le brindan.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo ha mantenido una permanente defensa de los derechos de los usuarios y consumidores, promoviendo espacios de diálogo que permitan superar los conflictos, pero a la vez asegurando el respeto por las normas legales y constitucionales que den seguridad jurídica a la ciudadanía y a la inversión privada.

Este Informe concluye con una serie de temas que constituyen una agenda común a desarrollar con todos los actores sociales, desde la sociedad civil y con el Estado. Entre estos temas se encuentran las reformas del Poder Judicial, del sistema penal y penitenciario, y del sistema previsional, así como los relativos a las necesarias reformas institucionales, descentralización, salud, y educación.

El Sexto Informe Anual se presenta así como una síntesis de la labor defensorial, inserta en una creciente cultura de la reclamación, y una voluntad ciudadana y estatal de redibujamiento de la institucionalidad democrática, lo que demanda acciones más decididas que van más allá del propio aparato estatal. Es en esta perspectiva que, en opinión de la Defensoría del Pueblo, resulta esencial que la acción gubernamental, sin renunciar al ejercicio legítimo de una autoridad democrática, se enriquezca con el reconocimiento y fortalecimiento de la participación, la cooperación y el diálogo como valores esenciales de una sociedad constituida por hombres y mujeres libres y respetados en su dignidad.

Lima, mayo del 2003.

CAPÍTULO 1

DESARROLLO INSTITUCIONAL

1.1. Funciones y competencias de la Defensoría del Pueblo

En 1993 se introduce en el ordenamiento peruano la figura del Defensor del Pueblo, institución que aparece por primera vez en la Constitución Sueca de 1809. La Constitución peruana de 1993 creó la Defensoría del Pueblo como un órgano constitucional autónomo, a diferencia de la de 1979 que encomendó funciones defensoriales al Ministerio Público, a través de las Fiscalías Especiales de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo.

El titular de la institución es el Defensor del Pueblo, elegido por un período de cinco años mediante votación calificada de dos tercios del número legal de miembros del Congreso de la República.

La Constitución asigna a la Defensoría del Pueblo tres funciones básicas que definen su ámbito de competencia:

- Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad.
- Supervisar el cumplimiento de los deberes de función de la administración estatal.
- Supervisar la prestación de los servicios públicos a la población.

Además, de acuerdo con su Ley Orgánica, Ley N° 26520, la Defensoría del Pueblo tiene la responsabilidad de promover los derechos humanos. Esto supone mantener una vigilancia permanente del ejercicio de la función pública, a fin de que se desarrolle en el marco de la legalidad y los valores éticos, así como también velar por la institucionalidad democrática en el país.

La competencia del Defensor del Pueblo se extiende a todo el ámbito de la administración pública y a aquellos particulares que prestan servicios públicos en virtud de un acto administrativo habilitante. En tal

sentido, de conformidad con su Ley Orgánica, el Defensor del Pueblo tiene, entre otras, las siguientes facultades:

- Iniciar de oficio o a petición de parte, cualquier investigación para el esclarecimiento de los actos y resoluciones de la administración pública y sus agentes que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, moroso, abusivo o excesivo, arbitrario o negligente de sus funciones y que afecten la vigencia plena de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad.
- Interponer y dar seguimiento a las acciones de garantía, pudiendo intervenir en cualquier procedimiento de hábeas corpus iniciado por un tercero, para coadyuvar a su defensa.
- Participar en procedimientos administrativos, promover iniciativas de mediación y conciliación e interponer sus buenos oficios.
- Promover la firma, ratificación, adhesión y efectiva difusión de los tratados internacionales sobre derechos humanos y promover iniciativas legislativas para la aprobación de leyes que garanticen los derechos fundamentales de la persona.

La Defensoría del Pueblo puede elaborar informes y estudios especializados, con sus correspondientes recomendaciones, sobre el seguimiento de violaciones a los derechos humanos e irregularidades de la administración estatal y los servicios públicos. Asimismo, puede brindar asesoría y orientación gratuita.

En el ámbito de la administración de justicia, el Defensor del Pueblo puede recabar de las instituciones competentes la información que considere oportuna para la investigación, sin que en ningún caso su acción pueda interferir en el ejercicio de la potestad jurisdiccional. De acuerdo con su Ley Orgánica, el funcionamiento anormal o irregular de la administración de justicia será puesto en conocimiento del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial o del Ministerio Público, según corresponda.

1.2. La Defensoría del Pueblo y su papel de mediación

Persuasión y mediación constituyen dos conceptos básicos para comprender la actuación del Defensor del Pueblo en el cumplimiento de sus funciones.

Si bien la Defensoría del Pueblo no cuenta con poderes coactivos frente a la administración estatal, sí hace uso de su poder persuasivo. Para

ese efecto desarrolla argumentos técnico-jurídicos y éticos que le permiten convencer a la administración pública sobre el cumplimiento de sus deberes o revertir situaciones de afectación de los derechos humanos. En ese sentido, la fuerza de la persuasión está presente en todas las actuaciones defensoriales, superando la actuación adversarial típica de los mecanismos tradicionales de resolución de conflictos.

La persuasión de la Defensoría del Pueblo ha logrado corregir o cambiar la actuación de la administración estatal y de las entidades prestadoras de servicios públicos, en aquellos casos en los que se afectaban los derechos ciudadanos. Sin embargo, la Defensoría del Pueblo no intenta suplir ni interferir en las funciones que corresponden a los organismos estatales, sino brindar una protección complementaria a los ciudadanos que se sienten afectados en sus derechos. La labor de la institución es de naturaleza supletoria y se hace efectiva únicamente si el ciudadano no puede ser amparado por otros medios.

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo se ha convertido en un puente entre los ciudadanos y el Estado a fin de mediar en los conflictos que se presenten. Cabe precisar, sin embargo, que la función mediadora del Ombudsman no corresponde a la noción típica de la “mediación”. En esta última, hay un tercero imparcial en el proceso, mientras que la Defensoría del Pueblo asume una posición en favor del ciudadano frente al Estado, en un marco de respeto por la Constitución, la legalidad y la ética.

La magistratura de la persuasión se ejerce a través de la función mediadora que cumple la Defensoría del Pueblo, mediante la cual –a través del diálogo y el sano entendimiento– se propicia la solución de los conflictos que surgen entre los ciudadanos y las autoridades. Del mismo modo, actúa como un control preventivo de la actividad administrativa, tratando de evitar posibles afectaciones de derechos.

Así por ejemplo, en este período, la Defensoría del Pueblo ha intervenido como institución mediadora en el conflicto suscitado entre la Municipalidad de Arequipa, las organizaciones sociales de dicha ciudad y el Gobierno Central, con ocasión de la privatización de EGEDEL y EGESUR, en junio del 2002¹. También ha ejercido esta labor de mediación en las huelgas de hambre realizadas por los internos de diversos establecimientos penitenciarios del país. La Defensoría del Pueblo propició la organiza-

¹ Ver Capítulo 2, ítem “2.2.5. Derecho de reunión”.

ción e instalación de mesas de trabajo integradas por diversas autoridades y funcionarios del Estado, la Iglesia y la población, a fin de encontrar una solución pacífica a los problemas².

1.3. La Defensoría del Pueblo y su organización

1.3.1. Estructura orgánica

La estructura orgánica de la Defensoría del Pueblo está establecida en su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Resolución Defensorial N° 12-2001/DP del 5 de abril del 2001. Son órganos de dirección y línea el Defensor del Pueblo, las Adjuntías y los Programas Especiales.

Elección del Defensor del Pueblo

El 30 de abril del 2002, luego de un largo de proceso al que dio lugar el concurso público convocado con arreglo a ley, la Mesa Directiva del Congreso de la República sometió a votación en el Pleno, a los candidatos seleccionados como finalistas para ocupar el cargo de Defensor del Pueblo.

Previamente, la Comisión Especial encargada de conducir el proceso revisó los expedientes de 41 candidatos y seleccionó a cinco de ellos. En la votación que tuvo lugar en el Pleno mediante un procedimiento de elección en tres fases sucesivas, el doctor Walter Albán Peralta obtuvo el número más alto de votos con un total de 68. No obstante, dada la mayoría calificada que exige la Constitución, equivalente a dos tercios del número legal de miembros del Congreso, no se produjo la designación del titular.

En tal sentido, el doctor Albán sigue cumpliendo –de acuerdo a ley– las funciones de Defensor del Pueblo que asumiera en noviembre del 2000, tras la renuncia del doctor Jorge Santistevan de Noriega.

Adjuntías y Programas Especiales

Los Adjuntos y Adjuntas al Defensor del Pueblo tienen bajo su responsabilidad el análisis y la formulación de propuestas en temas sustanti-

² Ver Capítulo 2, ítem “2.2.23. Derechos de las personas privadas de libertad”.

vos cuya problemática requiere ser considerada y atendida desde una perspectiva integral.

