

CAPÍTULO 4

RESPUESTA DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS: EL DEBER DE COOPERACIÓN

4.1. Marco general de las entidades supervisadas por la Defensoría del Pueblo en el período 2002-2003

4.1.1. Entidades de la administración estatal

En el período bajo Informe la administración pública enfrenta un gran reto, pues más allá del ejercicio de sus funciones, deberá erradicar la arbitrariedad, la negligencia, el abuso de poder y la corrupción.

En lo que concierne a la Defensoría del Pueblo, su labor de supervisión está marcada por el proceso de descentralización iniciado en el país, que constituye un mecanismo indispensable para la reforma del Estado y el fortalecimiento de la democracia.

El proceso de elecciones de autoridades regionales y municipales fue supervisado por la Defensoría del Pueblo desde su convocatoria hasta después de realizado el acto electoral del 17 noviembre del 2002.

En este contexto, notamos con preocupación que aún persisten problemas que afectan la eficiencia y transparencia de la administración estatal. Entre ellos podemos mencionar: la dilación en el trámite de los procedimientos administrativos, particularmente en el Ministerio de Educación y sus unidades orgánicas, las Direcciones Regionales y Unidades de Gestión Educativa y la subsistencia de la cultura del secreto o las restricciones al derecho de acceso a la información que posee el Estado. Al respecto, las oficinas defensoriales han registrado casos de renuencia en la entrega de información sobre los gastos realizados por diversas dependencias públicas y gobiernos locales.

En la perspectiva de contar con una administración pública transparente, hemos constatado que en muchas instancias estatales no se respeta el principio de legalidad en los actos administrativos, en virtud del cual las

autoridades deben actuar con respeto a la Constitución, a la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo a los fines para los que le fueron conferidas¹.

Asimismo, se ha verificado que la calidad del servicio que le corresponde brindar a las entidades del sector salud dista mucho de ser oportuno y óptimo. Incluso en algunos casos se evidencia la falta de respeto a la dignidad de las personas que acuden a las postas médicas o centros hospitalarios, lo que colisiona con los deberes deontológicos del personal médico y las enfermeras.

De otra parte, las remuneraciones en el sector público, conforme se aprecia en las declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas de los funcionarios y servidores públicos del Estado, publicadas en el diario oficial *El Peruano*, son muy disímiles e inequitativas. A ello se suma la ausencia de un mecanismo imparcial que garantice, dentro de un esquema de igualdad de oportunidades, el ingreso a la administración pública de personas que cuenten con capacidades y méritos suficientes. De otro lado, los bajos salarios que perciben los miembros de la Policía Nacional del Perú, los docentes, médicos y enfermeras del sector salud, erosiona la imagen del Estado y constituye una fuente de malestar en la opinión pública.

Finalmente, en el presente capítulo, damos cuenta del nivel de cooperación con la Defensoría del Pueblo, observado por las instituciones del Estado, conforme a lo dispuesto en el artículo 162° de la Constitución y 16° de su Ley Orgánica.

4.1.2. Empresas prestadoras de servicios públicos

En materia de servicios públicos, la competencia de la Defensoría del Pueblo está establecida en el artículo 161° de la Constitución, según el cual le corresponde supervisar la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía, facultad que no se contrapone con las responsabilidades y funciones que las leyes vigentes asignan a los organismos reguladores de los servicios públicos. Asimismo, ejerce la defensa del derecho de los usuarios de los servicios públicos, dentro del marco legal vigente.

¹ Artículo IV, punto 1.1 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Compete a los organismos reguladores de los servicios públicos, establecer reglas que protejan el derecho de los usuarios de dichos servicios, respetando también los derechos que corresponden a las empresas prestadoras de los mismos. En consecuencia, corresponde a los organismos reguladores alcanzar el equilibrio entre los derechos de los usuarios y el interés de las empresas prestadoras de los servicios. En esta tarea, deberán resolver las diferencias que naturalmente aparezcan entre usuarios y empresas con criterios de justicia y equidad, sin dejar de lado la responsabilidad que les asiste en la protección de los derechos de los usuarios.

A diferencia de los organismos reguladores, la tarea fundamental de la Defensoría del Pueblo es la defensa de los derechos e intereses de los usuarios de los servicios públicos, principalmente de aquellos que se encuentren en situación de indefensión. Para ello, la Defensoría del Pueblo ha orientado el desarrollo de sus labores a lograr que los ciudadanos del país accedan a servicios públicos de calidad, pagando como contraprestación tarifas justas. La satisfacción del derecho de acceder a los servicios públicos deberá hacerse además, respetando los derechos de las personas a la vida e integridad personal y a la salud, así como sus derechos a la propiedad y a ser indemnizadas por los daños sufridos como consecuencia de la prestación de los servicios públicos. El acceso a estos servicios debe ser visto no sólo como la posibilidad de que las poblaciones que no cuentan con servicios públicos, puedan acceder a ellos, sino que además esta prestación debe realizarse respetando estándares de calidad y con tarifas que permitan a las personas no solamente adquirir el servicio sino también conservarlo y mantenerlo.

La Defensoría del Pueblo ha podido apreciar que son diversas las causas que impiden a las personas de menores recursos acceder a servicios públicos de calidad. Una de las principales es la ausencia o falta de inversiones, lo que se comprueba especialmente en los servicios públicos de agua y saneamiento. Ante la ausencia de recursos e inversiones, en la década pasada se optó por la privatización de las empresas prestadoras de servicios públicos, situación que no se produjo en el servicio de agua y saneamiento, ni en el caso de algunas empresas distribuidoras de energía eléctrica del interior del país.

Otro factor importante que impide a los ciudadanos de menores recursos acceder a los servicios públicos es el alto costo de éstos. La Defensoría del Pueblo ha podido comprobar, que pese a tratarse de servicios considerados esenciales, numerosos ciudadanos han tenido que verse pri-

vados de contar con ellos, por no poder pagar la cuota de conexión al servicio y/o las mensualidades por la prestación del mismo. En ese sentido, consideramos que no debe olvidarse que la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía es una de las principales responsabilidades del Estado, razón por la cual éste debería desarrollar mecanismos que permitan a los ciudadanos más pobres contar con los servicios públicos y mantenerlos por lo menos en condiciones mínimas para la vida, salud e integridad de las personas.

La ampliación de la cobertura del servicio se desarrolló principalmente mediante la instalación de redes eléctricas. Sin embargo, esta gran expansión de las redes eléctricas se produjo sin contar con una supervisión adecuada respecto al cumplimiento de las normas relativas a la seguridad de las personas, lo que ha traído consigo la aparición de puntos de riesgo que afectan la seguridad y los bienes de muchas personas, originando numerosos accidentes, algunos de los cuales incluso han provocado la muerte de personas. En tal sentido, una preocupación permanente de la Defensoría del Pueblo está referida a la necesidad de que se detecten y eliminen los puntos de riesgo y que se cumpla con fiscalizar adecuadamente las redes e instalaciones eléctricas, las mismas que deben respetar las medidas de seguridad establecidas en el Código Nacional de Electricidad.

En la actualidad, la Defensoría del Pueblo participa coordinando las labores que se llevan a cabo en la Mesa de Trabajo para la Seguridad de las Instalaciones Eléctricas, junto a otras entidades como OSINERG, el Ministerio de Energía y Minas, las empresas concesionarias EDELNOR y LUZ DEL SUR, la Municipalidad Metropolitana de Lima, asociaciones de usuarios y consumidores, el Instituto Nacional de Defensa Civil, los Bomberos Voluntarios del Perú y PROCOBRE-PERÚ. La finalidad de este grupo de trabajo es coordinar la realización de acciones conjuntas de difusión y prevención en materia de seguridad de las instalaciones eléctricas. Actualmente, este grupo de trabajo se encuentra preparando dos programas de supervisión de instalaciones internas de los usuarios residenciales del servicio público de electricidad, con el objeto de revisar el estado de las instalaciones eléctricas de propiedad de los usuarios, a fin de prevenir accidentes y sugerir los correctivos pertinentes.

Cabe señalar que se ha producido una ampliación en la cobertura de los servicios públicos, la misma que ha significado una mejora en la calidad de vida de las personas, facilitando el desarrollo e integración de amplios sectores de la población. No obstante, estos esfuerzos no han sido

suficientes para atender los requerimientos de los ciudadanos que residen en zonas de expansión urbana y en zonas rurales.

La expansión en la cobertura de los servicios públicos y de las redes en particular, no ha ido necesariamente acompañada de un avance en los procesos de regulación de los servicios prestados. Han existido diversos niveles de avance en cada uno de estos servicios, tanto en lo que se refiere a la privatización de las empresas prestadoras, como en el desarrollo de los marcos e instituciones reguladoras.

Al respecto, podemos señalar que, por ejemplo, en el sector telecomunicaciones el proceso de privatización de las empresas encargadas de la prestación de dichos servicios ha concluido mientras que en lo relacionado con las empresas prestadoras del servicio público de agua y saneamiento, dicho proceso ni siquiera ha comenzado. En cuanto al servicio público de electricidad, el proceso de privatización aún no ha concluido, existiendo empresas públicas y privadas que operan en los sectores de generación y distribución eléctrica.

En relación con este tema debe señalarse que en el período materia de este Informe, se registró la oposición de ciudadanos a la continuación de algunos procesos de privatización de empresas prestadoras de servicios públicos. Ello ocurrió en Arequipa y otras ciudades del sur del país, respecto a la privatización de las empresas generadoras de energía eléctrica EGASA y EGESUR. El origen de este rechazo parece encontrarse en la asociación que hace la ciudadanía entre privatización e incremento en las tarifas, así como la ausencia de mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones de tanta importancia para el desarrollo regional.

También se registraron diversas expresiones de oposición al cobro de la renta básica en el servicio público de telefonía fija. Esta preocupación ciudadana adquirió mayor difusión a partir de la aprobación por el Congreso de la República de una ley que eliminaba el cobro de la renta básica en las facturaciones mensuales, la cual fue observada por el Poder Ejecutivo. El día 3 de abril del 2003, el pleno del Congreso la archivó, luego que la Comisión de Constitución la considerara inconstitucional. Similar situación ocurrió con la iniciativa del Congreso de la República para que la facturación por el servicio público de telefonía se efectúe por segundo y no por minuto, como ocurre actualmente. Si bien dichas iniciativas no se lograron concretar, promovieron la participación e interés de la ciudadanía en la discusión de temas relativos a los servicios públicos.

Precisamente, en relación al tema de la participación ciudadana en la regulación de los servicios públicos, debemos señalar que se han elaborado normas destinadas a mejorar y desarrollar esta participación en los procesos reguladores, con la finalidad de recoger la opinión del usuario y otorgar mayor transparencia a la regulación de estos servicios. Entre las acciones y medidas adoptadas por los organismos reguladores de los servicios públicos destinadas a estos efectos, se encuentra la convocatoria a Audiencias Públicas, la publicación de proyectos de normas y resoluciones de carácter general y la puesta a disposición de la ciudadanía de las resoluciones y correspondencia de los organismos reguladores, respecto de las empresas reguladas.

Pese a que este esfuerzo es un paso adelante en la dirección correcta, estimamos que aún es necesario reforzar algunos aspectos importantes. Así, deberían buscarse mecanismos que permitan la incorporación efectiva de la sociedad civil en el quehacer de los organismos reguladores. Para la Defensoría del Pueblo es importante incidir en el apoyo a actividades de formación, capacitación y difusión de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos, y en particular, en la promoción y el fortalecimiento de sus asociaciones, a efectos de favorecer su participación informada en los procesos reguladores.

4.2. Presidencia del Consejo de Ministros

4.2.1. Diagnóstico General

Durante este período se ha logrado una mayor fluidez en el diálogo entre la Defensoría del Pueblo y la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en especial con el Consejo Nacional de Descentralización.

De otro lado, debemos destacar el impulso al proceso de regionalización por parte de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través del diálogo permanente con el Congreso de la República, así como con las organizaciones de la sociedad civil vinculadas a este tema. Gracias a ello, se han introducido propuestas más participativas en el proceso de regionalización, en especial en lo concerniente al Consejo de Coordinación Regional.

Finalmente, cabe resaltar la participación de la Presidencia del Consejo de Ministros en el establecimiento de canales de diálogo con diversos sectores de la población, como por ejemplo, con el pueblo de Arequipa y los campesinos cocaleros, con el propósito de arribar a la solu-

ción pacífica de los conflictos que en su oportunidad los enfrentaron con el Estado.

4.2.2. Actuaciones defensoriales más relevantes

En el marco del deber de cooperación de las entidades públicas con la Defensoría del Pueblo, en el mes de abril se solicitó a la Presidencia del Consejo de Ministros información referida a los gastos de publicidad estatal efectuados por las entidades públicas pertenecientes al Poder Ejecutivo, entre los meses de julio del 2001 y enero del 2002. Transcurridos varios meses, la PCM remitió un informe general que contiene la información solicitada a nivel de Pliego, Sector (Instituciones Públicas Descentralizadas y Organismos Reguladores) y Ministerios.

Con respecto al proceso de descentralización, en pleno desarrollo en el país, la Defensoría del Pueblo ha venido trabajando en la capacitación de su personal sobre este tema, a fin de supervisar el desenvolvimiento del proceso, en el cual el Consejo Nacional de Descentralización, órgano adscrito a la PCM, juega un rol central. En esta línea la Defensoría del Pueblo publicó en febrero del 2003 un compendio de normas denominado "Descentralización y Buen Gobierno", para promover la adopción por parte de los gobiernos regionales y locales de un conjunto de prácticas de buen gobierno que garanticen su sostenibilidad en el tiempo, a través de una gestión pública basada en el servicio, la responsabilidad, el respeto a los derechos fundamentales y otras prácticas inherentes a la vida en democracia.

En esa misma dirección, la Defensoría del Pueblo absolvió la consulta formulada por representantes del Congreso de la República y de organizaciones de la sociedad civil, con respecto a un Proyecto de reglamento para el registro de organizaciones sociales y la elección de representantes de la sociedad civil ante el Consejo de Coordinación Regional. Asimismo, elaboró un documento en el cual expone los criterios que a su juicio, deberían seguir los gobiernos regionales al momento de regular el proceso de elección de dichos representantes.