La Defensoría del Pueblo cuenta con las siguientes Adjuntías:

- Primera Adjuntía al Defensor del Pueblo
- Adjuntía para los Asuntos Constitucionales
- Adjuntía para los Derechos de la Mujer
- Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad
- Adjuntía para la Administración Estatal
- Adjuntía para los Servicios Públicos

Por su parte, los Programas Especiales cumplen la función de desarrollar actividades especializadas en áreas que la Defensoría del Pueblo considera de actuación prioritaria, los mismos que son los siguientes:

- Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios
- Programa de Comunidades Nativas
- Programa de Protección a Poblaciones Desplazadas por la Violencia

1.3.2. Atención descentralizada

Desde su creación en 1996, la Defensoría del Pueblo, ha desarrollado una estrategia de despliegue territorial y atención descentralizada a fin de cumplir con el mandato legal de contar con oficinas en todos los departamentos del país y con su firme vocación de prestar servicios de protección a las poblaciones que, debido a la realidad económica, social y cultural del país se encuentran en situación de mayor indefensión.

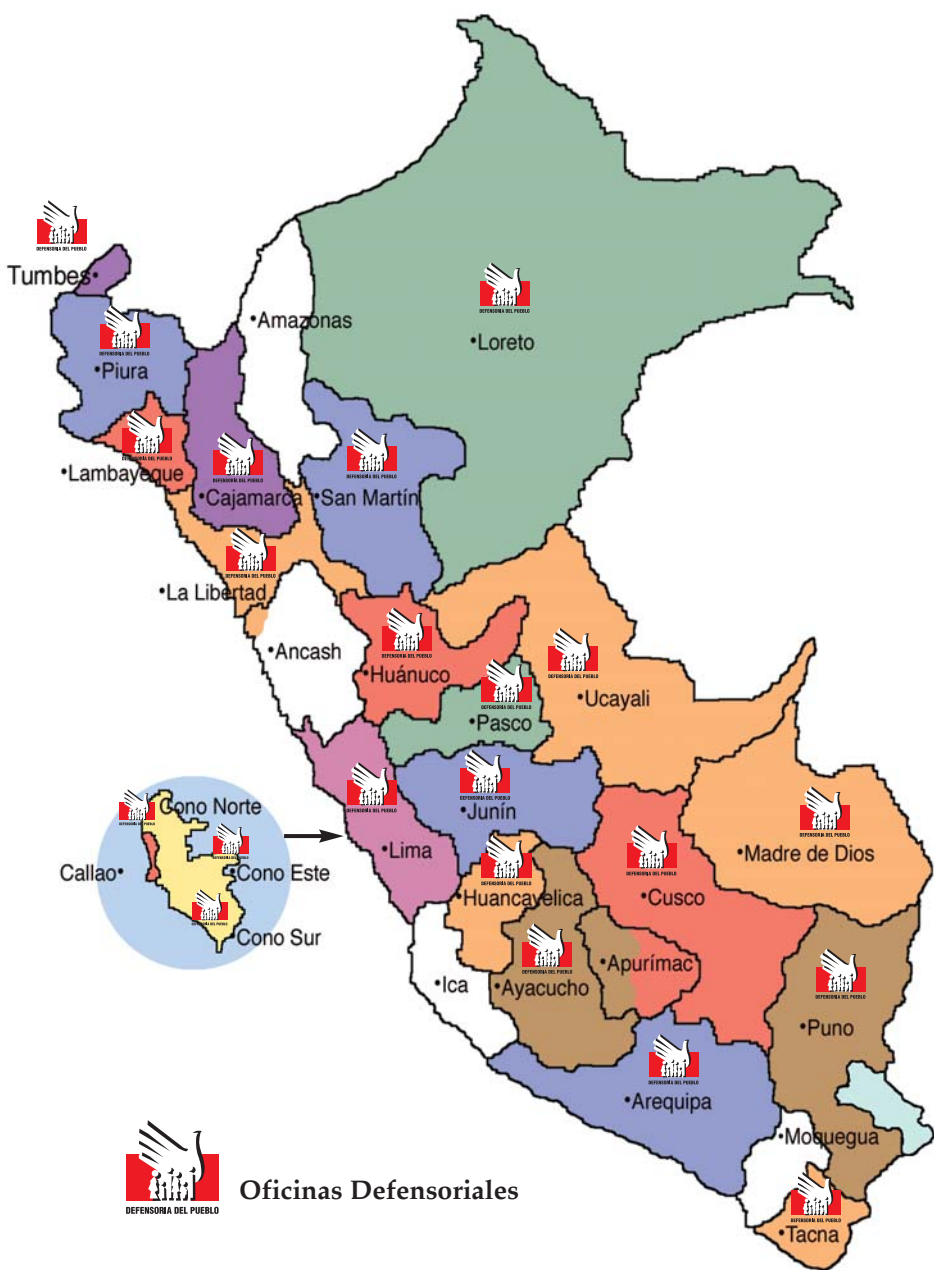
Hasta marzo del 2003, la Defensoría del Pueblo estuvo organizada en Oficinas Regionales, Oficinas Descentralizadas y Módulos de Atención, según la política de despliegue territorial establecida en la Directiva N° 01-2002/DP-PDA. Estas Oficinas Regionales, a cargo de Representantes del Defensor del Pueblo, fueron las siguientes:³

³ Esta organización territorial estuvo vigente hasta el 8 de marzo del 2003, fecha en que se aprobó la nueva "Directiva de Despliegue Territorial de la Defensoría del Pueblo".

Oficina Regional	Oficinas Descentralizadas	Módulos de Atención
Arequipa	Tacna	
Ayacucho	Huancavelica Huanta	Andahuaylas
Cusco	Puno Puerto Maldonado	Abancay Quillabamba Espinar Juliaca
Huancayo	Satipo Huánuco	Pasco La Merced Jauja Concepción Chupaca Tarma La Oroya Junín Tayacaja Oxapampa
Iquitos	Moyobamba Pucallpa	Tarapoto Santa Clotilde
Lima	Callao Lima Este Lima Norte Lima Sur	
Piura	Tumbes	Ayabaca Huancabamba
Trujillo	Cajamarca Chiclayo Jaén Tumbes	Chimbote San Ignacio Santa María de Nieva

Poco antes del cierre del Informe, la Defensoría del Pueblo aprobó, mediante Resolución Defensorial N° 006-2003/DP, publicada el 8 de marzo del 2003, la Directiva N° 001-2003/DP-PAD “Despliegue Territorial de la Defensoría del Pueblo”. Esta Directiva establece los lineamientos generales para el despliegue territorial de la institución, el ámbito geográfico y marco de competencia de las Oficinas Defensoriales, así como los niveles de coordinación entre éstas y las Adjuntías, los Programas Especiales y los Órganos de Apoyo y Asesoría. Con esta Directiva se busca adecuar el funcionamiento institucional a los cambios introducidos en la organización territorial del país con el inicio del proceso de regionalización y prestar un mejor servicio a la población en la protección de sus derechos.

Oficinas Defensoriales



La mencionada Directiva establece que las **Oficinas Defensoriales** son órganos de línea instalados en ámbitos territoriales de carácter departamental y/o regional. Están a cargo de Representantes del Defensor del Pueblo, quien los designa. Estas oficinas admiten, tramitan y resuelven quejas y pedidos, absuelven consultas, ejecutan labores de supervisión, se dirigen a los órganos de gobierno regional y municipal, entidades estatales y de servicios públicos en el ámbito de su competencia, entre otras funciones. Actualmente, la Defensoría del Pueblo cuenta con 23 oficinas defensoriales⁴.

Las Oficinas Defensoriales tienen a su cargo los **Módulos de Atención**, ubicados en capitales provinciales o distritales, los mismos que desarrollan actividades de atención de quejas, petitorios y consultas, supervisión de dependencias estatales y entidades prestadoras de servicios públicos, así como capacitación y difusión de derechos.

Oficina Defensorial	Módulos de Atención
Arequipa	
Ayacucho	Andahuaylas (Apurímac) Huanta
Callao	
Cajamarca	Jaén San Ignacio Santa María de Nieva
Cusco	Abancay (Apurímac) Quillabamba Espinar
Huancavelica	Tayacaja
Huánuco	
Junín	Chupaca Concepción Jauja Junín La Merced La Oroya Satipo Tarma

⁴ En el período cubierto por este Informe, la Defensoría del Pueblo incrementó su presencia territorial. Gracias al apoyo de la cooperación internacional fue posible inaugurar nuevas oficinas defensoriales en las ciudades de Chiclayo, Tumbes, Moyobamba, Pucallpa y Cerro de Pasco.

Lambayeque	
La Libertad	Chimbote (Ancash)
Lima	
Lima - Cono Norte	
Lima - Cono Este	
Lima - Cono Sur	
Loreto	Santa Clotilde
Madre de Dios	
Pasco	Oxapampa
Piura	Ayabaca Huancabamba
Puno	Juliaca
San Martín	Tarapoto
Tacna	
Tumbes	
Ucayali	

Los ***Equipos Itinerantes*** son unidades conformadas por personal de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención que se desplazan periódicamente desde sus respectivas sedes hacia distritos, poblados y comunidades, especialmente de zonas rurales, comprendiendo también ciudades intermedias que forman parte de los circuitos de visitas, y realizan las actividades mencionadas en el párrafo anterior. Esta estrategia de atención descentralizada es desarrollada por todas las oficinas de la Defensoría del Pueblo en el país.