4.3. Ministerio de Agricultura

4.3.1. Diagnóstico general

En líneas generales, durante el período que se reporta, el Ministerio de Agricultura ha mostrado disposición de colaborar con los pedidos de

información de la Defensoría del Pueblo. Así, podemos citar a las sedes del Proyecto Especial de Titulación de Tierras y Catastro Rural (PETT), de la dirección regional y de las agencias agrarias ubicadas en Iquitos; donde incluso personal de nuestra institución participó en diversas reuniones, a fin de tratar los problemas de tierras entre las comunidades nativas o campesinas y los colonos.

De igual modo, se mantiene una fluida relación con la Dirección Regional de Agricultura de Piura, debiendo resaltarse que la mayoría de nuestros requerimientos de información han sido absueltos, y nuestras recomendaciones implementadas, sin que haya significado un impedimento los cambios de autoridades producidos en la citada Dirección. Cabe precisar que la mayoría de las quejas contra dicha entidad versaron sobre la omisión en dar respuesta a los requerimientos de los administrados, verificándose además un notable incumplimiento de la normatividad administrativa, especialmente en los casos de rotación u otras acciones de personal.

Respecto a la Dirección Sub Regional de Agricultura de Andahuaylas, si bien las relaciones son satisfactorias y existe voluntad de cooperación, el Proyecto Nacional de Manejo de Cuencas Hidrográficas y Conservación de Suelos (PRONAMACHCS) no respondió al pedido formulado por la Defensoría del Pueblo, tal como se aprecia en el cuadro respectivo.

En Lima, el mayor número de casos registrados se debió a la dilación en los procedimientos administrativos en el PETT y en el Instituto Nacional de Recursos Naturales (INRENA). Cabe señalar que la cooperación con la labor de la Defensoría del Pueblo ha disminuido en comparación con la mostrada en el año 2001 y en el primer trimestre del 2002.

Finalmente, debemos reconocer la voluntad del Ministerio de Agricultura de implementar una política de transparencia en su gestión, por lo que se realizará el seguimiento de las medidas que se dicten al respecto.

4.3.2. Actuaciones defensoriales más relevantes

Durante el presente período la Defensoría del Pueblo ha recibido diversos casos de comunidades nativas, que aún no han saneado sus propiedades comunales, lo cual afecta su seguridad jurídica. Así, algunas de ellas no cuentan con la resolución de inscripción (reconocimiento) ante el registro interno del Ministerio de Agricultura o carecen de títulos de propiedad,

debido a dilaciones en el trámite del procedimiento administrativo; o, tienen problemas de linderos con otras comunidades, con el Estado o con particulares.

Además existen expedientes elaborados en la década pasada para el reconocimiento de Reservas Territoriales, que carecen de una referencia geográfica exacta, por lo que se presentan problemas de superposición con concesiones forestales, por ejemplo. Ante esta situación, comisionados de la Defensoría del Pueblo sostuvieron varias reuniones con funcionarios del INRENA, el PETT y la Secretaría General del Ministerio de Agricultura, a quienes se recomendó la adopción de las acciones correctivas necesarias para evitar que los miembros de las comunidades nativas sean afectados en sus derechos territoriales. En atención a ello:

- El PETT recompuso el expediente que dio lugar a la declaración de la Reserva del Estado a favor de los grupos étnicos Kugapakori Nahua y replanteó el mapa respectivo, de manera tal que ahora cuenta con referencias geográficas exactas.
- El INRENA adoptó las recomendaciones a favor de los grupos étnicos Kugapakori Nahua y determinó el cambio del encargado de la Administración Técnica de Control Forestal de Atalaya, así como de los encargados de los Puestos de Control Forestal de Sepahua y Serjali.
- El PETT está coordinando con la Asociación Interétnica de Desarrollo de la Selva Peruana (AIDSEP) y diversas organizaciones no gubernamentales, para continuar con la titulación de las comunidades nativas.

Es necesario indicar que, no obstante las limitaciones de la administración agraria para la realización de los procedimientos antes señalados, han cumplido con la remisión de la información solicitada, señalando en muchos casos la falta de recursos presupuestales para el cumplimiento de los mismos.

4.3.3. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo Manuel Loayza Muños | | |
|---|---|--------------------------|
| Cargo del funcionario Jefe Zonal de PRONAMACHCS- Andahuaylas | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 278-2002-ODP/AND del 18 de junio del 2002. | Se solicitó información sobre el incumplimiento del pago de los haberes de los recurrentes. | Omisión de respuesta. |

4.4. Ministerio de Defensa-Fuerzas Armadas

4.4.1. Diagnóstico General

En el presente período las Fuerzas Armadas han proseguido con la reforma institucional emprendida desde el gobierno de transición democrática. Así, en el mes de abril del 2002, se publicó el Informe Final de la Comisión Especial de Reestructuración de las Fuerzas Armadas, aprobado mediante Resolución Suprema N° 038-DE/SG².

En dicho informe se abordaron aspectos relacionados a la situación actual de las Fuerzas Armadas y su nueva visión institucional en la actual coyuntura nacional e internacional, así como su reestructuración en el marco del proceso de reforma del sector Defensa. De igual forma, se redefinió el papel del Ministerio de Defensa como órgano de diseño, ejecución y supervisión de la política de defensa y como instrumento básico de control civil de las Fuerzas Armadas.

Entre las recomendaciones que se formularon en este informe, destacan las de naturaleza legislativa (reformas constitucionales y modificaciones legales) y otras acciones relacionadas a la política de defensa, así como la recomendación de crear el Viceministerio de Asuntos

² La Comisión estuvo integrada por el doctor Roberto Dañino Zapata, ex Presidente del Consejo de Ministros, el General de División EP (r) Francisco Morales Bermúdez, el ingeniero David Waisman Rjavinsthi, ex Ministro de Defensa, el doctor Fernando Rospigliosi Capurro, ex Ministro del Interior, el doctor Martín Belaunde Moreira, ex Decano del Colegio de Abogados de Lima, el doctor Aurelio Loret de Mola, actual Ministro de Defensa, el señor Enrique Obando Arbulú, el Vicealmirante AP (r) Luis Vargas Caballero Cooban, el General de División EP (r) Julián Juliá Freyre y el Teniente General FAP (r) César Gonzalo Luzzi.

Logísticos y de Personal, el cual formaría parte de la estructura orgánica del Ministerio de Defensa. Cabe señalar, que este ente administrativo ha sido incorporado a la estructura orgánica del Ministerio de Defensa a través de la Ley N° 27860, Ley del Ministerio de Defensa, publicada el 12 de noviembre del 2002.

De otro lado, en el marco del proceso de reestructuración de las Fuerzas Armadas, se pasó a situación de retiro por la causal de renovación a 429 oficiales de los tres institutos armados. Esta medida, adoptada a fines del 2002, según el titular del sector para recuperar la estructura piramidal en las instituciones armadas, que habían sufrido una deformación en relación con el clásico diseño institucional que debía tener todo cuerpo de armas. Este proceso culminaría el 31 de diciembre del 2005.

El retiro por renovación dispuesto, si bien fue considerado necesario para algunos sectores entendidos de la cuestión militar, no estuvo exento de críticas debido a la falta de motivación en las resoluciones de pase al retiro. Esta circunstancia llevó a la Defensoría del Pueblo, a partir de los pedidos de intervención de cuatro generales, a solicitar al Ministro de Defensa información respecto a la forma en que se cumplió con el procedimiento legal que concluyó en el retiro por renovación de dichos generales, así como los motivos de la Comandancia General del Ejército para proponer su pase a retiro; entre otros aspectos. Al cierre del presente Informe, no se ha obtenido respuesta alguna.

Con relación a la reforma del servicio militar, se advierte una tendencia positiva al cambio. A la disminución de los casos de violaciones de derechos humanos al interior de las dependencias militares, se ha sumado el anuncio del Ministro de Defensa³, sobre la creación de una Escuela de Instrucción de Reclutas, orientada a la preparación de los jóvenes que deseen prestar el servicio militar. Esta Escuela estaría dirigida no sólo a impartir instrucción para la destreza en el manejo de armamento militar, sino al conocimiento de los reglamentos, derechos y obligaciones de los reclutas.

Durante el período materia de este Informe, han mejorado en términos generales las relaciones con las autoridades del sector defensa,

³ Este anuncio se dio con ocasión de la presentación del Informe Defensorial N° 42: *"El Derecho a la vida y a la integridad personal en el marco del servicio militar en el Perú"*, realizada el 30 de enero del 2003 en la Casona de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

además de advertirse una buena disposición para el diálogo y para la planificación de actividades conjuntas entre ambas instituciones. Ello ha permitido que las recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo en este rubro hayan sido acogidas por lo general, favorablemente. No obstante, se han presentado algunas dificultades para el acceso a la información en casos relacionados a violaciones al derecho a la vida y a la integridad personal de los reclutas del servicio militar, así como de reclutamientos arbitrarios, especialmente, de menores de edad.

4.4.2. Actuaciones defensoriales más relevantes

En el mes de diciembre del 2002, la Defensoría del Pueblo publicó el Informe Defensorial N° 42: *"El derecho a la vida y a la integridad personal en el marco de la prestación del servicio militar en el Perú"*. Dicho informe se desarrolló sobre la base de 174 quejas o intervenciones de oficio relacionadas con muertes, torturas y tratos crueles, inhumanos o degradantes ocurridos al interior de las instalaciones militares durante la prestación del servicio militar.

El informe contiene una serie de recomendaciones para el mejoramiento del proceso de selección, calificación y evaluación médica de los jóvenes que se presentan como voluntarios al servicio militar; además de realizar un análisis crítico acerca de las competencias asumidas por el fuero privativo en la investigación de los hechos denunciados y la poca rigurosidad en la investigación de las entidades competentes al interior de los estamentos militares. Finalmente, formula una serie de recomendaciones a las instituciones involucradas en la atención de esta problemática.

En ese marco, cabe destacar actuaciones como la realizada en el caso del joven R.Q.B. en Ayacucho, en el que se intervino exitosamente en un proceso de hábeas corpus para separarlo del servicio militar, o la desarrollada en el caso de la explosión de un polvorín en Tumbes. Ambas han permitido mostrar la persistencia de una vocación expansiva de la justicia militar, incompatible con un Estado de Derecho.

En relación a reclutamientos de menores de edad, las Oficinas Defensoriales de Lima y Callao conocieron diversos casos. Luego de

⁴ El inicio de esta investigación se remonta al año 1999. El presente informe actualiza los casos registrados desde abril de 1998 hasta julio del 2000, e incorpora los ocurridos hasta agosto del 2002.

verificar fehacientemente la minoría de edad del afectado, se realizaron gestiones ante las autoridades militares a fin de evitar que estos menores continúen prestando servicio militar en el activo y se resuelva su situación militar. Asimismo, se solicitó a Inspectoría del Ministerio de Defensa que inicie las investigaciones pertinentes a efectos de identificar a los autores del reclutamiento arbitrario, quienes deberían ser procesados por el delito de abuso de autoridad.

Cabe señalar que si bien fue posible planificar acciones con algunos estamentos de las Fuerzas Armadas, orientados principalmente a la capacitación de sus miembros en materia de derechos humanos, la labor defensorial no siempre contó con la colaboración de los mandos militares de las distintas regiones del país, especialmente para el esclarecimiento de los hechos denunciados sobre violaciones a los derechos humanos al interior de dependencias militares, o casos relacionados a presuntos cobros indebidos en el trámite para la obtención de la libreta militar.

En muchos de estos casos, las dificultades provinieron de la centralización de los pedidos de información en el Ministerio de Defensa, justificación recurrente de los mandos militares para negar el acceso a la información solicitada⁵. Ello obligaba a que las solicitudes de información provenientes de cualesquiera de las oficinas de la Defensoría del Pueblo en el país, tuvieran que tramitarse desde Lima, con el consecuente retraso en la atención de los casos.

Es preciso señalar que la justificación legal de esta negativa para la entrega de la información solicitada, estaba fundamentada en la disposición contenida en el artículo 2° de la Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública, que establecía que las solicitudes de información dirigidas a las Fuerzas Armadas y a la Policía Nacional, debían responderse a través de los ministerios de Defensa e Interior, respectivamente. Finalmente, esta disposición fue derogada por la Ley N° 27927, Ley modificatoria de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.

⁵ Estos problemas fueron reportados por las Oficinas Regionales de Ayacucho, Iquitos y Piura.

4.4.3. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo Aurelio Loret de Mola Cargo del funcionario Ministro de Defensa | | |
|--|--|--------------------------|
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° DP-2002-749 del 24 de octubre del 2002. | Se solicita información respecto a los menores de edad que estarían prestando servicio militar. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° DP-2003-050 del 20 de enero del 2003. | Se solicita información sobre las medidas que su despacho estaría adoptando en relación a la propuesta presidencial de incorporar a las Fuerzas Armadas en la lucha contra el contrabando. | Omisión de respuesta. |

EJÉRCITO PERUANO

| Nombre completo General de División Gabriel Cárdenas Lecca Cargo del funcionario Jefe de la V Región Militar (Iquitos) | | |
|---|---|--------------------------|
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 901-2001-595. | Se solicitó información sobre la desaparición del recluta Exequiel Oliveira Meza. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo General de Brigada Pelayo Bonilla Guerrero Cargo del funcionario Comandante General de la V Región Militar (Iquitos) | | |
|---|---|--|
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 901-2001-1298. | Se solicitó información relacionada a la pensión de ex combatiente que debía otorgársele a Rogelio Rivadeneyra Arévalo. | Omisión de respuesta. Se indicó que dicha información debía ser canalizada a través del Ministerio de Defensa en Lima. |
| Expediente N° 909-2002-474. | Se solicitó facilidades de acceso al Hospital Militar para entrevistar al soldado Wilmer Dávila Valde- | Omisión de respuesta. Se nos indicó que dicha información de- |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|--|--|
| | rrama ante la presunta vulneración de su derecho a la integridad física. | bía ser canalizada a través del Ministerio de Defensa en Lima. |
| Expediente N° 901-2001-269. | Se solicitó información sobre el estado de salud del soldado Edelmar Varas Torres, las investigaciones realizadas y las medidas adoptadas en relación al caso. | Omisión de respuesta. Se nos indicó que dicha información debía ser canalizada a través del Ministerio de Defensa en Lima. |
| Expediente N° 901-2002-182. | Se solicitó información relacionada con la desaparición del soldado Plinio Damas Cahuachi y su situación actual, la existencia de algún incidente que haya sido reportado en la base de Hama-yacu - BIS N° 49 durante el mes de enero del 2002 y si la situación del soldado había sido comunicada por escrito a sus padres. | Omisión de respuesta. Se nos indicó que dicha información debía ser canalizada a través del Ministerio de Defensa en Lima. |
| Expediente N° 901-2001-1254. | Se solicitó copias del legajo personal del soldado Segundo Crover Rengifo Vásquez. | Omisión de respuesta. Se nos indicó que dicha información debía ser canalizada a través del Ministerio de Defensa en Lima. |
| Expediente N° 901-2002-257. | Se solicitó información sobre las razones por las cuales el recurrente no habría sido admitido como ex combatiente de la Campaña Militar de 1941. | Omisión de respuesta. Se nos indicó que dicha información debía ser canalizada a través del Ministerio de Defensa en Lima. |

| Nombre completo Teniente Coronel Ángel Camus Pardo Cargo del funcionario Jefe del Cuartel Chamochumbi (Piura) | | |
|--|--|--------------------------|
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 629-02. | Se solicitó información relacionada con la lesión que presentaba el soldado James Toro Heredia, las circunstancias en que se produjo dicha lesión, el tipo de tratamiento médico que recibió y las condiciones en las que se habría producido su baja. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo General de División E.P. Antonio Grahán Ayllón Cargo del funcionario Jefe de la Primera Región Militar | | |
|---|--|--|
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 2791-02-02. | Se solicitó información sobre las razones que impidieron la participación de representantes del Colegio de Obstetrices en desfile dominical. | Omisión de respuesta. Se nos indicó que dicha información debía ser canalizada a través del Ministerio de Defensa en Lima. |
| Expediente N° 4017-02. | Se solicitó autorización para entrevistarnos con el soldado Luis Alberto Flores Carhuapoma. | Omisión de respuesta. Se nos indicó que toda solicitud para entrevistar al personal militar, debe ser canalizada a través del Ministerio de Defensa. |

| Nombre completo Coronel José Ríos Souza Cargo del funcionario Director del Hospital Militar de Piura | | |
|---|--|---|
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 1530-02. | Se solicitó autorización para entrevistarnos con el soldado Cléber Coveñas Castro. | Omisión de respuesta. Se nos respondió que deberíamos dirigir nuestra solicitud al Comandante General del Ejército. |

Nombre completo Tnt. Crnl. Com. E.P. Víctor Rodríguez Puell
Cargo del funcionario Jefe de la ORM N° 47-A de Huamanga (Ayacucho)

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|--|--------------------------|
| Expediente N° 1879-02/AY. | Se solicitó la base legal para exigir el cobro por rectificación de error material en libreta militar. | Omisión de respuesta. |
| Expediente N° 1882-02/AY. | Se solicitó copia de base legal de cobros por rectificación de error material (caso: Wilber Sacsara). | Omisión de respuesta. |

Nombre completo General de Brigada EP Federico Ayarza Richter
Cargo del funcionario Comandante General de la Segunda División de Infantería del Ejército (Ayacucho)

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|--|--|
| Oficio N° 1463-02-DRP/AY. | Se solicitó proporcionar la relación nominal de los conscriptos de dicha división, con indicación de las fechas y lugares de nacimiento y la fecha en que fueron alistados al servicio militar en el activo. | Omisión de respuesta. Se nos indicó que dicha información debía ser canalizada a través del Ministerio de Defensa en Lima. |
| Expediente N° 706-02-DP-HVCA. | Se solicitó información sobre presuntas irregularidades de la Oficina de Registro Militar 44-B de Angaraes, en relación a cobros indebidos en el trámite de emisión de la Libreta Militar. | Información insuficiente. |

MARINA DE GUERRA

Nombre completo Capitán de Navío Max Ríos Chávez
Cargo del funcionario Comandante del Destacamento de Infantería de la Marina "El Salto" (Tumbes)

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|---|---|
| Oficio N° 70-145-02-DP-T. | Se solicitó información respecto a los presuntos actos de tortura a los que eran sometidos los Infantes de Marina del Destacamento de Infantería de la Marina "El Salto". | Omisión de respuesta. Se nos indicó que dicha información debía ser solicitada a la Comandancia General de la Marina. |

4.5. Ministerio de Educación y Direcciones Regionales de Educación

4.5.1. Diagnóstico general

El período materia de este Informe abarca desde la última fase de la etapa de adjudicaciones del concurso público para nombramiento en plazas docentes, hasta la primera semana del inicio de clases del año lectivo 2003⁶. Al igual que en el período anterior, el Ministerio de Educación es una de las instituciones más quejadas y en el interior del país sus órganos intermedios ocupan el primer lugar.

Cabe precisar que el referido concurso fue suspendido en el departamento de Huancavelica, debido a los diversos problemas registrados en la organización del mismo. Al momento de redactarse este Informe, personal de nuestra institución ha verificado que existen serios problemas en cuanto al proceso de adjudicaciones, pues la Dirección Regional de Huancavelica pretende realizarlo en cada Unidad de Gestión Educativa (UGE), lo cual contraviene el reglamento y las directivas que regulan dicho concurso.

Respecto a las adjudicaciones de las plazas materia del concurso público se presentaron diversas quejas ante la Defensoría del Pueblo, relacionadas con la omisión de dar respuesta a las solicitudes y al incumplimiento del debido procedimiento administrativo por parte de la Comisión de Supervisión y Monitoreo del Proceso de Nombramiento, la cual, pese al tiempo transcurrido, no ha concluido la revisión de los casos puestos en su conocimiento.

Otro tema relevante, es la excesiva dilación en los procedimientos de investigación seguidos en las oficinas de auditoría y en los procedimientos disciplinarios a cargo de las comisiones especiales. Es el caso de la Dirección de Educación de Lima y de sus UGEs, de la Dirección Regional de Cajamarca y de la UGE del Santa, en Chimbote.

En algunos casos, el cambio de autoridades en las UGEs y las coordinaciones realizadas con ellas ha hecho que el nivel de cooperación mejore, incluso con reuniones periódicas para la atención de las quejas, como

⁶ Cabe precisar que la Comisión Nacional del Concurso Público, al finalizar el mes de abril, expidió una directiva sobre la vigencia del cuadro de méritos –del 1° de marzo hasta el 27 de agosto del 2002– y sobre contratos del personal docente, para aquellos profesores con nota final de 53 o más puntos que no alcanzaron plaza vacante.

es el caso de la UGE 4, que comprende los distritos de Ancón, Carabaylo, Comas, Puente Piedra y Santa Rosa. Actualmente la UGE 9, de la provincia de Huaura, y la UGE 12, de la provincia de Canta, han mejorado su nivel de cooperación con la Defensoría del Pueblo.

La omisión de dar respuesta por parte de la Dirección Regional de Educación de La Libertad, ante los requerimientos de información formulados por la Defensoría del Pueblo, ha sido habitual cuando se ha intervenido a través de pedidos de información por escrito. Ello ha obligado a complementar las acciones defensoriales a través de la gestión directa de los comisionados.

Por su parte, la Dirección Regional de Educación de Cajamarca es una de las entidades que cuenta con el mayor número de quejas, ya sea por omisión de dar respuesta a los ciudadanos/as o por omisión en el cumplimiento de las obligaciones propias de los entes administrativos. Su nivel de cooperación es nulo cuando las recomendaciones se formulan por escrito; lográndose un cambio sustantivo cuando las gestiones se realizan de manera personal.

La Dirección Sub Regional de Educación de Jaén, pese a ser la entidad más quejada, muestra un alto nivel de colaboración por parte de sus directivos y servidores. La Dirección Sub Regional de Educación de Chimbote, demora en dar respuesta a los pedidos de información y en la implementación de las recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo, pero finalmente los pedidos son respondidos y las resoluciones acatadas. Por su parte, las UGEs ubicadas en La Mar y Vilcashuamán, en el departamento de Ayacucho, se mostraron renuentes a proporcionar la información solicitada por la Defensoría del Pueblo.

Durante el período se ha podido verificar con preocupación, que en los órganos intermedios del Ministerio de Educación subsisten las prácticas de falta de transparencia y de actuación fuera del marco del principio de legalidad. Así por ejemplo, en el proceso de contratación de personal docente en Iquitos, Tacna, Huánuco, Ucayali y Jaén, en el cual participamos en calidad de veedores u observadores, el Ministerio de Educación no habría seguido las pautas presupuestales y normativas pertinentes.

Cabe señalar, que la mayor cantidad de quejas son presentadas por trabajadores del sector, ante el incumplimiento de sus derechos laborales y del pago de los subsidios por luto y gastos de sepelio, aun cuando cuentan con resoluciones administrativas favorables. Ello ocurrió en las Direcciones de Educación de Lima y Callao, Piura y La Libertad.

Respecto al desplazamiento de personal docente y administrativo, con ocasión de las reasignaciones y reingresos, se han presentado reclamos sobre dilación e incumplimiento del debido procedimiento administrativo en las direcciones regionales de educación de Cajamarca, Tumbes, Piura, Cusco y en la Dirección Sub Regional de Educación de Jaén. Cabe señalar que el Reglamento de Reasignaciones y Permutas para el Profesorado, aprobado por Resolución Ministerial N° 1174-91, tiene vacíos que ameritan una modificación de dicha norma. La Defensoría del Pueblo no supervisó el proceso de reasignaciones en la Dirección Regional de Educación de Junín, al no brindársele la información mínima necesaria, como las bases del concurso, la relación de postulantes aptos y las plazas vacantes. En lo que se refiere a la Dirección Regional de Educación del Cusco, su nivel de cooperación ha mejorado sustantivamente.

Una norma importante a resaltar en el período es la promulgación de la Ley N° 27911, que regula las medidas administrativas extraordinarias para el personal docente o administrativo implicado en delitos de violación de la libertad sexual complementada por su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-2003-ED.

Finalmente, al igual que en el período anterior, la problemática en las zonas rurales está relacionada principalmente con la inasistencia de los profesores a sus centros de trabajo, el incumplimiento de sus obligaciones laborales, y el maltrato psicológico a los alumnos.

4.5.2. Actuaciones defensoriales más relevantes

Principales logros

La participación de la Defensoría del Pueblo en el proceso de nombramiento de docentes le ha permitido contar con la credibilidad desde este sector, habiéndose logrado que los funcionarios de las direcciones regionales de educación y las UGEs, especialmente las ubicadas en provincias, agilicen los trámites de los expedientes, de modo que se cumplan los plazos legalmente establecidos.

Cabe señalar también que se aceptaron las observaciones efectuadas por la Defensoría del Pueblo respecto a los alcances de algunos artículos del Reglamento de la Asociación de Padres de Familia (APAFA), aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2002-ED y el Reglamento de Reasignaciones y Permutas del Profesorado.

Dificultades

En la Dirección Regional de Educación de La Libertad, se vienen produciendo problemas relacionados con la dilación en los procedimientos a su cargo, debido, entre otros factores a la falta de capacitación del personal responsable de los expedientes y a la constante rotación y cambios de personal.

En lo que se refiere al caso de dos docentes que fueron víctimas de agresión sexual por un grupo de desconocidos, cuando se dirigían a sus centros de labores, ubicado en el departamento de Piura, preocupa que no obstante que la investigación se encuentra en el ámbito jurisdiccional, la Dirección Regional de Educación de Piura no haya adoptado una posición firme de protección de los derechos de estas docentes.

4.5.3. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo | Walter Hernández Alcántara | | |
|---|---|--------------------------|--|
| Cargo del funcionario | Presidente de la Comisión Especial encargada de la Supervisión y el Monitoreo del Proceso de Nombramiento del Ministerio de Educación | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario | |
| Oficio N° 746-02-DP-ORLC-A del 8 de mayo del 2002. | Se pronuncie sobre reclamo interpuesto ante la comisión que preside. | Omisión de respuesta. | |
| Oficio N° 764-02-DP-ORLC-A del 14 de mayo del 2002. | Se pronuncie sobre la adjudicación de una plaza al concursante que obtuvo mayor puntuación. | Omisión de respuesta. | |

| Nombre completo | Irma Pozo Reyes | | |
|--|---|--------------------------|--|
| Cargo del funcionario | Ex directora de la Unidad de Gestión Educativa N° 03 | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario | |
| Oficio N° 747-02-DP-ORLC-A del 8 de mayo del 2002. | Medidas adoptadas para resolver queja formulada contra la sub directora de adultos del colegio Melitón Carbajal por supuestas hostilidades. | Omisión de respuesta. | |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|--------------------------|
| Oficio N° 794-02-DP-ORLC-A del 16 de mayo del 2002. | Información sobre medidas dispuestas para solucionar la dilación en la atención de una queja formulada contra el director del CEO PROMAE por supuestas irregularidades en la gestión. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Moisés Ricardo Venancio Ramón

Cargo del funcionario Director de la Unidad de Gestión Educativa N° 02

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|--|--------------------------|
| Oficio N° 722-02-DP-ORLC-A del 3 de mayo del 2002. | Atención a reclamo por no adjudicación de plaza ganada en concurso. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 730-02-DP-ORLC-A, del 3 de mayo del 2002. | Se pronuncie sobre petitorio solicitando destitución de Directora del Centro Educativo Inicial 390-2 "El Milagro". | Omisión de respuesta. |