La Directiva mencionada crea ocho ***Unidades de Coordinación Territorial***, a cargo de un coordinador o coordinadora designado por el Defensor del Pueblo entre sus Representantes. Dichas Unidades tienen entre sus funciones: supervisar y maximizar la actuación institucional en el ámbito de la unidad; convocar a reuniones de coordinación a las oficinas comprendidas dentro de la unidad; apoyar las labores de planificación, seguimiento y evaluación de las Oficinas Defensoriales; promover la capacitación del personal de estas oficinas, así como la revisión y mejora de sus estrategias de intervención, a fin de mejorar la política de despliegue territorial de la Defensoría del Pueblo.

Actualmente existen las siguientes Unidades de Coordinación Territorial:

Módulos de Atención



Módulos de Atención		Dependiente de:
1. Huanta	2. Andahuaylas	Oficina Defensorial de Ayacucho
3. Juliaca		Oficina Defensorial de Puno
4. Abancay	6. Espinar	Oficina Defensorial de Cusco
5. Quillabamba		
7. La Merced	11. Satipo	Oficina Defensorial de Junín
8. Jauja	12. Tarma	
9. Concepción	13. La Oroya	
10. Chupaca	14. Junín	
15. Tayacaja		Oficina Defensorial de Huancavelica
16. Oxapampa		Oficina Defensorial de Pasco
17. Ayabaca	18. Huancabamba	Oficina Defensorial de Piura
19. Chimbote		Oficina Defensorial de La Libertad
20. Jaén	21. San Ignacio	Oficina Defensorial de Cajamarca
22. Santa María de Nieva		Por el momento se encuentra a cargo del Módulo de Jaén hasta que se instale la Oficina Defensorial de Amazonas
23. Santa Clotilde		Oficina Defensorial de Loreto
24. Tarapoto		Oficina Defensorial de San Martín

- a) Unidad de Coordinación Territorial Amazonas, Cajamarca, La Libertad y Lambayeque.
- b) Unidad de Coordinación Territorial Apurímac, Cusco, Madre de Dios y Puno.
- c) Unidad de Coordinación Territorial Arequipa, Moquegua y Tacna.
- d) Unidad de Coordinación Territorial Ayacucho y Huancavelica.
- e) Unidad de Coordinación Territorial Huánuco, Junín y Pasco.
- f) Unidad de Coordinación Territorial Lima y Callao.
- g) Unidad de Coordinación Territorial Loreto, San Martín y Ucayali.
- h) Unidad de Coordinación Territorial Piura y Tumbes.

Para el siguiente período, además de consolidar su presencia en las regiones en las que ya desarrolla actividades, la Defensoría del Pueblo se esforzará por establecer una presencia más permanente en aquellas regiones donde sólo tiene una presencia parcial (Amazonas, Ancash y Apurímac) y en aquellas que atiende tan sólo con visitas itinerantes (Moquegua e Ica).

1.4. Aspectos Económicos

1.4.1. Presupuesto institucional

La Defensoría del Pueblo constituye un sector y pliego presupuestal del Sector Público; su titular es el Defensor del Pueblo, quien sustenta el proyecto de presupuesto ante el Congreso de la República y ante el Poder Ejecutivo, de acuerdo a las normas presupuestarias vigentes.

Para el cumplimiento de sus funciones, durante el ejercicio presupuestal 2002 la Defensoría del Pueblo recibió una asignación inicial de S/.17'516,778 por toda fuente de financiamiento, correspondiendo S/.16,579,891 a Recursos Ordinarios y S/.936,887 a Donaciones y Transferencias.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo captó ingresos por la venta de bases para la realización de los procesos de selección a que se refiere el Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, por la Fuente de Financiamiento de Recursos Directamente Recaudados a través de un Crédito Suplementario por un monto de S/3,000. En lo que respecta a la fuente Donaciones y Transferencias el presupuesto se ha incrementado a través de Créditos Suplementarios en S/4'949,356, quedando el presupuesto al cierre del 2002, de la siguiente manera:

Presupuesto Institucional 2002
(En nuevos soles)

Fuentes de Financiamiento	Presupuesto Institucional de Apertura	Presupuesto Institucional Modificado	Variación PIM-PIA	Incremento %
Recursos Ordinarios	16'579,891	16'579,891	0	0%
Recursos Directamente Recaudados	-----	3,000	3,000	100%
Donaciones y Transferencias	936,887	5'886,243	4'949,356	528%
Total:	17'516,778	22'469,134	4'952,356	28 %

Para el año fiscal 2003 la asignación presupuestal solicitada por el Pliego 020 Defensoría del Pueblo asciende a S/.24'085,000. Sin embargo el Ministerio de Economía y Finanzas asignó inicialmente un monto de S/.18'000,000, suma que con relación al Presupuesto Institucional Modificado del año anterior, resultaba menor en aproximadamente 25%. Esta reducción motivó que se formulara una demanda adicional a la cifra asignada para el Presupuesto 2003, estableciéndose claramente en la sustentación de la misma la necesidad que tiene la Defensoría del Pueblo de mantener su despliegue territorial, así como continuar con la implementación de las Oficinas en los conos norte, sur y este de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao.

Como resultado de esta gestión, el Ministerio de Economía y Finanzas comunicó a la Defensoría del Pueblo que el Presupuesto de Apertura para el año 2003 había sido incrementado a S/.20'000,000, de acuerdo al siguiente detalle:

Presupuesto 2003
(En nuevos soles)

Presupuesto	Asignación Genérica				Total
	Personal y Obligaciones	Bienes y Servicios	Otros Gastos Corrientes	Otros Gastos de Capital	
Propuesta Pliego 2003	14,818,487	8,415,825	707,967	142,721	24,085,000
Asignación MEF 2003	12,294,913	6,988,885	716,202	0	20,000,000
Demanda Adicional	2,523,574	1,426,940	-8,235	142,721	4,085,000

F.F : Recursos Ordinarios

El Presupuesto Institucional de Apertura por toda fuente de financiamiento asciende a S/.20,000,000. Este año el Presupuesto de Apertura consistía sólo de Recursos Ordinarios, al no haber recursos directamente recaudados ni donaciones y transferencias.

El Presupuesto para el año fiscal 2003 con relación al Presupuesto Institucional de Apertura del año 2002 por la fuente de financiamiento de recursos ordinarios, se ha incrementado en 21%. Dicho incremento servirá para asumir la cobertura de plazas en las Oficinas Regionales, liquidación y beneficios sociales del personal renunciante y para asumir el pago de deudas pendientes de años anteriores con la SUNAT, generados por las cargas sociales que el Ministerio de Economía y Finanzas no pagó en su oportunidad.

Posteriormente se recibieron donaciones y transferencias por S/.5,208,231 nuevos soles y se recaudaron directamente recursos por S/.1.220 nuevos soles.

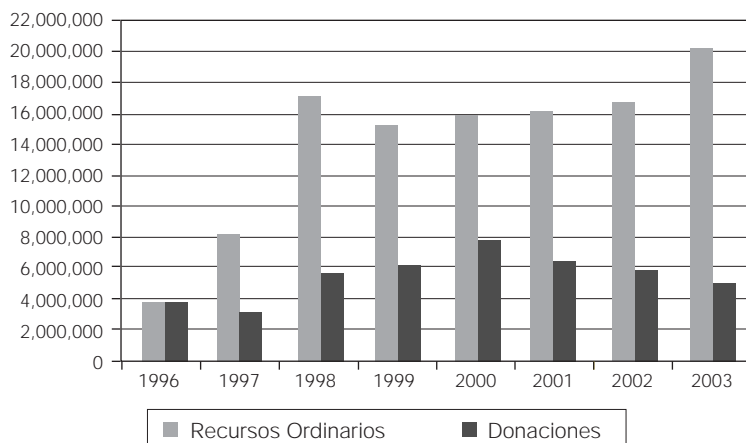
En el cuadro siguiente se presenta la evolución del presupuesto asignado por recursos ordinarios y los recursos provenientes de donaciones efectuadas por la Cooperación Internacional. Los recursos directamente recaudados no son significativos y corresponden a la venta de bases por convocatorias a concursos públicos.

**Evolución del Presupuesto Institucional por toda fuente
(Nuevos Soles)**

Período	Recursos Ordinarios			Recursos directamente recaudados	Donaciones y Transferencias	Total
	Inicial	Ampliación	Total			
1996	1,206,000	2,641,000	3,847,000		385,399	4,232,399
1997	6,314,000	1,828,058	8,142,058	2,250	3,125,773	11,270,081
1998	12,559,000	4,343,600	16,902,600	11,873	5,670,479	22,584,952
1999	12,442,000	2,604,591	15,046,591	6,362	6,238,145	21,291,098
2000	15,747,000	67,000	15,814,000		7,778,974	23,592,974
2001	15,606,000	420,931	16,026,931		6,395,872	22,422,803
2002	16,579,891		16,579,891	3,000	5,886,243	22,469,134
2003*	20,000,000		20,000,000	1.220	5,208.231	25,209,451

*Actualizado al 10-04-2003.

Evolución del Presupuesto 1996-2003 por toda Fuente de Financiamiento



En este cuadro no se han considerado los recursos directamente recaudados por no ser relevantes para efectos gráficos.

1.4.2. Cooperación Internacional

El Programa Marco de Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Pueblo para la Supervisión de la Reforma del Estado y la Promoción de la Vigilancia Ciudadana 2002-2006, registra los principales lineamientos estratégicos y de acción institucional en los próximos cuatro años.