Nombre completo María Madrid Mendoza

Cargo del funcionario Ex-directora de Educación del Callao

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|--|--------------------------|
| Expediente N° 399-02. | Se solicitó a la Dirección de Educación del Callao que remita un informe respecto a las medidas que adoptará para atender solicitud de destaque por razones de salud. | Omisión de respuesta. |
| Expediente N° 436-02. | Se solicitó a la Dirección de Educación del Callao que remita un informe con el respectivo cuadro de méritos obtenido en el proceso de racionalización, así como los criterios de evaluación que motivaron la declaración de excedencia de un grupo de docentes nombrados del Colegio Militar Leoncio Prado. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Pablo Flores Aguirre | | |
|--|---|--------------------------|
| Cargo del funcionario Director de la Unidad de Gestión Educativa N° 1 | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficios N°s 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454-02-DP-ORLC-OCS del 4 de octubre del 2002. | Se solicitó información relativa a las quejas presentadas por diversos docentes, con relación a la dilación en otorgar sus respectivos nombramientos. | Omisión de respuesta. |
| Oficios N° 219-02-DP-ORLC-CS del 8 de mayo del 2002 y 397-02-DP-ORLC-CS del 26 de agosto del 2002. | Se solicitó información respecto del trámite brindado a la solicitud del recurrente con relación a la falta de pago de sus remuneraciones correspondientes a los meses de junio a setiembre del año 2001. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Luis Manuel Respaldiza Rojas | | |
|--|--|---|
| Cargo del funcionario Director de la Unidad de Gestión Educativa N° 7 | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficios N° 57-02-DP-ORLC-CS, 99-02-DP-ORLC-CS y 157-02-DP-ORLC-CS. | Información sobre el motivo que impidió a una docente ser considerada en el proceso de reasignación, a pesar de haber presentado oportunamente sus documentos. | Información insuficiente para la solución del caso. |
| Oficios N° 457-02-DP-ORLC-CS y N° 559-DP-ORLC-CS. | Información sobre la expedición de una autorización para enseñanza de educación primaria y secundaria al CEP Jesús Salvador. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Arturo Sánchez Vicente | | |
|--|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Director de Educación de Lima | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 232-2002-DP/ORLC-CS. | Se comunica a dicha autoridad la dilación de la Dirección de la UGE N° 01 en resolver un reclamo para revisar la evaluación de la plaza de Sub Director del C.E. | Omisión de respuesta. |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|---|--------------------------|
| | José Faustino Sánchez Carrión de Lurín, en el Concurso Docente para Directores. | |
| Oficio N° 397-2002-DP-ORLC-CS. | Se comunica a dicha autoridad la dilación de la Dirección de la UGE N° 01 en resolver un reclamo para revisar la evaluación de la plaza de la ciudadana María Elena Ramos Maza, en el Concurso Docente para Directores. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Maruja Peralta
Cargo del funcionario Jefa de la Oficina de Personal de la Dirección Regional de Educación del Cusco

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|---|--------------------------|
| Expediente N° 400-2002. | Se solicitó información respecto al trámite que se le habría dado a la petición del recurrente. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Víctor Baltodano Azabache
Cargo del funcionario Ex Director Regional de Educación La Libertad

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|--|--------------------------|
| Oficio N° 337-768-02DP/TR-AE. | Se solicitó información sobre las acciones adoptadas a fin de dar atención a la queja presentada por el recurrente acerca del error producido por la administración en el concurso de adjudicación de plazas docentes. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 434-02-DP/TR-AE. | Se solicitó información sobre la solicitud de la recurrente para que se le adicione el puntaje correspondiente en el concurso de nombramiento de docentes. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Evelio Gaitán Pajares | | |
|--|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Ex Director Regional de Educación Cajamarca | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 031-2002-DP/ODC-AE y Of N° 042-2002-DP/ODC-AE. | Solicitud de información sobre medidas adoptadas en centros educativos con pésima infraestructura. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 043-2002-DP/ODC-AE. | Solicitud de información sobre medidas adoptadas acerca de la contratación de docentes en varios centros educativos. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Víctor Alfonso Rojas Prieto | | |
|---|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Ex Presidente de la Comisión de Nombramientos de Docentes de Cajamarca | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 017-2002-DP/ODC-AE. | Solicitud de información sobre la cantidad de casos solucionados en el concurso de docentes. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 020-2002-DP/ODC-AE. | Recomendación para solución de casos presentados por la Defensoría del Pueblo. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Conrado Inga Díaz | | |
|--|---|--|
| Cargo del funcionario Director de la Unidad de Gestión Educativa de La Mar.- Ayacucho | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N°2952-2002-AY. Oficio N°1343-2002-ORDP-AP-AY, de fecha 3 de setiembre del 2002. | Pedido de información, sobre presunto descuento indebido. | Información irrelevante para la solución del caso. |

4.6. Ministerio de Energía y Minas

4.6.1. Diagnóstico general

Durante el período materia de análisis el Ministerio de Energía y Minas ha prestado un adecuado nivel de colaboración con la labor de la Defensoría del Pueblo, atendiendo oportunamente los pedidos de información que se le formularon, así como las recomendaciones efectuadas, tanto en materia de energía como en temas relativos al medio ambiente.

4.6.2. Actuaciones defensoriales más relevantes

En lo referente al servicio público de electricidad, debe resaltarse el valioso apoyo de la Dirección General de Electricidad del Ministerio de Energía y Minas, principalmente en materia de prevención de riesgos eléctricos. Dicha Dirección forma parte de la Mesa de Trabajo para la Seguridad Eléctrica, entidad cuya coordinación está a cargo de la Defensoría del Pueblo y que agrupa además a los principales actores en materia de seguridad eléctrica, como son OSINERG, la Municipalidad de Lima Metropolitana, el Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI, PROCOBRE-PERÚ, las empresas EDELNOR S.A.A. y Luz del Sur S.A.A. y las asociaciones de usuarios ASPEC y LUPA, entre otras. El principal objetivo de esta Mesa de Trabajo es coordinar acciones para la prevención y difusión de medidas que permitan reducir los riesgos de electrocución en la población.

En lo que respecta a la protección del medio ambiente, la Defensoría del Pueblo ha participado en numerosas audiencias públicas referidas a la aprobación de Estudios de Impacto Ambiental. Adicionalmente, se han atendido reclamos de ciudadanos en temas ambientales que han requerido de la realización de coordinaciones con la Dirección General de Asuntos Ambientales del Ministerio de Energía y Minas, las mismas que en términos generales se han llevado a cabo de manera satisfactoria.

Sin embargo, es pertinente precisar que en la queja interpuesta por la señora Elsa Gonzáles Vega, quien objetó la instalación de la estación de servicios "Servicentro Verde S.A". ubicada en la faja marginal del río Huallaga, la Dirección General de Asuntos Ambientales del Ministerio de Energía y Minas ha omitido su deber de responder a la solicitud planteada por la Defensoría del Pueblo, tal como se aprecia en el cuadro respectivo.

Un caso que permite ilustrar la coordinación existente entre el Ministerio de Energía y Minas y la Defensoría del Pueblo es el referido a la consulta ciudadana para la ejecución del proyecto minero en el distrito de Tambogrande, en Piura. En este caso, la participación de la Defensoría del Pueblo permitió que las autoridades y la población de Tambogrande pudieran establecer un nivel de diálogo respecto de sus derechos y pretensiones en relación al proyecto minero que se pretende ejecutar en dicha ciudad.

4.6.3. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo | Julio Bonilla Arenas | | |
|----------------------------------|--|--------------------------|--|
| Cargo del funcionario | Director General de Asuntos Ambientales del Ministerio de Energía y Minas | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario | |
| Oficio N° 012-2003-DP-ASP. | Solicitud de remisión de las observaciones que la Dirección General de Asuntos Ambientales habría planteado al Estudio de Impacto Ambiental presentado por la empresa "Servicentro Verde S.A." | Omisión de respuesta. | |

4.7. Ministerio del Interior

4.7.1. Diagnóstico general

Durante el período materia de este Informe se debe resaltar el esfuerzo institucional del Ministerio del Interior por reorganizar sus estamentos, en lo que atañe a la Policía Nacional del Perú, cuya reforma y reestructuración se viene ejecutando con el objeto de modernizar dicha institución e inculcar en sus miembros valores democráticos y éticos, así como el respeto por los derechos humanos.

Se establecieron coordinaciones adecuadas con las autoridades de la Policía Nacional del Perú, verificándose un nivel de colaboración aceptable en la remisión de la información solicitada por la Defensoría del Pueblo, no obstante haberse producido demoras en la remisión de información solicitada a algunos órganos de dirección de la PNP. Cabe resaltar las facilidades otorgadas a la Defensoría del Pueblo durante las visitas de supervisión a las dependencias policiales.

Según información proporcionada por la Oficina Defensorial de Ayacucho, se presentaron dificultades con los encargados de algunas comisarías en relación a la suscripción de actas defensoriales, debido a que se negaron a firmarlas para eludir responsabilidades por los hechos verificados o por la información proporcionada por ellos mismos.

Al igual que en períodos anteriores, la Defensoría del Pueblo ha continuado recibiendo casos de afectación al derecho a la libertad personal, siendo las detenciones arbitrarias la principal forma de vulneración de este derecho. En estos casos, se realizaron actuaciones inmediatas y se formularon recomendaciones para la restitución de los derechos vulnerados como consecuencia de la privación arbitraria de la libertad. Si bien dichas recomendaciones fueron acogidas en su mayoría, se registró un caso de incumplimiento del deber de cooperación por parte del Jefe de la División de la Policía Judicial de Piura, a quien se le recomendó otorgar la libertad a un ciudadano que había sido detenido arbitrariamente en razón de una homonimia.

De otro lado, pese a que los casos de presunta tortura y tratos crueles, inhumanos o degradantes atribuibles a personal de la Policía Nacional han disminuido, las quejas por uso desproporcionado de la fuerza por parte de efectivos policiales durante las concentraciones y manifestaciones públicas se han incrementado.

Sobre el particular, con ocasión de las movilizaciones ocurridas en junio del 2002 en la ciudad de Arequipa, la intervención de la Defensoría del Pueblo fue determinante para crear espacios de diálogo y persuadir a las autoridades policiales para que cumplan con sus funciones en el marco de lo establecido en la Constitución. Pese a ello, se produjo la muerte de dos estudiantes, debido, supuestamente, a la actuación policial, hecho que ha originado el inicio de las investigaciones correspondientes a cargo de las autoridades judiciales.

Finalmente, cabe señalar que se han mantenido relaciones de coordinación con las autoridades políticas como prefectos, subprefectos, gobernadores y tenientes gobernadores, debiendo resaltarse las actividades desarrolladas por la Oficina Defensorial de Arequipa con dichas autoridades en temas referidos a la seguridad ciudadana, las mismas que derivaron en la constitución de una mesa de coordinación que cuenta con la participación del Fiscal Superior Decano del Distrito Judicial de Arequipa, el Jefe de la XI Dirección Territorial de Policía, el Alcalde Provincial, el Prefecto, la Directora de Defensa Civil, el Director Regional de Salud y el Jefe de la Compañía de Bomberos de Arequipa.

Acerca de las denuncias sobre violencia sexual y familiar

Al igual que en períodos anteriores, durante el presente período las quejas sobre violencia contra la mujer continuaron dirigiéndose fundamentalmente contra la Policía Nacional del Perú. En diversas ocasiones puso en evidencia el desconocimiento o inadecuada aplicación por parte de las autoridades policiales de la Ley de protección frente a la violencia familiar, así como prácticas que muestran un ejercicio ilegal y defectuoso de la función policial, generando un trato inadecuado a las víctimas de violencia sexual y familiar.

Así por ejemplo, continúa presentándose una falta de diligencia en el trámite de las denuncias por violencia sexual y familiar, que se manifiesta en la ausencia de una comunicación oportuna de dichas denuncias a la Fiscalía, así como en la demora para llevar a cabo ciertas diligencias como la manifestación de las agraviadas.

En los casos de violencia sexual conocidos por la Oficina Defensorial de La Libertad se constató un trato inadecuado a las víctimas por parte de la Policía Nacional, el Ministerio Público y el Poder Judicial, pues cuando las denunciantes presentaban desfloración antigua o eran mayores de 14 años, se pretendió llevar la investigación como seducción y no como violación. En otros casos, no se tuvo en cuenta la normatividad vigente sobre la necesidad del consentimiento de la víctima para practicar el examen médico legal.

Otro problema que fue nuevamente reportado durante el presente período fue la persistencia de la negativa por parte de la Policía Nacional de recibir denuncias sobre violencia familiar. Sobre el particular, la Oficina Defensorial de Junín informó de casos en los cuales se solicitó como requisito para dicha admisión la presentación de documentos y certificados médicos⁷.

Un tema de especial preocupación por parte de la Defensoría del Pueblo, es el desconocimiento del personal policial respecto a la normatividad vigente en materia de violencia familiar. La Oficina Defensorial de Arequipa informó acerca de la carencia de la legislación que regula la violencia familiar en diversas comisarías, lo que motivó que se les remitiera las modificatorias al TUO de la Ley N° 26260, así como diverso material re-

⁷ Expediente N° 246-01-RDP/HYO.

lativo al tema de violencia familiar. Igualmente, llamó la atención el desconocimiento en diversas comisarías sobre la existencia del Centro de Emergencia Mujer y del Hogar Refugio, por lo que la Oficina Defensorial de Arequipa difundió información al respecto, entregando afiches y folletería del MINDES para que sean exhibidos en las Comisarías.

Un aspecto reportado por las Oficinas Defensoriales de Piura y Ayacucho, que dificultó la actuación de la Policía Nacional, fue la existencia de problemas estructurales al interior de dicha institución, como son la falta de personal policial y de presupuesto. Sobre el particular, la Oficina Defensorial de Ayacucho recibió numerosas quejas contra el personal de la Comisaría de la Mujer, fundadas, entre otras razones, en que los sucesivos cambios del personal policial contribuyeron a que éste no se mostrara sensibilizado con las víctimas ni capacitado en la legislación sobre violencia familiar, lo que originó, por ejemplo, que se rechazaran las denuncias, se dilatará la investigación, y se considerara como violencia únicamente el maltrato físico y no las otras manifestaciones de violencia familiar.

La constante rotación del personal policial también fue reportada por la Oficina Defensorial de Arequipa, evidenciándose el desconocimiento de algunos aspectos de la legislación sobre la materia, especialmente en lo concerniente al papel que cumplen otras entidades públicas en la atención de los casos de violencia familiar. Así por ejemplo, en la mayor parte de los casos presentados, el personal policial remitió a las víctimas a los servicios del Instituto de Medicina Legal por desconocer que los establecimientos de salud también pueden realizar el reconocimiento médico legal.

La Oficina Defensorial de Arequipa informó también que en las visitas de supervisión realizadas a las comisarías se verificó que éstas cuentan con la denominada Sección Familia, en la que se tratan los casos de violencia familiar, que por lo general carecen de personal femenino, refiriendo el propio personal policial que esto último constituye un serio inconveniente puesto que las víctimas prefieren ser atendidas por mujeres y que la Comisaría de Mujeres (ubicada en el distrito de Miraflores) no se encuentra siempre a su alcance.

Los problemas referidos en relación a la actuación de la Policía Nacional dificultaron el acceso oportuno al sistema de justicia, e impidieron que se alcance la protección requerida por las víctimas. No obstante, cabe señalar que, en líneas generales, durante el período materia de este Infor-

me, se ha producido una mejora en la actitud de la Policía Nacional ante la intervención defensorial y en el nivel de colaboración con el trabajo institucional⁸. Ello se pudo constatar a partir de los pedidos de información formulados por la Defensoría del Pueblo, de las visitas de supervisión e intervenciones inmediatas llevadas a cabo por nuestra institución, así como del acatamiento de las recomendaciones defensoriales.

Así por ejemplo, según las Oficinas Defensoriales de Piura y Tumbes, ante la intervención de la Defensoría del Pueblo, se procedió a realizar las diligencias debidas en torno a las denuncias presentadas por los/as recurrentes, o a remitir oportunamente la información solicitada.

Resulta necesario también resaltar la actuación de las Comisarias de la Mujer y del Niño y del Adolescente (COMUNA) en Huancayo, que atendieron en forma oportuna y eficaz los casos presentados. Sería deseable su implementación en todas las dependencias policiales, en especial en aquellas ubicadas en las localidades más alejadas.

Cabe destacar también el notable cambio y mayor sensibilidad por parte del personal policial de la Comisaría de Huancabamba, capacitado por la Oficina Defensorial de Piura, con quienes se mantiene una coordinación constante para la atención adecuada de los casos.

Finalmente, la Defensoría del Pueblo considera necesario reforzar la capacitación de los efectivos policiales respecto de las normas que protegen los derechos de las mujeres, así como sobre las obligaciones de la Policía Nacional, fundamentalmente en lo que se refiere a la obligación de llevar a cabo un trámite diligente y oportuno de estas denuncias y brindar una efectiva protección a las víctimas de violencia familiar y sexual.

4.7.2. Actuaciones defensoriales más relevantes

Una línea de actuación prioritaria para la Defensoría del Pueblo, es la verificación de la situación de las personas detenidas en las dependencias policiales, así como las condiciones de los ambientes en que permanecen temporalmente privadas de su libertad. Es por ello, que el personal de las Oficinas Defensoriales viene ejecutando visitas inopinadas, durante todo el año, a las comisarias ubicadas dentro de sus jurisdicciones, activi-

⁸ Para mayor información ver al respecto punto referente a violencia contra la mujer.

dad que se realiza sin inconvenientes debido a las facilidades otorgadas por el personal de las comisarias. Asimismo, se realizaron reuniones periódicas de coordinación con autoridades de la Policía Nacional para la atención oportuna de las quejas y peticiones recibidas y se desarrollaron actividades de difusión y capacitación dirigidas a efectivos de la Policía Nacional, a fin de contribuir en la prevención de hechos que vulneran los derechos fundamentales de las personas.

Así, la Oficina Defensorial de Ayacucho realizó talleres de capacitación en las provincias de Huamanga y Huanta (Ayacucho), en la provincia de Huancavelica (Huancavelica) y en la provincia de Andahuaylas (Apurímac), dirigidos a oficiales y suboficiales de la Policía Nacional que tuvieron como tema la función policial en concordancia con el respeto a los derechos humanos.

Por otro lado, la Oficina Defensorial de Junín organizó, en forma conjunta con la Policía Nacional, cursos de capacitación con el propósito de que sus miembros tengan mayor conocimiento sobre los derechos ciudadanos y la neutralidad que deben observar los funcionarios públicos durante los procesos electorales.

Principales logros y dificultades

Logros

- Adecuada coordinación con miembros de la Policía Nacional del Perú que permitieron atender oportunamente las quejas presentadas por los recurrentes.
- Óptima coordinación con autoridades políticas, lo que ha permitido establecer mesas de diálogo relacionadas con la seguridad ciudadana.
- El Ministerio del Interior otorgó atención prioritaria al personal policial con discapacidad en situación de retiro, resolviendo en forma oportuna las quejas presentadas.
- Capacitación de miembros de la Policía Nacional del Perú en temas relacionados a los derechos humanos.

Dificultades

- En algunos casos, se produjo demora en la remisión de la información solicitada.

4.7.3. Incumplimiento del deber de cooperación

| | |
|------------------------------|---|
| Nombre completo | General PNP Oscar Seclen Núñez del Arco |
| Cargo del funcionario | Inspector General de la Policía Nacional del Perú |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|---|--|
| Oficios N° 065-2002-DP-ORLC del 7 de febrero del 2002, Oficio N° 625-2002-DP-ORLC-D del 30 de setiembre del 2002 y Oficio N°726-2002-DP/ORLC-D del 25 de noviembre del 2002. | Se le solicitó investigar la presunta comisión del delito de abuso de autoridad cometido en la comisaría del distrito de Cachachis, Cajamarca. Asimismo, se solicitó la remisión de una copia del parte administrativo disciplinario. | Dilación en la remisión de información e información insuficiente para la solución del caso. |
| Oficio N° 548-2002-DP-ORLC-D del 15 de agosto del 2002. | Se le solicitó remitir un informe documentado respecto a la investigación administrativa realizada en torno a las presuntas irregularidades cometidas por personal policial de la División de Estafas de la DIRINCRI. | Dilación en la remisión de información e información insuficiente para la solución del caso. |

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre completo | Comandante PNP Jorge Urueta Sánchez |
| Cargo del funcionario | Jefe de la División Antidrogas de Ayacucho (actualmente Jefatura Antidrogas) |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|--|--------------------------|
| Expediente N° 1893-02/DP-AY. Oficio N° 1760-02-RDP/AY del 12 de noviembre del 2002. | Se formuló observaciones y se exhortó la adopción de medidas en torno a las detenciones preventivas. | Omisión de respuesta. |

| | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| Nombre completo | Coronel PNP Percy Novoa Olano |
| Cargo del funcionario | Inspector Territorial de Tarapoto |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|--|---|
| Expediente N° 0928-2003-01. Oficio N° 004-2003-DP-OR/ODSM del 14 de enero del 2003 y Oficio reiterativo N° 088-2003-DP-ORI/ODSM del 19 de febrero del 2003. | Se solicitó información sobre la posible comisión de tratos crueles e inhumanos por parte de efectivos policiales. | Dilación en la remisión de información. |

| Nombre completo General PNP Martín Solari De la Fuente Cargo del funcionario Ex Secretario General del Ministerio del Interior | | |
|---|--|--------------------------|
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 772-02-DP-ORLC-A de fecha 14 de mayo del 2002. Se reiteró mediante Oficio N° 116-03-DP-ORLC-A de fecha 10 de febrero del 2003. | Se solicitó información respecto a la queja presentada por la SOT2 PNP (r) Edith Gonzáles Carhuajulca contra la Dirección de Bienestar de la Policía Nacional del Perú, por dilación en el trámite de su Recurso de Apelación. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 888-02-DP-ORLC-A de fecha 13 de junio del 2002. Se reiteró mediante Oficio N° 122-03-DP-ORLC-A de fecha 11 de febrero del 2003. | Se solicitó la remisión de una copia del Dictamen N° 1077-95-DGPNP/AJ y de la Resolución Ministerial N° 407-96-IN/PNP relacionados con la queja presentada por el SOT32 PNP (r) José Alberto Montoya Pizarro. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 842-02-DP-ORLC-A de fecha 30 de mayo del 2002. Se reiteró mediante Oficio N° 125-03-DP-ORLC-A de fecha 11 de febrero del 2003. | Se solicitó, un Informe respecto a la dilación en el trámite de la solicitud presentada por el SO1 (r) Jesús Rodríguez Reyes. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo General PNP Percy Meza Soria Cargo del funcionario Director General de Logística de la PNP | | |
|---|---|--------------------------|
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 792-02-DP-ORLC-A de fecha 16 de mayo del 2002. Se reiteró mediante Oficio N° 114-03-DP-ORLC-A de fecha 10 de febrero del 2003. | Se solicitó información respecto a la queja presentada por el señor Edgar Garay Callalli, en representación de su hermano el SOT1 PNP (r) Lucio Garay Callalli contra la Dirección de Logística de la Policía Nacional del Perú, por la dilación en el trámite de su solicitud de pago de beneficio por cambio de residencia. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Carlos Basombrio Iglesias
Cargo del funcionario Ex-Vice-ministro del Interior

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|---|--------------------------|
| Oficio N° 979-02-DP-ORLC-A de fecha 12 de julio del 2002. Se reiteró mediante Oficio N° 110-03 de fecha 10 de febrero del 2003. | Se solicitó un Informe sobre la queja presentada por el servidor Técnico Nivel STB (r) Oswaldo Mateo Barriga Basurco por dilación en el trámite de nivelación de su pensión de cesantía y bonificación por tiempo de servicios. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo General PNP José Tisoc Lindley
Cargo del funcionario Ex Secretario General del Ministerio del Interior

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|---|--------------------------|
| Oficio N° 1143-02-DP-ORLC-A del 24 de octubre del 2001 Oficio N° 1329-02-DP-ORLC-A del 21 de noviembre del 2001. Oficio N° 183-02-DP-ORLC-A del 16 de agosto del 2002. | Se solicitó información con relación a la queja presentada por el SOT1 PNP (r) Antonio Berly Taco Carpio, por la dilación en resolver el recurso de apelación presentado contra el Cuadro de Ascensos de la Promoción 1999 de la Policía Nacional del Perú. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Cmdte. PNP Jorge Urueta Sánchez
Cargo del funcionario Jefe de la División Antidrogas (DIVANDRO) de la IX Dirección Territorial de Policía

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|--|--------------------------|
| Expediente N° 1893-02/AY (Oficio N° 1760-02-RDP/AY del 12 de noviembre del 2002). | Se formuló observaciones y se recomendó la adopción de medidas en torno a detenciones preventivas. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Rodil Rivera Anccasi | | |
|---|---|---|
| Cargo del funcionario Prefecto de Huancavelica | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 2422-2002-Hvca-DP, Recurrente Ananías Huamán Pérez. | Recomendación defensorial Oficio N° 228-2002-RDP. | No acató recomendación de la Defensoría del Pueblo. |

4.8. Ministerio de Justicia

4.8.1. Diagnóstico general

La carencia de abogados de oficio sigue constituyendo un problema que afecta sobre todo a las personas de escasos recursos económicos, y ha motivado que la Defensoría del Pueblo reciba consultas y pedidos de intermediación para que se asignen dichos abogados a los juzgados. A pesar de la labor de los consultorios jurídicos gratuitos dirigida, entre otros aspectos, a asumir la defensa legal, dicho esfuerzo aún resulta insuficiente, presentándose así serias limitaciones al derecho de defensa y de acceso a la justicia.

Las relaciones con el Ministerio de Justicia, se han establecido, generalmente, a través de las autoridades de los centros de reclusión, quienes, a pesar de su disposición de cooperar con la Defensoría del Pueblo, en algunas oportunidades han mostrado una actitud reticente cuando se ha tratado de adoptar medidas disciplinarias contra el personal penitenciario que cometió actos que vulneraron los derechos fundamentales de los internos.

Asimismo, la Oficina Defensorial del Cusco ha reportado que ante la solicitud de información respecto a las quejas formuladas contra las autoridades del Instituto Nacional Penitenciario de la Región Cusco, éstas han emitido respuestas inadecuadas tendientes a justificar posibles violaciones de los derechos de las personas privadas de libertad en establecimientos penitenciarios de dicha región.

Las quejas por presuntas violaciones de los derechos de personas privadas de libertad, por parte de personal del Instituto Nacional Penitenciario han sido reiteradas. No obstante, la tarea de recabar elementos probatorios de presuntas afectaciones a la integridad personal y a la salud de los internos, muchas veces es infructuosa, debido a la dificultad de los internos para comunicar los hechos oportunamente.

De otro lado, con motivo de las visitas realizadas por comisionados de la Defensoría del Pueblo al Establecimiento Penitenciario de Máxima Seguridad de Yanamilla (Ayacucho), con el propósito de investigar presuntas agresiones físicas, se ha podido percibir que los internos e internas demostraban cierto temor a brindar sus testimonios, no descartándose la práctica de actos intimidatorios contra ellos. Asimismo, se pudo constatar que en este centro penitenciario se suelen aplicar medidas disciplinarias como el "aislamiento", sin observar el procedimiento previsto en el Código de Ejecución Penal.

Conviene mencionar que durante el presente período se han realizado traslados de internos de un establecimiento penal a otro, justificados en criterios de seguridad penitenciaria y muchas veces como mecanismos para mantener la disciplina al interior de los penales, afectando tanto a los internos como a sus familiares (dilación de los procesos judiciales, afectación del derecho a la defensa y al juez ordinario, deterioro y/o pérdida de las relaciones familiares, etc.).

Finalmente, se han advertido dificultades para acceder oportunamente a la información que deben proporcionar las autoridades penitenciarias, cuando se presentan quejas de personas privadas de su libertad.