Durante el segundo semestre del año 2002 se realizó un proceso de diálogo con las diversas instituciones de cooperación internacional que apoyan a la Defensoría del Pueblo, a fin de solicitar su contribución a la implementación del Programa Marco y, en el caso de convenios previamente suscritos, para reajustar los proyectos en curso al nuevo marco institucional.

La respuesta de las instituciones de cooperación internacional ha sido muy positiva, no sólo por el apoyo financiero que han brindado a esta iniciativa, sino por su acompañamiento en el proceso de discusión y definición del Programa Marco, lo que constituye un voto de confianza y, por lo tanto, un estímulo para la institución.

En el período que se informa, la Defensoría del Pueblo ha contado con la colaboración de agencias de gobierno de 9 países (Alemania, Bélgica,

Canadá, España, Estados Unidos, Gran Bretaña, Países Bajos, Suecia y Suiza) y de 2 organismos multilaterales (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD y Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas – VNU) para la ejecución de 18 proyectos⁵, 3 de los cuales son multianuales.

Los logros alcanzados en este campo dan cuenta de un proceso de tránsito hacia la implementación plena del Programa Marco como instrumento de orientación de la cooperación que diversas instituciones internacionales brindan a la Defensoría del Pueblo.

Principales proyectos ejecutados durante el período

- **Fortalecimiento institucional**

Durante el período que se informa se han ejecutado tres proyectos de fortalecimiento institucional financiados por la Cooperación Perú-Bélgica, la Cooperación Técnica Alemana (GTZ) y la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI).

Gracias al proyecto “Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Pueblo para la Promoción y Defensa de los Derechos Ciudadanos”, implementado con el apoyo de Bélgica desde febrero del 2002, ha sido posible fortalecer la presencia nacional y regional de la Defensoría del Pueblo. Se han abierto tres nuevas oficinas defensoriales en las ciudades de Tacna, Huánuco y Puno; se ha contribuido a mejorar el conocimiento de la población y de los funcionarios públicos sobre los derechos ciudadanos y el papel que le corresponde jugar a la Defensoría del Pueblo en su defensa; y se ha desarrollado acciones de supervisión de la acción de diversas dependencias públicas.

Por otra parte, el apoyo brindado por GTZ al proyecto “Sociedad civil y fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo”, en el marco de su Programa “Democracia, Sociedad Civil y Administración Pública”, ha posibilitado la realización de diversas investigaciones sobre temas que afectan a un número significativo de personas, como es el caso de la ley de procedimientos administrativos, el derecho al libre tránsito, las tarifas del servicio de telefonía y la reforma judicial.

⁵ De los 18 proyectos, 7 iniciaron su ejecución en virtud de convenios suscritos entre abril del 2002 y abril del 2003, mientras que los otros 11 se venían ejecutando desde el período anterior.

Asimismo, en este período se concluyó la ejecución del proyecto “Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Pueblo” apoyado por ACDI, con la realización de diversas investigaciones y actividades de capacitación orientados a generar una mayor conciencia entre la sociedad civil y el Estado sobre la importancia del respeto de los derechos humanos, el desarrollo democrático y el buen gobierno.

De otro lado, concluyó también la ejecución de la última fase del proyecto “Apoyo para la implementación de la Oficina de la Defensoría del Pueblo”, con la contribución de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). En razón a este hecho, se realizó una sistematización de la actuación de la Defensoría del Pueblo en tres temas relevantes de su labor durante el período 1996-2001. Dicho trabajo recogió las experiencias en temas vinculados a la defensa de inocentes en prisión, los derechos reproductivos y sexuales y el respeto a la voluntad popular, generando así un conjunto de reflexiones sobre temas prioritarios para la actuación de la Defensoría en los próximos años.

Finalmente, las actividades realizadas por la Defensoría del Pueblo con el apoyo de USAID fueron objeto de evaluación, con la finalidad de identificar los principales resultados obtenidos y entregar orientaciones y recomendaciones con relación a futuros proyectos. Entre los principales resultados destacan las acciones efectivas en el tratamiento de las secuelas de la violencia política, la investigación y sistematización de los desaparecidos en el país; el mayor reconocimiento y respeto de los derechos de la mujer y, en particular, a sus derechos sexuales y reproductivos, mediante la investigación y supervisión de los programas estatales de planificación familiar. Asimismo, la creciente transparencia de los procesos electorales, incidiendo a través de la capacitación y la acción en la neutralidad estatal, así como diversas acciones orientadas al fortalecimiento de la institucionalidad democrática en especial la lucha contra la impunidad las autoridades y funcionarios.

- **El Programa Marco y el Fortalecimiento Institucional**

El Programa Marco de Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Pueblo para la Supervisión de la Reforma del Estado y la Promoción de la Vigilancia Ciudadana 2002-2006 logró la acogida de las agencias de cooperación internacional, en tanto fue reconocido como un instrumento que permite proyectarse claramente en el mediano plazo con respecto a los principales temas de actuación institucional.

En este contexto, USAID decidió brindar su apoyo al Programa, aprobando una primera fase de ejecución que comprende el período octubre 2002–setiembre 2003, precisando como ejes prioritarios de atención la transparencia y neutralidad del Estado en el proceso de elección de nuevos gobiernos municipales y regionales, la supervisión del proceso de descentralización, el ejercicio de derechos fundamentales, y la modernización y consolidación de la Defensoría del Pueblo.

De forma similar, la Agencia Sueca de Cooperación para el Desarrollo Internacional (ASDI), definió su contribución al proyecto “Fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo para promover la superación de las secuelas de la violencia política en el Perú” para el período enero 2003-diciembre 2006. Este proyecto tiene por objeto, contribuir a que la Defensoría del Pueblo fortalezca su capacidad de brindar una atención integral a la población que habita en los ámbitos de sus Oficinas Defensoriales de Ayacucho y Huancayo y asumir eficazmente las tareas derivadas de la Comisión de la Verdad y Reconciliación, dando continuidad a los procesos de esclarecimiento de los hechos y a las propuestas de reparación de los derechos de las víctimas de la violencia, contando además con una unidad especializada en la atención de la problemática derivada de la violencia en el Perú.

- **Fortalecimiento del despliegue territorial**

Gracias al apoyo brindado por la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación – COSUDE para la ejecución del proyecto “Equipos itinerantes para la protección de los derechos ciudadanos – Fase II”, la Defensoría del Pueblo ha podido continuar brindando sus servicios a la población rural de los departamentos de Apurímac, Arequipa, Cajamarca, Cusco, La Libertad, Lambayeque, Moquegua y Tacna, y fortalecer su presencia con una oficina en Puno, enfatizando las actividades de protección de derechos y de supervisión de las entidades estatales en el contexto de la campaña de supervisión de las elecciones regionales y municipales. Durante los meses posteriores al proceso de supervisión electoral, el proyecto desarrolló progresivamente actividades con líderes sociales, así como el reforzamiento de los sistemas de información y de la capacidad operativa de los equipos itinerantes.

Complementariamente, con el propósito de contribuir al desarrollo de la institucionalidad democrática y a la vigencia de los derechos humanos en el país, principalmente de la población que se encuentra en zonas alejadas y en situación de mayor indefensión, el Programa de Vo-

luntarios de las Naciones Unidas (VNU), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Defensoría del Pueblo implementaron la segunda fase del proyecto “Protección de derechos humanos y ciudadanos en pequeñas ciudades y áreas rurales del Perú”. Este proyecto permitió dar continuidad a la labor de veinte Voluntarios Nacionales de las Naciones Unidas en diversas oficinas de la Defensoría del Pueblo en el país.

- **Fortalecimiento de la protección y defensa de derechos**

A través del proyecto “Fortalecimiento de las capacidades de la Defensoría del Pueblo para la supervisión del Estado y la protección y promoción de derechos en el ámbito de la frontera Perú-Ecuador”, la Defensoría del Pueblo ha desarrollado diversas actividades de supervisión del cumplimiento de deberes de las dependencias de la administración estatal, así como de capacitación de autoridades, funcionarios y líderes sociales sobre derechos fundamentales y constitucionales. Dichas actividades se realizaron en coordinación con el Instituto Peruano de Educación en Derechos Humanos y la Paz (IPEDEHP) y Cooperative For Assistance and Relief Everywhere (CARE), con el financiamiento de USAID.

Entre noviembre del 2002 y febrero del 2003, la Defensoría del Pueblo ejecutó el proyecto “Reforma del gasto social del Estado: Neutralidad y Transparencia de los programas sociales”, con la contribución de ACDI. El proyecto se orientó a generar una mayor aplicación de normas de buen gobierno, transparencia y neutralidad política por parte de los programas sociales, mediante la supervisión de este tipo de programas en municipalidades y Consejos Transitorios de Administración Regional, así como a la producción y difusión de materiales de capacitación y la coordinación con programas sociales y organizaciones de la sociedad civil.

- **Protección de derechos de desplazados y víctimas de la violencia**

El Programa de Protección a Poblaciones Afectadas por la Violencia (PPPAV) de la Defensoría del Pueblo ha mantenido, consolidado y extendido su presencia gracias al apoyo brindado por la Agencia Sueca de Cooperación para el Desarrollo Internacional (ASDI) y la Embajada Real de los Países Bajos, al proyecto “Consolidación del Programa de Protección de derechos de desplazados y comunidades afectadas por la violencia – Fase II”, cuya ejecución concluyó en diciembre del 2002.

La cooperación internacional para el PPPAV posibilitó una ampliación significativa del ámbito de actuación de la Defensoría del Pueblo, en los departamentos de Ayacucho, Apurímac, Huancavelica, Junín, Huánuco y Pasco, zonas cuya población se encuentra en situación de mayor vulnerabilidad de sus derechos fundamentales.

Asimismo, la continuidad del apoyo de ASDI en la ejecución del proyecto “Secuelas de la violencia política y Comisión de la Verdad” ha permitido a la Defensoría del Pueblo realizar diversas actividades orientadas a la reconstrucción y fortalecimiento de instituciones democráticas, así como a la superación de las secuelas de la violencia política.

- **Protección de derechos de comunidades nativas**

Los derechos de las comunidades nativas fueron atendidos por la Defensoría del Pueblo principalmente a través de tres proyectos de cooperación: “Defensa y respeto de derechos de los Pueblos Indígenas Peruanos”, “Protección y promoción de derechos en pueblos indígenas amazónicos – Fase III” y “Derecho Consuetudinario de los Pueblos Indígenas y los Derechos Humanos”; financiados por la Agencia Española para la Cooperación Internacional (AECI), el Instituto Humanista para la Cooperación con los Países en Desarrollo (HIVOS)/ Servicio Holandés de Cooperación para el Desarrollo SNV y el Servicio Alemán de Cooperación Social – Técnica (DED), respectivamente.

La contribución española está orientada a fortalecer las garantías institucionales y las capacidades sociales de los pueblos indígenas amazónicos y comunidades andinas de la sierra central, para el respeto de sus derechos y su inclusión social y política. De otro lado, la contribución holandesa busca promover en los funcionarios públicos y organismos del Estado, el respeto del derecho a la tierra de los pueblos indígenas, así como contribuir al cambio de actitud en los operadores jurídicos, jueces y fiscales, respecto al reconocimiento de los derechos de los pueblos indígenas, especialmente de aquellos vinculados al debido proceso. La cooperación alemana enfatiza su apoyo en el afianzamiento de la seguridad jurídica de los pueblos indígenas de la amazonía, como elemento para su mayor autonomía dentro del Estado peruano.

- **Supervisión de procesos electorales**

La Defensoría del Pueblo diseñó e implementó un Programa de Supervisión Electoral que contó con la contribución de tres fuentes de coo-

peración: USAID, DFID y GTZ, que apoyaron los siguientes proyectos: “Fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo para la supervisión electoral”, “Elecciones 2002: Supervisión de la neutralidad del Estado y promoción de la vigilancia social en las regiones más pobres del Perú”, “Neutralidad y transparencia de los programas sociales: Elecciones 2002” y “Neutralidad y vigilancia social para un buen gobierno: Elecciones 2002”, respectivamente.

Gracias a este apoyo, ha sido posible supervisar el proceso de elección de los gobiernos regionales y municipales a fin de que éste se realice adecuadamente, así como promover la participación de la ciudadanía en acciones de vigilancia social y en el ejercicio informado y libre de sus derechos políticos en este proceso. Asimismo, estos proyectos vienen contribuyendo a que la instalación de los gobiernos regionales y municipales recién electos se realice en condiciones de transparencia y bajo normas de buen gobierno.

1.5. Presencia internacional

Desde su instalación en 1996, la Defensoría del Pueblo del Perú ha sido conciente de la importancia de su participación en el escenario internacional, a fin de impulsar su labor e intercambiar experiencias con sus homólogas en el extranjero. Integra los principales foros internacionales, regionales y subregionales vinculados a la figura del Ombudsman.

Es miembro activo del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), integra la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), el Consejo Andino de Defensores del Pueblo y la Red de Instituciones Nacionales para la Protección y Promoción de los Derechos Humanos del Continente Americano. Todos estos espacios están destinados a abordar temas defensoriales, elaborar estrategias conjuntas, intercambiar experiencias y optimizar la cooperación técnica e institucional. De esta manera, la Defensoría del Pueblo establece, mantiene y consolida redes de cooperación interinstitucional a fin de contribuir al fortalecimiento de la institucionalidad democrática en el marco de respeto a los derechos humanos.

1.5.1. Federación Iberoamericana del Ombudsman

La Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) es una agrupación creada en 1995, cuyo objeto principal es constituirse en un foro para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción,

difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman en los países iberoamericanos. En 1999 el entonces Defensor del Pueblo, Jorge Santistevan de Noriega, desempeñó el cargo de Vicepresidente Segundo de la FIO.

Esta Federación agrupa a los Ombudsman nacionales, estatales, provinciales y regional autonómicos, que con diferentes nombres reúnan el perfil básico institucional.

El VII Congreso de la FIO se llevó a cabo en Lisboa, Portugal del 18 al 20 de noviembre del 2002 teniendo como tema central “El Ombudsman: Nuevas Competencias, Nuevas Funciones”. Se trataron temas como la mediación del Ombudsman en los conflictos entre la Administración y los ciudadanos y monitoreo y evaluación de las políticas públicas. El Defensor del Pueblo del Perú, doctor Walter Albán Peralta, participó como conferencista en la IV Sesión del Congreso dedicada a la Intervención del Ombudsman en el ámbito de los Servicios Públicos provistos por empresas. La presentación abarcó las tareas desarrolladas por las Defensorías del Pueblo andinas en esta área y en particular, la experiencia peruana. Se destacó que la Defensoría del Pueblo cuenta con una Adjuntía especializada en Servicios Públicos por lo que la atención de los problemas suscitados en torno a ellos es tarea cotidiana y de suma importancia dentro de nuestras labores⁶.

Al concluir el Congreso, las y los Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores de Justicia, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos, aprobaron la denominada Declaración de Lisboa. En ella resaltan el papel mediador de los Ombudsman, la importancia de la buena administración como elemento fundamental para la gobernabilidad, y del monitoreo y la evaluación de políticas públicas. Asimismo, enfatizan la recíproca relación entre derechos humanos y el Estado de derecho democrático, su firme apoyo a la Corte Penal Internacional, su condena a todas las formas de terrorismo y su solidaridad con las víctimas del mismo. Igualmente, expresan su preocupación por el creciente fenómeno migratorio y su compromiso para hacer efectiva la tradicional solidaridad continental en situación que implica especial vulnerabilidad.

⁶ Ver Capítulo 2, ítem “2.2.18. Derechos de los usuarios de los servicios públicos y consumidores”.

1.5.2. Consejo Andino de Defensores del Pueblo

El Consejo Andino de Defensores del Pueblo fue creado el 6 de septiembre de 1998 en la ciudad de Lima, en el marco del Primer Encuentro Andino de Defensores del Pueblo, auspiciado y organizado por la Comisión Andina de Juristas. Sus fundadores fueron los Defensores del Pueblo de Bolivia, Ana María Romero de Campero; Colombia, José Fernando Castro Caycedo; y Perú, Jorge Santistevan de Noriega.

Ese Consejo, integrado por los Ombudsmen de Bolivia, Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y Venezuela, constituye un espacio privilegiado de las instituciones de la región para la coordinación de estrategia y desarrollo de acciones conjuntas.

El 30 y 31 de octubre del 2002, en Bogotá, Colombia, se realizó el Encuentro de Altos Funcionarios de las Defensorías del Pueblo de la Región Andina y en este marco la VI Reunión del Consejo Andino de Defensores del Pueblo.

En esta cita, los defensores andinos expresaron su felicitación a los Jefes de Estado de los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) por la aprobación de la Carta Andina para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos, el 26 de julio del 2002 en la ciudad de Guayaquil. Asimismo, en esta reunión se incorporó al Consejo Andino de Defensores del Pueblo, el Defensor del Pueblo de Panamá, doctor Juan Antonio Tejada Espino y se invitó a formar parte de este organismo subregional, en calidad de miembros observadores, al Defensor del Pueblo de Argentina, a los Defensores del Pueblo de los Estados Caribeños y al Capitular Chileno del Ombudsman.

Posteriormente, del 3 al 4 de enero del 2003 se celebró en Lima la VII Reunión del Consejo Andino de Defensores del Pueblo donde se aprobó la denominada Declaración de Lima. En ella los miembros de este organismo expresaron su pleno acuerdo con los principios y disposiciones de la Carta Andina para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos, y su voluntad de orientar sus mejores esfuerzos a fin de garantizar la efectiva vigencia de los derechos en ella reconocidos. Asimismo, acordaron desarrollar acciones conjuntas en temas prioritarios de interés común, tales como la institucionalidad democrática y el acceso a la información pública, así como los derechos de las mujeres, pueblos indígenas y afro-descendientes, migrantes y personas privadas de la libertad.

Los defensores andinos reafirmaron su compromiso de apoyar el proceso de creación del Defensor del Ciudadano en Chile, especialmente al haberse logrado un acuerdo político-legislativo que compromete a los partidos del gobierno y la oposición para su aprobación parlamentaria en el curso del presente año.

Igualmente, saludaron la instalación de la Corte Penal Internacional y reafirmaron su convicción de que la paz mundial exige la aplicación de los instrumentos internacionales multilaterales creados con el fin de resolver los conflictos o amenazas que puedan perturbarla, y que proscriben acciones unilaterales.

Durante el encuentro, se eligió como nuevo Presidente del Consejo Andino de Defensores del Pueblo al Defensor de Colombia, Eduardo Cifuentes y al Defensor del Pueblo del Perú, Walter Albán, como vicepresidente del organismo.