4.8.2. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo Javier Bustamante Rodríguez | | |
|--|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Presidente del Instituto Nacional Penitenciario | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 1842-02-RDP/AY del 2 de diciembre del 2002. | Se informó inconducta del personal del INPE que labora en el Establecimiento Penitenciario de "Yanamilla" (Ayacucho), para la adopción de las medidas pertinentes. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Alfonso Garay Núñez | | |
|---|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Director Regional Centro Huancayo - INPE | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 112-03-RDP/AY del 21 de enero del 2003. | Se solicitó información sobre traslado de once internos. | Omisión de respuesta. |

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre completo | Andrés Rojas Galdos |
| Cargo del funcionario | Director del Establecimiento Penal de Máxima Seguridad de "Yanamilla" (Ayacucho) |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|--|--------------------------|
| Oficio N° 1907-02-RDP/AY del 17 de diciembre del 2002. | Se solicitó información sobre traslado de once internos. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 1919-02-RDP/AY del 23 de diciembre del 2002. | Se solicitó información sobre la negativa para que la Defensoría del Pueblo realice charlas. | Omisión de respuesta. |

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre completo | Miguel Ángel Infante Carvajal |
| Cargo del funcionario | Director del Establecimiento Penitenciario de Tarapoto |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|---|---|
| Oficio N° 064-2002-DP-ORI/ODSM del 17 de diciembre del 2002 y Oficio reiterativo N° 008-2003-DP-ORI/ODSM del 16 de enero del 2003. | Se solicitó información sobre los hechos que motivaron el traslado de un interno al Establecimiento Penitenciario de Moyobamba y la remisión de la documentación sustentatoria. | Información insuficiente para la solución del caso y omisión de respuesta respecto al oficio reiterativo. |

| | |
|------------------------------|---|
| Nombre completo | Oscar Llanos Cárdenas |
| Cargo del funcionario | Director del Establecimiento Penitenciario de Moyabamba |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|--|--------------------------|
| Oficio N° 075-2002-DP-ORI/ODSM del 23 de diciembre del 2002 y Oficio reiterativo N° 039-2003 del 29 de enero del 2003. | Se solicitó información respecto a si el interno ha sido notificado de la resolución directoral que dispone su traslado del penal y las razones de la misma. | Omisión de respuesta. |

4.9. Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social

4.9.1 Diagnóstico general

Durante el período materia de este Informe la Defensoría Adjunta para los Derechos de la Mujer sostuvo diversas reuniones con representantes del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES), en rela-

ción a los diversos planes nacionales elaborados por dicho Ministerio para la defensa y promoción de los derechos de la mujer.

Como se recordará, en abril del 2001, por Resolución Suprema N° 077-2001-PROMUDEH se creó una Comisión de Alto Nivel encargada de elaborar el Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer, a la cual fue invitada a participar la Defensora Adjunta para los Derechos de la Mujer. Como resultado de este trabajo, mediante Decreto Supremo N° 017-2001-PROMUDEH, publicado el 21 de julio del 2001 en el Diario Oficial *El Peruano*, se aprobó el Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2002-2007.

Con el objeto de dar cumplimiento a dicho plan, se constituyó la Comisión de Alto Nivel del Plan Nacional contra la violencia hacia la mujer, la que está conformada por la Ministra de Promoción de la Mujer y Desarrollo Humano o su representante, quien la preside, el Ministro del Interior, el Ministro de Salud, el Ministro de Educación y el Ministro de Justicia o sus respectivos representantes. Asimismo participa en dicha comisión la Defensora Adjunta para los Derechos de la Mujer o su representante, en calidad de miembro supernumeraria.

En cumplimiento del Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer, cada sector participante presentó su correspondiente Plan Operativo de Actividades 2003 (POA), cuya finalidad es consolidarlos y contar con un POA integrado de la Comisión de Alto Nivel.

Cabe también mencionar que mediante Oficio N° 009-2002/PRO-MUDEH-GPM, recibido el 21 de marzo del 2002, la Gerenta de Promoción de la Mujer solicitó a la Defensoría Adjunta para los Derechos de la Mujer información que requería para dar respuesta a las observaciones hechas por Naciones Unidas al V Informe Anual de Seguimiento a la Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), presentado en octubre de 1999 al Consejo Económico y Social de la ONU. Esta información fue proporcionada por la Defensora Adjunta para los Derechos de la Mujer mediante Oficio N° 057-2002/DP-DM, de 22 de abril del 2002.

De otro lado, resulta importante destacar que, durante este período, la Defensoría del Pueblo continuó desarrollando un trabajo coordinado con el MIMDES a partir de los Centros de Emergencia Mujer (CEM). Como se recordará, éstos constituyen instancias que funcionan a nivel nacional y se encuentran encargadas de orientar y atender de manera integral y

gratuita a las víctimas de violencia familiar y sexual. Sobre el particular, la Oficina Defensorial de Piura llevó a cabo diversas coordinaciones con el MIMDES para el patrocinio legal de las víctimas de violencia familiar y sexual, encontrando la oportuna colaboración de parte de dicho Ministerio, apoyo que además se brindó al solicitarse atención psicológica para las agraviadas.

Por su parte, la Oficina Defensorial de Junín informó que el Centro de Emergencia Mujer viene brindando un apoyo constante y permanente en la lucha contra la violencia familiar, contando con locales descentralizados en las ciudades de Huancayo y Huánuco. Cabe mencionar, que su labor se ha visto potenciada a partir de la realización de convenios o acuerdos mutuos de colaboración celebrados entre dicho centro y la Defensoría del Pueblo, en virtud de los cuales los casos relativos a violencia familiar son derivados a estos centros, en tanto cuentan con personal especializado para atenderlos de manera gratuita e integral.

De otro lado, la Oficina Defensorial de Ayacucho reportó que durante el primer semestre del año recibió quejas contra el Centro de Emergencia Mujer, debido a la falta de permanencia y al presunto maltrato por parte de la psicóloga a las usuarias. Ante esta situación, la Defensoría del Pueblo realizó un informe, que fue puesto en conocimiento de la entonces Viceministra de la Mujer, lográndose el cambio de dicha profesional. Por su parte, la Oficina Defensorial de La Libertad coordinó durante el 2002 con funcionarios/as del MINDES para lograr la instalación de un módulo de "Emergencia Mujer" en la Provincia de Jaén, no obstante, los cambios ocurridos en el Ministerio no permitieron concretar dicho proyecto.

La Oficina Defensorial de Lima informó que existen numerosas quejas contra el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA) y la Beneficencia Pública de Lima. Cabe señalar que existe incumplimiento del deber de cooperación por parte de los funcionarios del PRONAA, pues no responden los oficios remitidos por la Defensoría del Pueblo, no obstante la reunión sostenida al respecto en agosto del 2002, con su Director Ejecutivo, señor Víctor Caballero.

Finalmente, en el departamento de Huancavelica, el Programa de Asistencia al Repoblamiento (PAR) y también el PRONAA fueron objeto de quejas en la mayoría de casos por la omisión en dar respuesta a las solicitudes que se les formula. Asimismo, durante las actuaciones defensoriales, se percibió una conducta renuente a otorgar la información solicitada.

Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente (DEMUNA)

Las Oficinas Defensoriales de Junín, Pasco y Huánuco informaron que las DEMUNAS de las diferentes Municipalidades, tales como Pasco, Huánuco, Huancayo y otras, han sido implementadas de tal forma que puedan satisfacer las necesidades de la población, contando con servicios más eficaces y eficientes, habiendo prestado gran colaboración en casos de violencia familiar. Por ejemplo, ante la solicitud formulada por la Oficina Defensorial de Iquitos, el abogado de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Nauta brindó el asesoramiento requerido a una mujer víctima de violación sexual⁹.

4.9.2. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo Manuel Herrera Cavero | | |
|--|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Gerente del PRONAA Callao | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficios N° 318-02-DP-ORLC-CS y N° 461-02-DP-ORLC-CS. | Información sobre el motivo por el cual no se atiende la solicitud presentada por el comedor Buena Amistad, respecto a la entrega de los bienes que les corresponde. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Vilma Carhuapoma Sánchez | | |
|---|---|--|
| Cargo del funcionario Gerente local de PRONAA - Huancavelica | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N 309-02, del 7 de marzo del 2002. Expediente N 344-02, del 18 de marzo del 2002. | Recomendación a fin de dictar medidas correctivas para proceder con la ubicación y atención de las solicitudes de los recurrentes. Recordatorio sobre la obligación de dar respuesta a las solicitudes o peticiones en los plazos legales. | No acató la recomendación de la Defensoría del Pueblo. |

⁹ Expediente N° 0909-2003-000152.

| Nombre completo Juan Solano Sáenz | | |
|--|--|--|
| Cargo del funcionario Gerente Zonal del PAR – Huancavelica | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 737-02, del 7 de mayo del 2002. Recurrente: Pablo Silvestre Pérez. | Recomendación defensorial a fin de dictar medidas correctivas y se brinde una respuesta a la solicitud del recurrente. | Información irrelevante para la solución del caso. |

4.10. Ministerio de Salud

4.10.1. Diagnóstico general

La mayoría de las personas desconocen que el Estado está en la obligación de proteger y garantizar el derecho a la salud, que no sólo implica ausencia de enfermedad sino que es también un componente indispensable para lograr el bienestar y el desarrollo humano sostenible. Sin embargo, la prestación de servicios para garantizar este derecho es considerado, a veces, como una dádiva del Estado y no como una obligación que la administración debe cumplir con la población.

En lo que se refiere a las quejas y pedidos de intervención recibidos, debemos señalar que en la Oficina Defensorial de Lima la mayoría se encuentran vinculados a presuntas negligencias médicas y negación o deficiente atención médica. Existen también reclamos por la demora en la realización de análisis o pruebas y tratamientos específicos. Asimismo, se han presentado algunos casos de negativa de acceso a la información (historias clínicas) a los familiares de los pacientes fallecidos o personas en estado vegetativo persistente.

Un tema de especial atención, que se vincula con lo anteriormente descrito, es la calidad y calidez en la atención, ya que un buen porcentaje de los reclamos se vinculan a la falta de información completa y adecuada hacia los usuarios del servicio, debido a la poca disposición de los médicos para suministrar información, la misma que es proporcionada sólo ante la insistencia de los usuarios.

La Oficina Regional de Piura informó que las Direcciones Regionales de Salud de Piura y Tumbes, la Sub Región de Salud de Sullana, así como los establecimientos de salud (hospitales, centros y puestos de salud), mostraron un buen nivel de cooperación frente a las quejas o petitorios re-

cibidos. Similar atención merecieron los pedidos de información formulados por la Defensoría del Pueblo, así como el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas, tanto en lo que al servicio de planificación familiar se refiere, como al servicio de salud en general.

Cabe señalar que el Ministerio de Salud solicitó la participación de la Oficina Defensorial de Piura en distintos temas referidos a salud, mediante el dictado de charlas sobre los derechos y deberes de los usuarios y las usuarias de los servicios de salud

Por su parte, la Oficina Defensorial de Junín informó que los hospitales, postas y centros de salud atendieron prioritariamente los casos presentados por nuestra institución. Dicha colaboración se materializó en la agilización de los trámites y en la efectiva atención de los casos.

La acción de la Defensoría del Pueblo en Huancayo se abocó en primera instancia al Programa de Seguro Materno Infantil, realizándose visitas a las dependencias de salud en las provincias de Junín, Huánuco, Huancavelica y Cerro de Pasco. Si bien se advirtió que la problemática de acceso a este servicio tiene un origen de índole económico, siempre que fue posible las dependencias de salud aportaron su cuota de apoyo en beneficio de los pobladores con escasos recursos. No obstante, se señaló que en el caso de las Postas de Salud, muchas no cuentan con recursos humanos suficientes para la atención de los anexos, centros poblados y alrededores. Esto mereció una serie de recomendaciones a las respectivas Unidades de Salud y al propio Director Regional de Salud, a efectos de que se dotara de los insumos médicos necesarios y se atendiera a grupos preferentes como mujeres de escasos recursos y víctimas de violencia. Cabe destacar, que las recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo fueron implementadas por el Director General de Salud, Doctor Edson Poma Lagos, en la medida que los recursos humanos y presupuestales lo permitieron.

Por su parte la Oficina Defensorial de Arequipa informó que, dado que son pocos los establecimientos de salud que cuentan con servicios de psicología y que en gran parte de los casos reportados el maltrato es físico y psicológico, las víctimas requieren ir al Instituto de Medicina Legal, lo que dificulta su acceso a estos servicios. Por otro lado, el formato de Reconocimiento Médico Legal que emplean los establecimientos de salud del Ministerio de Salud no reúne los mismos requisitos del reconocimiento médico legal expedido por el Instituto de Medicina Legal, en lo que concierne a los días de descanso y de atención, siendo precisamente este da-

to el que se requiere para determinar la gravedad de la agresión y la autoridad que asume el conocimiento de cada caso en particular.

Ante esta situación, mediante Oficio N° 1172-2001-DP/ORA del 20 de abril del 2001 la Defensoría del Pueblo formuló las recomendaciones respecto a la uniformización de los criterios al momento de extender los certificados por violencia familiar, observaciones que fueron acogidas por el doctor Alfredo Salinas Salinas, entonces Director Regional de Salud de Arequipa.

Cabe destacar que la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, en la mayoría de los casos en que se ha solicitado información documentada, ha cumplido con proporcionarla, salvo en asuntos referidos al aspecto laboral en los que se ha mostrado renuente a proporcionar la información que se le solicita.

Finalmente, cabe señalar que a partir del segundo semestre del 2002, se advierte una falta de cooperación por parte de funcionarios de la Alta Dirección del Ministerio de Salud, pues los pedidos de información no son absueltos oportunamente, siendo necesario reiterarlos.

Respuesta del Ministerio de Salud en materia de derechos reproductivos¹⁰

Mediante Oficio DP-2002-744, de 24 de octubre del 2002, el Defensor del Pueblo remitió al Ministro de Salud el Informe Defensorial N° 69 "La aplicación de la anticoncepción quirúrgica y los derechos reproductivos III. Casos investigados por la Defensoría del Pueblo", aprobado por Resolución Defensorial N° 31-2002/DP.

El 25 de noviembre del 2002, mediante Oficio SA-DM N° 2451-2002, el Ministro de Salud dio respuesta a la comunicación de la Defensoría del Pueblo, realizando una serie de cuestionamientos en relación a la actuación defensorial en materia de derechos reproductivos.

De otro lado, mediante Oficio N° 285-2003-IGS, del 13 de marzo del 2003, el Inspector General del Ministerio de Salud, Alberto Espinoza Valenzuela, informó al Defensor del Pueblo que el Ministro había solicitado

¹⁰ Para mayor información al respecto ver el punto referente a Informes Defensoriales.

que se investigara administrativamente los hechos denunciados por la Defensoría del Pueblo en el Informe Defensorial N° 69, a fin de establecer las responsabilidades de los funcionarios involucrados. En este sentido, pidió la colaboración de la Defensoría del Pueblo con la Comisión de Auditoría conformada por dicha Inspectoría, para verificar los hechos denunciados en el Informe Defensorial N° 69, e informó sobre la necesidad de identificar cada uno de los casos a verificar de acuerdo a los centros de salud que fueran visitados por la Defensoría del Pueblo.