1.5.3. Red de Instituciones Nacionales para la Protección y Promoción de los Derechos Humanos del Continente Americano

Durante la Segunda Reunión Anual Regional de Instituciones Nacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos de las Américas, celebrada del 19 al 21 de noviembre del 2000 en la ciudad de México, se aprobó la creación de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos en el Continente Americano (la Red), estableciendo para su funcionamiento una Secretaría *pro tempore* a cargo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México.

La Red comprende a las instituciones creadas constitucionalmente o por ley, que se dedican a la promoción y protección de los derechos humanos en América del Norte, América Central, América del Sur y el Caribe.

Del 26 al 27 de marzo se realizó la Segunda Reunión de la Asamblea General de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano, en San José, Costa Rica. La Defensoría del Pueblo del Perú participó en dicha reunión, donde las instituciones miembros reafirmaron que la construcción de instituciones de derechos humanos sólidas o que el fortalecimiento de las ya existentes, es esencial para asegurar que los derechos humanos sean protegidos y promovidos de manera sostenida. En el marco de la cita, el 28 de marzo, se realizó un Taller sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, señalándose la necesidad de dar cumplimiento a la supervisión de la admi-

nistración pública por parte de los ombudsmen, promoviendo y exhortando a que se cumpla con las normas a favor de las personas con discapacidad. Los trabajos de la Defensoría del Pueblo del Perú en este sentido fueron tomados como modelos.

1.5.4. Relaciones con otros Ombudsmen e instituciones afines

La Defensoría del Pueblo mantiene una fluida y estrecha coordinación y cooperación con diferentes Ombudsmen e instituciones afines. El 12 de julio del 2002, los Defensores del Pueblo de Ecuador y Perú, doctores Claudio Mueckay y Walter Albán, respectivamente, suscribieron un convenio de cooperación a fin de consolidar los esfuerzos de sus instituciones a favor de la defensa y protección de los derechos humanos de los ciudadanos y ciudadanas de ambos países.

El 30 de octubre del mismo año, el doctor Albán y el doctor Eduardo Cifuentes, Defensor del Pueblo de Colombia, suscribieron un convenio marco de cooperación institucional a fin de promover el fortalecimiento y consolidación de ambas instituciones, en tanto órganos destinados a fortalecer la institucionalidad democrática y el respeto a los derechos humanos.

De otro lado, cabe resaltar también la participación de la Defensoría del Pueblo en foros y seminarios dedicados a la promoción y defensa de derechos humanos.

La experiencia de la Defensoría del Pueblo del Perú en el tema de acceso a la información pública motivó la participación del Defensor del Pueblo del Perú en las “Jornadas sobre marcos legales que garantizan y promueven el libre acceso de los ciudadanos y los medios de comunicación a las fuentes de información pública: Análisis de los Casos en América Latina”. Este certamen se realizó en Santo Domingo el 30 y 31 de julio del 2002.

Asimismo, el Defensor del Pueblo del Perú fue invitado a participar en la Conferencia organizada por Diálogo Interamericano sobre el Acceso a la Información Pública, realizada en la ciudad de Buenos Aires del 11 al 12 de diciembre del 2002.

El Defensor del Pueblo participó en la Conferencia Internacional de Expertos de Gobierno o de Organizaciones No Gubernamentales titulada: “Los Desaparecidos: acciones para solucionar el problema de las personas

desaparecidas a consecuencia de conflictos armados o de violencia interna, así como para asistir a sus familias”. En este evento, que tuvo lugar del 19 al 21 de febrero del 2003, en Ginebra, Suiza, organizado por el Comité Internacional de la Cruz Roja, se expusieron y debatieron los principales obstáculos relacionados con el tema de desaparecidos y los posibles mecanismos para superarlos, a fin de formular recomendaciones comunes y complementarias en prevención de desapariciones o la elaboración de respuestas efectivas ante la desaparición de personas.

1.6. Promoción y desarrollo institucional

La Defensoría del Pueblo realiza una amplia labor de promoción en materias de su competencia. La tarea pedagógica no sólo es complementaria a la labor de proteger los derechos, sino que se convierte en un instrumento que permite a las personas contar con mayores recursos para exigir por sí mismas el cumplimiento de sus derechos. En otras palabras, los ciudadanos y ciudadanas bien informadas son los principales defensores de sus derechos.

1.6.1. Difusión

Se trata de una importante herramienta de acción institucional para lograr que los ciudadanos y ciudadanas conozcan sus derechos, así como las funciones y competencias de la Defensoría del Pueblo. Por ello, las Adjuntías, Programas Especiales, Oficinas Defensoriales, Módulos de Atención y Equipos Itinerantes realizan en todo el país múltiples actividades de difusión, empleando estrategias comunicativas adecuadas a las realidades de cada región.

Así, la Adjuntía para los Derechos de la Mujer realizó diversas actividades de difusión a nivel nacional. Por su especial trascendencia, cabe mencionar la presentación del Informe Defensorial “La anticoncepción quirúrgica y los derechos reproductivos III”, realizada el 29 de noviembre del 2002, que contó con la participación de funcionarios de salud, autoridades locales, organizaciones de mujeres y sociedad civil. También se elaboraron materiales de difusión (afiches, trípticos, autoadhesivos) sobre diversas materias vinculadas a la defensa, protección y promoción de los derechos de las mujeres, los mismos que fueron distribuidos en eventos sobre el tema en todo el país.

El Programa de Comunidades Nativas, por su parte, elaboró una cartilla de difusión de los derechos de las comunidades nativas, a través de la

cual se informa sobre el debido proceso en la adjudicación de tierras y la inscripción en Registros Públicos de las mismas. Esta cartilla fue distribuida a funcionarios públicos, organizaciones indígenas y miembros de organizaciones no gubernamentales comprometidas con la problemática de los pueblos indígenas amazónicos.

En cuanto a las Oficinas Defensoriales, se mencionan a manera de ejemplo algunas de las actividades que realizaron empleando diversas estrategias comunicativas:

- La Oficina Defensorial de Arequipa ha mantenido una presencia constante en diversos medios de comunicación, a través de los cuales ha difundido diversos aspectos del trabajo defensorial, así como actividades realizadas con la Comisión de la Verdad y Reconciliación y los alcances del proceso de descentralización. Especial mención merece la campaña sobre los derechos de la mujer, los niños y adolescentes, y contra el maltrato escolar y la violencia familiar. En diversos seminarios y conferencias se ha difundido y debatido temas como el anteproyecto de la Constitución, la participación política de la mujer, la realidad pensionaria, el acceso a la información pública y la vigilancia ciudadana.
- Las actividades de capacitación realizadas por la Oficina Defensorial de Ayacucho han tratado sobre los derechos fundamentales de la persona y de la comunidad y sus mecanismos de protección a través de dependencias estatales y no estatales. También se abordaron los derechos de los internos e internas de centros penitenciarios, así como los derechos de las víctimas de la violencia política (se elaboraron trípticos sobre el tema), asociando estas reflexiones al mandato de la Comisión de la Verdad y Reconciliación. Del mismo modo, se difundió en múltiples actividades los alcances de la Ley N° 27050, Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- En el departamento de Huancavelica se realizaron quince jornadas de difusión y atención legal con ocasión de ferias comunales, lográndose atender a población de zonas rurales y urbano marginales de cinco provincias.
- En la Oficina Defensorial de Iquitos se editaron y emitieron cuñas radiales con información sobre derechos culturales de los pueblos indígenas, tanto en castellano como en idioma quechua.
- La Oficina Defensorial de Cusco difundió información sobre el proceso de descentralización y sobre derechos y deberes ciudadanos

con ocasión de las elecciones regionales y municipales, a través de festivales en plazas públicas de las ciudades del departamento, en los que participaron organizaciones sociales, federaciones de estudiantes y de trabajadores y asociaciones de mujeres, entre otros.

- La Oficina Defensorial de Trujillo organizó una nueva muestra de arte denominada “Del arte de ser mujer”, con ocasión del Día Internacional de la Mujer.
- La Oficina Defensorial de Cajamarca elaboró y difundió el segundo número de su boletín informativo en el que da cuenta de las actividades realizadas en el departamento.
- La Oficina Defensorial de Piura realizó el foro “Los Servicios Públicos en Piura” en el que se evaluó la calidad de los servicios de agua y saneamiento, electricidad y telefonía a partir de la supervisión efectuada por la institución. Se realizó también la campaña “Derecho al nombre y a la identidad” a través de los medios radiales que cubren las zonas rurales. También, a través de los medios de comunicación se promovió el diálogo permanente entre las partes involucradas en el caso de Tambogrande.
- En la Oficina Defensorial de Huancayo se difundieron con especial énfasis los derechos de los pueblos indígenas en la titulación de tierras, el servicio militar voluntario, derecho consuetudinario y derechos sexuales y reproductivos. También se desarrollaron charlas sobre el seguro de salud a los alumnos de centros educativos estatales.

Para el proceso de elecciones regionales y municipales 2002, la Defensoría del Pueblo difundió el principio de neutralidad de autoridades, funcionarios/as y servidores/as públicos/as. Del mismo modo se brindó información electoral a personas con discapacidad, comunidades nativas, desplazados por la violencia y organizaciones de mujeres. Se diseñó el afiche “Queremos elecciones limpias y justas” y cuatro trípticos sobre neutralidad, participación política de las mujeres, el derecho al sufragio de las personas con discapacidad y de los pueblos indígenas.