Mediante Oficio N° 023-2003/DP-DM, del 24 de marzo del 2003, la Defensora Adjunta para los Derechos de la Mujer informó al Inspector General del Ministerio de Salud que la información solicitada ya había sido remitida en su oportunidad al Ministro de Salud. En efecto, dicha información se encuentra detallada y sistematizada no sólo en el Informe Defensorial N° 69 y en la Resolución Defensorial N° 031-2002/DP, sino inclusive en un archivo especial, que contiene la relación de las 773 quejas, y que fuera enviado al Ministro de Salud mediante Oficio N° DP-2002-869, del 6 de diciembre del 2002.

Por otro lado, el 11 de noviembre del 2002, la Defensora Adjunta para los Derechos de la Mujer envió un ejemplar del referido Informe Defensorial a cada uno de los Presidentes de los Consejos Transitorios de Administración Regional (CTAR) y a los Directores Regionales de Salud.

Cabe destacar que mediante Oficio N° 3398-2002-PRE/S-DG-/DESP-DIPROS-MNA-PF, de fecha 27 de diciembre del 2002, la Dirección Regional de Salud de la Libertad informó que se habían adoptado las acciones pertinentes para la difusión e implementación, en todos los establecimientos de salud, de las recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo. En el mismo sentido, por Oficio N° 03626-2002-CTAR.LAMB-/DRSAL-DG, del 27 de diciembre del 2002, la Dirección Regional de Salud del CTAR-Lambayeque comunicó que había dispuesto la derivación del Informe Defensorial N° 69, así como de la Resolución Defensorial N° 031-2002-DP, a la Oficina de Control Interno para su seguimiento, comprometiéndose asimismo a dar cuenta de las acciones administrativas que se adopten al respecto.

De otro lado, mediante Oficio N° 012-DG-DIRESA-APURÍMAC 2003, de fecha 6 de enero del 2003, el Director General de Salud de Apurímac remitió la información solicitada por la Defensoría del Pueblo, sobre el informe de actividades de Información, Educación y Comunicación de las líneas de acción del Programa de Planificación Familiar.

Finalmente, mediante Oficio N° 015-2003-GR-TUMBES-DRST-DHA "JAMO"-DE del 9 de enero del 2003, el Director del Hospital de Apoyo Departamental de Tumbes "Dr. José A. Mendoza Olavaria", comunicó a la Defensoría del Pueblo las acciones adoptadas ante las irregularidades detectadas en dicho hospital a partir del Informe Defensorial N° 69. Asimismo, en virtud del Oficio N° 0101-2003/GR.TUMBES-DRST-DR-DG, del 21 de enero del 2003, el Director Regional de Salud del CTAR-Tumbes informó a la Defensoría del Pueblo sobre las medidas correctivas adoptadas respecto a las observaciones e irregularidades a que se hace referencia en el Informe Defensorial N° 69.

4.10.2. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo Pedro Carrasco Toro | | |
|---|---|--|
| Cargo del funcionario Secretario General del Ministerio de Salud | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 1463-2002-DP-ORLC-A del 5 de diciembre del 2002. | Se le solicitó informe sobre los fundamentos legales por los cuales el Ministerio de Salud se apartó del procedimiento establecido en la R.M N° 472-95-SA-DM en el procedimiento administrativo disciplinario seguido al ex- funcionario José Montoya Ramírez Del Villar. | Información irrelevante para la solución del caso. |

| Nombre completo Pedro Carrasco Toro | | |
|---|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Secretario General del Ministerio de Salud | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N°1557-2002-ORDP-AP-AY, del 1° de octubre del 2002. | Pedido de información, sobre descuento indebido de pensión de cesantía. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 913-2002-RDP/AY y 1346-2002-RDP/AY del 18 de junio y el 3 de setiembre del 2002, respectivamente. | Se solicitó informe sobre los cobros por concepto de certificado de nacimiento y parto domiciliario en el establecimiento de salud de Vischongo. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Isaías Matamoros Curipaco
Cargo del funcionario Director Regional de Salud de Huancavelica

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficios N°s 007-011 y 017-2002-RDP-AQV-AY/HCVA del 3 de mayo del 2002, 2 de junio del 2002 y 23 de setiembre del 2002, respectivamente. Expedientes N°s 647, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 y otros. | Se solicitó información y la remisión de historias clínicas respecto a las 41 intervenciones quirúrgicas practicadas en jornadas de AQV, en el Centro de Salud de Colcabamba. | Dilación en la remisión de información. Se dio respuesta a la solicitud formulada por la Defensoría del Pueblo el 29 de enero del 2003. |

Nombre completo Hudson Oliva Berrú
Cargo del funcionario Encargado del Centro de Salud de Frías - Ayabaca

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|--|--|
| Expediente N° 3414-02. | Mediante Oficio N° DP-PT-1720-02 del 28 de octubre del 2002 se le solicitó informe sobre la normatividad que fundamenta el cobro realizado por dicho centro de salud por emisión de certificado de nacimiento. Este Oficio fue reiterado por Oficio N° DP-PT-1911-02 del 3 de diciembre del 2002. | Omisión de respuesta. Ante esta situación, mediante Oficio N° DP-PT-038-03 del 10 de enero del 2003 se puso este hecho en conocimiento de su jefe inmediato, doctor Ricardo Tello Acosta, Gerente de la Micro Red de Salud de Yabatera, y se le solicitó que disponga el envío del informe, pedido que fue reiterado por Oficio N° DP-PT-309-03 del 3 de marzo del 2003. El 19 de marzo se recibió el Oficio N° 219-2003-GOB-REG-DRSP-GRSSMCH-MRCH-CY, por el cual el doctor Tello dio respuesta a la solicitud formulada. |

| Nombre completo Asabedo Fernández Carretero Cargo del funcionario Gerente General de EsSALUD | | |
|---|--|--------------------------|
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 122-DP-ADDHH-2002 del 21 de mayo de 2002. | Se solicitó información en relación al uso de insumos para diálisis peritoneal ambulatoria continua, la tasa actual de casos de peritonitis y el número de bolsas devueltas debido a fallas en su fabricación. | Omisión de respuesta. |

4.11. Poder Judicial

4.11.1. Diagnóstico general

Las quejas presentadas por vulneración del derecho al debido proceso constituyen un número significativo del total de quejas interpuestas contra el Poder Judicial. En la mayoría de los casos esta vulneración se presentó debido a la dilación en la expedición de sentencias y en la resolución de medios impugnatorios, así como por la falta de asignación de defensores de oficio y por limitaciones para que los ciudadanos y ciudadanas puedan recibir información sobre el estado de sus procesos.

Las recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo para dar solución a las quejas planteadas por los recurrentes fueron acogidas favorablemente en muchos casos. Muestra de ello es la aceptación de algunas recomendaciones efectuadas por la Oficina Defensorial de Lima respecto a la anulación de los antecedentes policiales y judiciales de las personas que cumplieron su pena, a quienes, de acuerdo a ley, les corresponde la rehabilitación automática.

Cabe señalar que el nivel de colaboración de los representantes de los órganos judiciales ha mejorado. En el ámbito de la Oficina Defensorial de Piura, las diversas instancias del Poder Judicial permitieron a la Defensoría del Pueblo el acceso a la revisión de expedientes, con el propósito de corroborar las irregularidades manifestadas en las quejas, cumpliendo asimismo con la remisión de los informes solicitados.

Sin embargo, se produjeron algunas dificultades en las jurisdicciones correspondientes a las Oficinas Defensoriales de Lima, Cusco y Ayacucho, lugares donde algunos magistrados mostraron poca colaboración respecto

a los pedidos de información o a las recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo, por considerar que la Defensoría del Pueblo estaría vulnerando las garantías de autonomía e independencia funcional de las que gozan los órganos jurisdiccionales.

Similar dificultad se ha presentado con relación a algunos módulos de justicia del interior del país, como los instalados en Huanta (Ayacucho) y Andahuaylas (Apurímac), debido a la negativa de las autoridades judiciales de proporcionar la información solicitada por los comisionados de la Defensoría del Pueblo durante el desarrollo de su labor de supervisión defensorial¹¹. No obstante, es necesario señalar que la instalación de los referidos módulos ha significado una mejora en cuanto al derecho de acceso a la justicia, aun cuando las limitaciones presupuestarias y de recursos humanos constituyen aún obstáculos para su buen funcionamiento. Para superar esta situación, la Oficina Defensorial de Ayacucho les proporcionó información relativa a la competencia y atribuciones de la Defensoría del Pueblo.

En lo que se refiere a la defensa y protección de los derechos de la mujer, las quejas presentadas a la Defensoría del Pueblo continúan teniendo su origen en la dilación verificada en los procesos iniciados por las víctimas. En este tema cabe señalar también que ante la ineficacia de las actas conciliatorias elaboradas por los juzgados de paz o los gobernadores en la solución de los casos de violencia familiar, la Oficina Defensorial de Lima procedió a poner estos casos en conocimiento del fiscal, a fin de que formulara las denuncias correspondientes ante el juzgado de primera instancia.

4.11.2. Actuaciones defensoriales más relevantes

A fin de difundir las funciones de la Defensoría del Pueblo, así como la observancia de las normas del debido proceso en la tramitación de los procesos judiciales, se realizaron diversos talleres de capacitación dirigidos

¹¹ **Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley N° 26520, Artículo 14°.-** "Cuando las investigaciones del Defensor del Pueblo estén referidas al ámbito de la administración de justicia, podrá recabar de las instituciones y organismos competentes la información que considere oportuna para estos efectos, sin que en ningún caso su acción pueda interferir en el ejercicio de la potestad jurisdiccional(...)". **Artículo 17°.-** "(...) Cuando un mismo hecho violatorio de derechos humanos está siendo investigado por otra autoridad, funcionario o institución del Estado, el Defensor del Pueblo podrá tener acceso a las informaciones pertinentes. Asimismo, podrá aportar a las autoridades competentes los elementos provenientes de su propia investigación".

a magistrados y auxiliares jurisdiccionales, destacando entre ellos el curso taller sobre "Defensoría del Pueblo y debido proceso" dirigido a magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público de la ciudad del Cusco, así como el curso de capacitación para los jueces de paz del Distrito Judicial de Junín.

Principales logros y dificultades

Logros

- Cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo.
- Se estableció un aceptable nivel de coordinación con las autoridades del Poder Judicial.
- Los titulares de la Corte Superior y de la Fiscalía Superior Decana del Distrito Judicial de Arequipa participaron en las actividades de supervisión efectuadas por los comisionados de la Defensoría del Pueblo al Establecimiento Penitenciario de Socabaya, lo que permitió que los internos fueran atendidos personalmente por dichos funcionarios.
- Se logró cancelar los antecedentes penales, judiciales y policiales de personas que cumplieron una sentencia judicial, y por incumplimiento de las normas sobre la materia, no se había procedido a su rehabilitación automática.
- Se capacitó a magistrados y auxiliares jurisdiccionales, acerca de la competencia y atribuciones de la Defensoría del Pueblo. Al respecto el Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao emitió directivas internas a fin de que los juzgados y salas de dicha jurisdicción brinden facilidades a los comisionados de la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de sus funciones.

Dificultades

- Algunos magistrados del Poder Judicial muestran una actitud poco receptiva a los pedidos de información y a las exhortaciones formuladas, por considerar que la labor de la Defensoría del Pueblo constituye una interferencia en sus funciones.

4.11.3. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo Hugo Príncipe Trujillo | | |
|--|--|--|
| Cargo del funcionario Presidente de la Sala de Apelaciones Corporativa para Procesos Ordinarios con Reos Libres | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 510-2002-DP/ORLC-D del 6 de agosto del 2002 y Oficio reiterativo N° 599-2002-DP/ORLC-D del 17 de setiembre del 2002. | Se solicitó información sobre el estado actual de un expediente y la fecha probable en que se estaría dictando la resolución. | Omisión de respuesta. |
| Nombre completo Rafael Eduardo Jaeger Requejo | | |
| Cargo del funcionario Juez del Vigésimo Juzgado Civil de Lima | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 341-2002-DP/ORLC-D del 23 de mayo del 2002. | Se solicitó información sobre el estado del proceso y los motivos por los que se estaría dilatando el plazo para expedir la sentencia. | Omisión de respuesta. |
| Nombre completo Javier Olivares Feijoo | | |
| Cargo del funcionario Juez del Cuarto Juzgado Penal de Lima | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 147-2002-DP/ORLC-D del 12 de marzo del 2002. | Se recomendó la recomposición del expediente para la posterior aplicación al recurrente de los beneficios otorgados por la Ley N° 26994. | No se aceptó la recomendación de la Defensoría del Pueblo. |
| Oficio N° 538-2002-DP/ORLC-D del 9 de agosto del 2002. | Se solicitó información sobre las actuaciones realizadas para la recomposición del expediente y el estado actual de dicho trámite. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Oscar Véliz Cárdenas

Cargo del funcionario Juez del Primer Juzgado Laboral de Lima

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|--|--------------------------|
| Oficio N° 254-2002-DP/ORLC-D del 17 de abril del 2002. | Se solicitó información sobre el estado de los expedientes N° 396-99, 268-00, 411-99 y 290-00, y la fecha en que se estaría emitiendo la sentencia en cada caso. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Vladimiro Olarte Arteaga

Cargo del funcionario Juez (P) del Juzgado Provincial Mixto de Huamanga

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|---|--|
| Expediente N° 1096-02/DP-AY. Oficio N° 1729-02-RDP/AY del 30 de octubre del 2002 y Oficio reiterativo N° 154-03-RDP/AY del 28 de enero del 2003. | Se exhortó a adoptar medidas para ejecutar un mandato judicial derivado de una acción de hábeas corpus. | No se aceptó la exhortación de la Defensoría del Pueblo. |

Nombre completo Edgar Oriundo Vergara

Cargo del funcionario Juez (P) del Juzgado Provincial Mixto de Cangallo (Ayacucho)

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|--|--------------------------|
| Expediente N° 465-02/AY. Oficio N° 666-02-RDP/AY del 3 de mayo del 2002. | Se solicitó información sobre el estado de un proceso penal. | Omisión de respuesta. |
| Expediente N° 1086-02/DP-AY. Oficio N° 1478-02-RDP/AY del 19 de setiembre del 2002 y Oficio reiterativo N° 1629-02-RDP/AY del 15 octubre del 2002. | Se solicitó informe sobre presunta pérdida de expediente judicial. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Freddy Bengoa Zúñiga | | |
|--|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Juez Mixto de Quispicanchis-Cusco | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 151-02/DP-CUS. | Se solicitó información sobre el estado de un proceso. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Luis Sulcapuma Chino | | |
|---|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Juez de Paz del distrito de Checca-Canas-Cusco | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 212-02/DP-CUS. | Se solicitó información sobre el estado del proceso. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Fortunata Velasco Cabal | | |
|--|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Juez del Juzgado Mixto de Canas-Cusco | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 1616-01/DP-CUS. | Solicitud de información sobre las razones por las que no se habría dictado sentencia en la causa vista en el expediente N° 44-94. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Roberto Keil Rojas | | |
|---|---|--------------------------|
| Cargo del funcionario Gerente General del Poder Judicial | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 179-02-DP-ORLC-A del 4 de febrero del 2002. | Se solicitó información por supuesta vulneración de derechos laborales adquiridos y la vulneración del principio de igualdad ante la ley. | Omisión de respuesta. |

4.12. Ministerio Público

4.12.1. Diagnóstico general

La falta de acceso a la justicia, la inobservancia del principio de legalidad y la dilación en las investigaciones preliminares, son los problemas más frecuentes que hemos encontrado, en el presente período, con relación a la labor del Ministerio Público.