También se editaron dos números del Boletín de Supervisión Electoral, con un tiraje de 6,000 ejemplares cada uno, en los que se da cuenta de las diferentes actividades realizadas por la Defensoría del Pueblo en este campo. Estos boletines se distribuyeron al Congreso de la República, organismos electorales, funcionarios/as públicos/as, embajadas, agencias de cooperación, medios de comunicación y organismos no gubernamentales

relacionados con temas electorales y de derechos humanos, entre otros. Además, se produjeron cuñas radiales con temas como: el principio de neutralidad de funcionarios/as públicos/as, derecho al voto libre de las mujeres, derecho al voto de las personas con discapacidad y derecho al voto de las comunidades nativas.

1.6.2. Capacitación

La Defensoría del Pueblo realiza actividades de capacitación dirigidas a diversos sectores de la sociedad (funcionarios/as y servidores/as públicos/as, autoridades, directivos/as de empresas de servicios públicos, mujeres, universitarios, maestros y escolares, líderes sociales y organizaciones de la sociedad civil, entre otros) orientados a promover actitudes y conductas de respeto a los derechos y de responsabilidad en el ejercicio de las funciones públicas y las tareas cívicas, con miras a lograr un mayor y más adecuado acercamiento entre la sociedad civil y el Estado.

La Adjuntía para los Derechos de la Mujer desarrolló a nivel nacional talleres de capacitación en género, con el objeto de analizar los roles y las relaciones de género en la estructura y dinámica organizacional de cada oficina defensorial. Estos talleres coadyuvaron a fortalecer el concepto de género, permitiendo asimismo el debate sobre las relaciones de la Defensoría del Pueblo con instituciones, autoridades y recurrentes. De otro lado, se realizaron talleres para capacitar a funcionarios del sector salud en materia de derechos sexuales y reproductivos.

Las Oficinas Defensoriales también realizaron actividades en materia de derechos de la mujer, derechos sexuales y reproductivos, derecho al nombre y a la identidad, atención a víctimas de violencia familiar y sexual, mujer y derecho penitenciario, entre otros. Estuvieron dirigidas a organizaciones de la sociedad civil, y grupos de mujeres, así como a usuarias/os de servicios de salud, comités de vigilancia, organismos no gubernamentales, organizaciones de base y personal de centros educativos y de la Policía Nacional.

Considerando que entre los problemas más graves de los pueblos indígenas están los conflictos por sus territorios y sus recursos forestales, el Programa de Comunidades Nativas organizó, el 3 de mayo del 2002, el Taller “Áreas Naturales Protegidas, Extracción Forestal y Comunidades Nativas”, con el objeto de evaluar la situación de las comunidades nativas asentadas en Áreas Naturales Protegidas o aledañas a éstas, bajo la normatividad vigente; la extracción forestal en comunidades

nativas y en reservas territoriales; el cumplimiento de la legislación vigente sobre Áreas Naturales Protegidas, y el control de la extracción forestal por parte del Instituto Nacional de Recursos Naturales (INRENA), así como el rol de la Policía Nacional en la prevención de delitos ecológicos. Participaron en este evento funcionarios públicos, representantes de organizaciones indígenas y de organizaciones no gubernamentales.

En la Oficina Defensorial de Arequipa las actividades de capacitación se centraron en temas como el rol de la Defensoría del Pueblo, los derechos de los usuarios de servicios públicos, derechos de las personas con discapacidad, respeto al adulto mayor, Ley del Nuevo Procedimiento Administrativo General, neutralidad y uso de los recursos públicos, relaciones civiles-militares. Asimismo, organizó, junto con otras instituciones de la sociedad civil, talleres sobre “Vigilancia ciudadana frente a la corrupción” y “Formación de autoridades éticas y democráticas” dirigido a candidatos/as a las elecciones municipales y regionales del 2002.

En la Oficina Defensorial con sede en Ayacucho se buscó que la ciudadanía organizada y quienes ejercen función pública conozcan la normatividad que regula el procedimiento administrativo general, realizando talleres de capacitación y charlas que han permitido difundir los derechos de los administrados y las funciones y obligaciones de los servidores públicos.

Debido a la mayor incidencia de quejas respecto del servicio de saneamiento, y a fin de contribuir a una solución más ágil y eficiente a favor de los usuarios y usuarias, se han realizado talleres con servidores públicos de la EPS de Ayacucho y Huanta. En estas zonas, el uso del idioma quechua ha permitido a la población una mejor captación de la información brindada, reafirmando en este punto su identidad cultural y la revaloración de su idioma. La labor de capacitación se ha orientado a promover y difundir la defensa y respeto de derechos de los pueblos indígenas, contribuyendo al desarrollo de la institucionalidad democrática y la vigencia de los derechos humanos, promoviendo la equidad de género, la actuación eficiente y transparente del Estado y el reconocimiento de la diversidad cultural. Con ello se busca fortalecer las garantías institucionales y las capacidades sociales de los pueblos andinos de la sierra central, para el respeto de sus derechos y su inclusión social y política.

En la Oficina Defensorial de Iquitos, destacan las actividades de capacitación dirigidas a funcionario/as públicos, policías, miembros del

Poder Judicial y representantes de comunidades nativas sobre derechos de los pueblos indígenas, especialmente los referidos al derecho de propiedad y titulación de las comunidades nativas, así como sobre el debido proceso. También se capacitó en temas como el tratamiento de los refugiados, la protección de los recursos naturales y el servicio militar voluntario.

En la Oficina Defensorial de Trujillo se capacitó sobre el trato preferente que deben brindar los jefes de las Oficinas de Atención a las Personas con Discapacidad de las Municipalidades de la región. Asimismo, se realizaron jornadas de capacitación con los pueblos indígenas aguarunas en materias de derecho consuetudinario y su reconocimiento en la legislación nacional e internacional a través del Convenio 169 de la OIT.

En la Oficina Defensorial de Cusco uno de los temas de capacitación prioritarios fue el referido a la ley de servicio militar dirigido a escolares, maestros y autoridades en las provincias del interior.

Como parte de las labores de supervisión electoral, se realizó una intensa labor de capacitación de funcionarios/as y servidores/as públicos/as y miembros de organizaciones de la sociedad civil, en temas relacionados con el principio de neutralidad y el buen uso de los recursos públicos durante la campaña electoral. Esta tarea se inició con el Seminario “Hacia un Estado transparente: acceso a la información pública y neutralidad electoral”, realizado en Lima el 18 de junio del 2002. En este evento, trece representantes de los programas sociales del Estado suscribieron un “Compromiso por la Neutralidad y la Transparencia” mediante el cual expresaron su decisión de promover durante el proceso electoral “el cumplimiento de la función pública en el marco del principio de neutralidad”. Este compromiso también fue suscrito por la Ministra del PROMUDEH y por la Defensoría del Pueblo, Jurado Nacional de Elecciones, Oficina Nacional de Procesos Electorales, Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza y la Asociación Civil Transparencia.

Los días 27 y 28 de junio se realizó el Taller Nacional de Capacitación “Neutralidad Electoral y uso de recursos públicos” en el que participaron más de 150 representantes de la Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza, la Asociación Civil Transparencia, capacitadores/as de algunos de los programas sociales que habían suscrito el compromiso mencionado en el párrafo anterior, además del personal de la Defensoría del Pueblo. En este certamen se presentaron los contenidos, metodología, y ma-

teriales del módulo de capacitación, los mismos que sirvieron para los posteriores talleres de réplica co-organizados con las referidas instituciones en todas las capitales departamentales y provincias del país. Este taller terminó con una planificación de los talleres y réplicas. Entre el 28 de junio y 15 de noviembre del 2002 se realizaron 519 réplicas de este evento, así como la suscripción pública de 87 compromisos por la neutralidad en el mismo número de ciudades. En estos talleres se capacitó a 22,730 autoridades, funcionarios/as y servidores/as públicos/as (48%) y representantes de la sociedad civil (52%).

1.6.3. Relaciones con la sociedad civil

Entre las actividades desarrolladas por la Defensoría del Pueblo con el objeto de consolidar los lazos con la sociedad civil a fin de promover y fortalecer la protección y promoción de los derechos ciudadanos, podemos mencionar los siguientes:

- El 6 de marzo del 2002, la Oficina Defensorial de Piura firmó un convenio de cooperación con la Red Nacional de Promoción de la Mujer – Piura, para capacitar y orientar a los Comités de Vigilancia Ciudadana en Derechos Reproductivos constituidos por dicha institución, en aspectos relativos a los derechos reproductivos, derechos de los/as usuarias/os de los servicios de salud y violencia contra la mujer, entre otros temas. Asimismo, a inicios del 2003 se realizaron actividades de capacitación en derechos de las mujeres, con especial énfasis en los derechos reproductivos y el derecho a la integridad física y psicológica, en coordinación con la Asociación de Mujeres Trabajadoras Campesinas de Huancabamba y el Movimiento Autónomo de Mujeres Campesinas.
- La Oficina Defensorial de Arequipa, mediante campañas de protección itinerante, promovió los derechos de las mujeres, especialmente el derecho a tener una vida libre de violencia. Las coordinaciones de dichas campañas se realizaron, en gran parte, con organizaciones sociales de base. Cabe resaltar asimismo la participación de esta oficina en la Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza, la Mesa Departamental para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual y la del Adulto Mayor. Igualmente, se mantuvo contacto constante con diversas ONGs de la región, en especial con CECYCAP, AEDES, AMAKELLA, HABITAT SIGLO XXI, entre otras.

- La Oficina Defensorial de Cusco sostuvo a lo largo del año reuniones mensuales con la Mesa de Lucha contra la Violencia. El 22 de mayo del 2002 participó en la instalación de la Mesa de Concertación Multisectorial para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual, y en el mes de julio se coordinó con la representante de la Red de Promoción de la Mujer a fin de diseñar una campaña de difusión de las labores que desarrollaría esta institución y la Defensoría del Pueblo en materia de defensa y promoción de los derechos de las mujeres.
- La Oficina Defensorial de Ayacucho, por su parte, realizó diversas reuniones de trabajo con la Red Social *Musuy Punchaw* en materia de prevención y atención de la violencia familiar y sexual en Huancavelica, con el objeto de unir esfuerzos en la lucha contra la violencia contra la mujer.
- La Oficina Defensorial de La Libertad realizó coordinaciones con promotores de derechos humanos con el fin de difundir el conocimiento de los derechos de las mujeres. Igualmente, se vinculó con entidades encargadas de la defensa de los derechos humanos, como el Centro de Protección del Niño, del Adolescente y de la Mujer (CEPRONAM), el equipo de Pastoral Social de San Ignacio y las Rondas Campesinas Femeninas. Estas organizaciones constituyeron un nexo entre la Defensoría del Pueblo y la comunidad, informando sobre diversos casos que fueron materia de investigación. Asimismo, en base a un convenio suscrito con *Radio Marañón*, se realizaron programas radiales sobre el tema de violencia sexual, informando a la población sobre los mecanismos para denunciar estos hechos. Finalmente, en coordinación con Cáritas se difundió entre los promotores de salud la importancia de denunciar los casos de violencia contra la mujer.
- Por su parte, la Oficina Defensorial de Lima mantuvo coordinaciones con organizaciones promotoras de derechos humanos, con el objeto de que se conviertan en un nexo entre la Defensoría del Pueblo y su comunidad para la defensa de los derechos de las mujeres.
- La Oficina Defensorial de Loreto organizó, en octubre del 2002, una pasantía dirigida a representantes de comunidades nativas, en la que se abordó la labor de la Defensoría del Pueblo en relación con lo pueblos indígenas y los derechos de la mujer. Asimismo, la Ofi-

cina de Moyobamba realizó coordinaciones con organismos no gubernamentales y con comedores populares de la Provincia de Moyobamba con el objeto de difundir el rol de la Defensoría del Pueblo en materia de defensa y promoción de los derechos de la mujer y tomar conocimiento de hechos que ameritaran la intervención defensorial.

- Por su parte, el Programa de Comunidades Nativas desarrolla sus tareas de protección y promoción de los derechos de los pueblos indígenas amazónicos en colaboración con organizaciones indígenas y sus representantes, así como con ONGs especializadas en el tema. Esta práctica se extiende en el país. Así, la Oficina de Jaén promovió la conformación de mesas de trabajo entre funcionarios/as y representantes de los pueblos indígenas sobre la legislación que protege a estos pueblos en el marco del Convenio 169 de la OIT. La Oficina Defensorial de Cusco participó activamente en eventos en los que se promovió el derecho de consulta de las poblaciones indígenas frente a la explotación de hidrocarburos en sus territorios.

1.7. Comunicaciones e imagen institucional

La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional fue creada en 1998. Sin embargo la Defensoría del Pueblo se preocupó, desde el inicio de sus funciones en 1996, de establecer una relación fluida y transparente con los medios de comunicación. Las actividades de la Defensoría del Pueblo, así como su posición respecto a los temas de coyuntura nacional vinculados a su competencia, han sido cubiertas con regularidad por los medios de comunicación nacional.

Siete años después, esta relación se sigue intensificando y la cobertura de los temas vinculados a su gestión se ha visto incrementada, debido principalmente a la presencia de la Defensoría del Pueblo en casi todo el país y a la legitimidad y credibilidad lograda en estos años.

En este contexto de creciente demanda de información y en el marco de iniciativas de difusión de su labor, particularmente en lo que se refiere a la promoción de los derechos humanos, la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional cumple la función de canalizar casos, estadísticas, publicaciones, informes e investigaciones de la Defensoría del Pueblo hacia los medios de comunicación, con el fin de contribuir a fortalecer su capacidad de persuasión. Para ello mantiene una estrecha y fluida relación

con los medios de comunicación brindándoles de manera oportuna la información requerida, coordinando entrevistas con el Defensor del Pueblo o funcionarios especializados en los temas solicitados y poniendo a su disposición las publicaciones y estadísticas de la Defensoría del Pueblo, a fin de contribuir a su difusión entre la opinión pública. Es decir, a la vez que responde a la demanda de información ofrece a los medios de comunicación la información generada por la institución a fin de promover el interés sobre los mismos y consolidar su labor.

Con el crecimiento de la institución y las iniciativas adoptadas para hacer más eficientes sus estrategias de comunicación, las tareas de las Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional se han diversificado y descentralizado. Las actividades de esta oficina se desarrollan tanto desde la sede central de Lima como desde las oficinas defensoriales en los distritos, departamentos y provincias del país, a través de una coordinación continua para difundir los alcances y logros de su labor en todo el país.

Prensa

La presencia de la Defensoría del Pueblo en la prensa escrita es permanente y se da principalmente, a través de las declaraciones del Defensor del Pueblo, de sus Adjuntos y sus Representantes a nivel nacional sobre los temas de competencia de la institución; así como a través de artículos editoriales sustentado la posición de la institución. Igualmente, existe un seguimiento constante de los medios de comunicación escrita sobre las actividades, propuestas y acciones adoptadas por la Defensoría del Pueblo en la solución de casos de interés nacional.

Por su parte, la prensa extranjera, especialmente por intermedio de las agencias internacionales con sede en el Perú, recurre frecuentemente a la Defensoría del Pueblo como fuente importante y confiable de información, lo cual contribuye a la difusión de sus labores tanto a nivel nacional como internacional.

De otro lado, desde hace más de cinco años, la Defensoría del Pueblo cuenta con una columna semanal en el diario oficial *El Peruano* que permite la difusión de casos en los que ha intervenido emitiendo recomendaciones que han sido seguidas por la Administración Estatal, dando así a conocer el alcance de su mandato y los resultados de sus acciones en situaciones concretas.

Radio

La presencia de la Defensoría del Pueblo en la radio es también constante y contribuye de modo fundamental a la labor de promoción de derechos humanos y a la difusión de sus tareas. La participación del Defensor del Pueblo o sus representantes en este medio de comunicación masivo, sobre todo en cadenas de alcance nacional, refuerza la presencia de la institución en todo el país.

Algunas oficinas defensoriales en diversas partes del país han suscrito convenios con las radios a fin de difundir los derechos de la población y la labor que para la protección de los mismos desarrolla la Defensoría del Pueblo, como es el caso de *Radio Yaraví* en Arequipa. En Huánuco nuestros comisionados asisten como invitados a la estación radial *Luz y Sonido*. En lo que se refiere a Piura, durante el año 2002 se mantuvo una secuencia semanal en Radio *Cutivalú*, mientras en Jaén, a través de un contrato con *Radio Marañón*, financiado por la Agencia Española de Cooperación Internacional, se difundieron durante varios meses cuñas informativas de la Defensoría del Pueblo. Del mismo modo, en Huancayo se mantiene un convenio con *Radio Cumbre*, gracias al cual se difunde los días lunes información sobre la institución durante el programa “Asistencia Profesional”. Finalmente, en Satipo se firmó en mayo del 2002 un convenio para difundir información a través de Radio 99 FM – Satipo.

Televisión

Por la naturaleza del medio, la presencia de la Defensoría del Pueblo se produce principalmente a través de entrevistas o extractos de declaraciones del Defensor del Pueblo y sus representantes, a propósito de temas de coyuntura que suelen ser los que reciben mayor cobertura. Es frecuente también que los canales soliciten información sobre los casos tratados en su programación.

Página Web

La transparencia de la gestión de la administración pública resulta central en este período, por lo que la página web de la Defensoría del Pueblo (www.defensoria.gob.pe o la página www.ombudsman.gob.pe) se ha convertido en un instrumento de permanente consulta, tanto de recurrentes como de estudiantes, periodistas y público en general, interesados en conocer los alcances de la labor de la institución.

Por este medio, se difunden los textos completos de los informes, boletines e investigaciones defensoriales y se da cuenta, a través de notas de prensa, de las actividades que desarrolla la institución tanto en la sede central como en sus oficinas a nivel nacional. Asimismo, en la página web se consignan las resoluciones, y proyectos más relevantes e información vinculada a la administración del presupuesto institucional.

La página web constituye también una ventana virtual de atención al público, pues es un canal de recepción de quejas, petitorios y consultas de la población. A través del correo electrónico (defensor@ombudsman.gob.pe) llegan quejas de recurrentes, así como también la opinión y los aportes de personas del país y el extranjero.