En términos generales, se ha logrado un adecuado nivel de coordinación con las autoridades del Ministerio Público, no obstante que en algunas oportunidades se han producido casos de incumplimiento del deber de cooperación para con la Defensoría del Pueblo.

Así, podemos señalar que los niveles de coordinación con el Ministerio Público de Huancayo han disminuido y, a diferencia del período anterior, las recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo no son atendidas adecuadamente. En lo que se refiere al ámbito de la Oficina Defensorial de Ayacucho, algunos miembros del Ministerio Público sostienen que siendo los únicos facultados para la investigación de los presuntos hechos violatorios a los derechos humanos, la actuación de la Defensoría del Pueblo interfiere o sustituye su labor, mostrando así desconocimiento de las funciones constitucionales y legales de la institución.

Lo expresado se evidencia en la labor desarrollada en la Plataforma de Trabajo para la Investigación de Fosas con Restos Humanos, conformada por el Ministerio Público, la Comisión de la Verdad y Reconciliación, la Coordinadora Nacional de Derechos Humanos y la Defensoría del Pueblo, pues no obstante que inicialmente se obtuvieron los resultados esperados en materia de identificación de víctimas, información sobre los presuntos agresores, etc., actualmente, el Ministerio Público viene desatendiendo lo establecido en los acuerdos de dicha plataforma.

De otro lado, en la División de Medicina Legal del Ministerio Público de Huancavelica se produjeron casos de denegación de atención, información errónea y actuaciones fuera del marco del principio de legalidad, entre otros hechos. Al respecto, el médico legista se negó a proporcionar a los comisionados de la Defensoría del Pueblo la información solicitada, asumiendo una conducta agresiva e irrespetuosa hacia los recurrentes.

Casos de violencia contra la mujer

En lo que respecta al Ministerio Público, se presentan algunas deficiencias en el tratamiento de los casos de violencia contra la mujer. Así, la Oficina Defensorial de Ayacucho informó de la existencia de quejas contra la Fiscalía de Familia, entre otros motivos, debido a la falta de información sobre el estado de las denuncias.

Por su parte, la Oficina Defensorial de Arequipa reportó problemas respecto a las actas de conciliación ante el Ministerio Público en materia de violencia familiar, ya que debido a que en la mayoría de casos dichas actas son incumplidas por el agresor, el Ministerio Público sugiere a las agredidas que presenten una nueva denuncia. Este problema también ha sido reportado por la Oficina Defensorial de Piura.

Por otro lado, la Oficina Defensorial de Piura informó de la existencia de problemas para que las víctimas de violencia familiar puedan tener acceso gratuito al examen médico legal, pues algunos establecimientos de salud cobran tanto la consulta como la emisión del certificado respectivo. En atención a ello, se les recordó que la Ley de Protección contra la Violencia Familiar establece en su artículo 29° la gratuidad de estos servicios.

En Ayacucho el Ministerio Público no cuenta con los equipos especializados para efectuar el reconocimiento médico legal, por lo que las víctimas de violencia familiar deben acudir al Hospital Regional de Salud de Ayacucho, y pagar por la realización de estos exámenes, lo que genera que muchas de ellas abandonen el proceso, al carecer de recursos económicos que les permitan cubrir estos gastos.

Cabe mencionar que el Instituto de Medicina Legal en Arequipa ha creado módulos de atención descentralizada que atienden en los Módulos Básicos de Justicia, especialmente a partir de marzo del 2002. Si bien ello contribuye a la expedición del reconocimiento médico legal, la insuficiencia de profesionales psicólogos y médicos, en dichos módulos hace que la atención en varios de ellos, sea aún muy limitada.

En lo que se refiere al Ministerio Público en Piura no se presentaron problemas para la revisión de expedientes, cumpliendo asimismo con proporcionar los informes que les fueron solicitados. Por su parte, la Fiscalía de Familia que preside la Mesa de Concertación de Lucha contra la Violencia Familiar ha posibilitado una apropiada concertación entre las entidades públicas para la lucha contra este mal social, prestando prioridad a los sectores menos favorecidos.

4.12.2. Principales logros y dificultades

Logros

- En términos generales existe un adecuado nivel de coordinación con las autoridades del Ministerio Público en relación a la atención de quejas.

Dificultades

- Se han presentado algunos inconvenientes con representantes del Ministerio Público, quienes consideran que la Defensoría del Pueblo interfiere o sustituye sus atribuciones.

4.12.3. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo Adolfo Méndez Méndez | | |
|---|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Fiscal Superior Decano del Distrito Judicial de Lima | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 0486-2002-DP/ORLC-D del 24 de julio del 2002. | Se solicitó se adopten las medidas necesarias para que la Fiscalía Provincial Penal Especializada en el caso de los Cuatro Suyos, atienda nuestros pedidos de información. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Rodolfo Huamán Flores | | |
|--|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Fiscal de Prevención del Delito del Cusco | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 879-01/DP-CUS. | Se solicitó información sobre las acciones adoptadas respecto a la posible vulneración del derecho a la integridad personal en el Centro Educativo Especial para niños sordomudos "Hogar San Francisco de Asís". | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Humberto Romero Pacheco
Cargo del funcionario Fiscal Provincial Mixto de La Convención

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|--|--------------------------|
| Expediente N° 478-02/DP-CUS. | Se solicitó información sobre el estado de la denuncia presentada por desaparición de un paciente, luego de una intervención quirúrgica en el Hospital de Quillabamba. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Martha Choque Zea
Cargo del funcionario Fiscal Superior (P) y Presidente de la Comisión Distrital Descentralizada de Control Interno del Ministerio Público de Ayacucho

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|--|--------------------------|
| Oficio N° 929-02-RDP/AY del 20 junio del 2002. | Se recomendó expedir resolución a fin de dar atención a una queja. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Macedonio Arenas Neyra
Cargo del funcionario Fiscal (P) de la Cuarta Fiscalía Provincial Penal de Huamanga

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|--------------------------|
| Oficio N° 732-02-RDP/AY del 14 de mayo del 2002. | Se solicitó información sobre presunta afectación al derecho de acceso a la justicia. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 036-03-RDP/AY del 10 de enero del 2003. | Se recomendó adopción de medidas para lograr la conclusión de una investigación. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Rolando Enciso Sandoval
Cargo del funcionario Fiscal (P) de la Fiscalía Provincial en lo Civil y de Familia de Huamanga

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|--------------------------|
| Oficio N° 886-02-RDP/AY del 13 de junio del 2002. | Se recomendó realizar acciones para ubicar a tres adolescentes desaparecidos. | Omisión de respuesta. |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|---|--------------------------|
| Oficio N° 1745-02-RDP/AY del 11 de noviembre del 2002. | Se recomendó adoptar medidas de protección a favor de madre y niño de seis meses. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Pedro De la Cruz Carrión

Cargo del funcionario Fiscal (P) Provincial de la Fiscalía Mixta de La Mar (Ayacucho)

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|---|--------------------------|
| Oficio N° 993-02-RDP/AY del 25 de junio del 2002. | Se comunicó la comisión de hechos presumiblemente delictuosos, y se recomendó la adopción de las medidas respectivas. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 1544-02-RDP/AY del 30 de setiembre del 2002. | Se remitió informe sobre comisión de presunta tortura y se recomendó la adopción de las medidas respectivas. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Pedro Puente Bardales

Cargo del funcionario Fiscal (P) de la Fiscalía Provincial Mixta de Lucanas (Ayacucho)

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|--------------------------|
| Oficio N° 1598-02-RDP/AY del 9 de octubre del 2002. | Se remitió informe sobre detención arbitraria y se recomendó adoptar las medidas pertinentes. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Manuel Uriarte Aguirre

Cargo del funcionario Fiscal Provincial de Piura

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|--|
| Oficio N° 1430-02 del 17 del setiembre del 2002. | Se solicitó información sobre las actuaciones de su despacho ante la denuncia presentada por los señores Juan Ibarburú Mauricio y otro. | Dilación en la remisión de información. |
| Oficio N° 1512-02 DP-PT del 30 de setiembre del 2002. | Se solicitó información sobre el estado de la denuncia formulada por las promotoras sociales del distrito de Ignacio Merino. | Dilación en la remisión de la información. |

| Nombre completo Pedro García Villafán | | |
|---|--|---|
| Cargo del funcionario Médico legista de Huancavelica | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 587-02-DP-HVCA. | Solicitud de información sobre el reconocimiento médico legal de una recurrente. | Dificultades para realizar entrevistas (conducta agresiva del funcionario). |

4.13. Gobiernos Locales Provinciales

4.13.1. Diagnóstico general

El período que se reporta estuvo enmarcado en la coyuntura electoral, pues en noviembre del 2002 se realizaron las elecciones de las autoridades regionales, provinciales y distritales. Los gobiernos locales provinciales supervisados durante el 2002 fueron objeto de quejas, principalmente por la dilación o falta de atención a las solicitudes formuladas por los ciudadanos

La Municipalidad Metropolitana de Lima se mantiene como la municipalidad más quejada a nivel nacional. Los motivos principales surgen de la dilación que existe en la atención de quejas y recursos administrativos, en su mayoría relacionados con el incumplimiento de funciones por parte de la Dirección Municipal de Fiscalización, ante denuncias presentadas por el funcionamiento de establecimientos comerciales.

En el caso de Lima, persistió hasta la culminación de la anterior gestión edil, el incumplimiento del deber de cooperación para con la Defensoría del Pueblo, que se reflejó en la falta de respuesta a las solicitudes de información que se le formularon durante la investigación de quejas presentadas contra la municipalidad.

Asimismo, se recibió un número considerable de quejas contra el Servicio de Administración Tributaria (SAT) relacionadas con los procedimientos de cobranza por infracciones y sanciones de tránsito, así como cuestionamientos sobre los requisitos y procedimientos establecidos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

A través de la visita de equipos itinerantes de la Defensoría del Pueblo, se pudo atender quejas contra las municipalidades de Canta y de Hua-

cho, las mismas que han sido tramitadas regularmente, dado el buen nivel de coordinación con las autoridades ediles de ambas jurisdicciones, lo que no fue posible lograr con la Municipalidad Provincial del Cusco, que no obstante sucesivas reiteraciones no cumplió con proporcionar la información solicitada por la Defensoría del Pueblo.

Similar situación se presentó en la Municipalidad Provincial de Trujillo, que tiene un significativo número de quejas por no responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos, así como las municipalidades provinciales de Julcán, Otuzco, Pataz y Distrital de Huanchaco, que no obstante los reiterados pedidos de información de la Defensoría del Pueblo, no dieron respuesta a los mismos, generando dificultades para la rápida solución de las quejas formuladas ante nuestra institución, contra dichas municipalidades. Igual situación se presentó en la Municipalidad Provincial de Jaén.

Por el contrario, la Municipalidad Provincial de Huamanga mostró una actitud de respeto con el deber de cooperación, absolviendo los pedidos de información que se formularon. No obstante sólo dio cumplimiento parcial a las recomendaciones que le formulara la Defensoría del Pueblo en casos de incumplimiento de obligaciones laborales (pago de remuneraciones), debido a la crisis económica por la que atraviesan las municipalidades.

4.13.2. Actuaciones defensoriales más relevantes

- En lo que respecta al servicio público de transporte terrestre, mediante oficio N° 005-2003-DP-ASP se remitió al Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima un documento de trabajo denominado "Seguros contra accidentes de tránsito en el servicio público de transporte urbano e interurbano en la provincia de Lima", respecto la eventual duplicidad de seguros exigidos a los transportistas por las normas municipales y por las normas generales aprobadas por el Poder Ejecutivo.

El Director Municipal de Transporte Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima, mediante el oficio N° 357-03-MML/DMTU del 10 de marzo del 2003, informó que se encontraba en elaboración un proyecto de ordenanza para evitar esta duplicidad, acogiendo de esta manera las recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo, en el referido documento.

- Finalmente, cabe señalar que durante este período, además de la supervisión del cumplimiento de funciones de las municipalidades, se priorizó la capacitación a funcionarios y servidores municipales sobre el acceso a la información pública y la vigilancia ciudadana.

4.13.3. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo Aldo Prieto Barrera | | |
|--|---|--------------------------|
| Cargo del funcionario Director Municipal de Fiscalización y Control de la Municipalidad Metropolitana de Lima | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 1434-02-DP-ORLC-A del 21 de noviembre del 2002. | Información sobre denuncia por funcionamiento de local que produce ruidos molestos. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Carlos Bringas Constantini | | |
|--|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Director Municipal de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 1312-02-DP-ORLC-A del 16 de octubre del 2002. | Se solicitó información sobre trámite iniciado en 1987 sobre título de propiedad de un lote en la Urb. "Los Huertos de La Molina". | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Demetria Macedo Tishey | | |
|---|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Alcaldesa de la Municipalidad Provincial de Huaraz | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 1201-02-DP-ORLC-A, del 25 de setiembre del 2002. | Solicitud de información sobre las acciones llevadas a cabo ante denuncia de vecinos del Barrio Huarupampa por las actividades que desarrollan empresas de transporte público. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 1395-02-DP-ORLC-A, del 18 de noviembre del 2002. | Información sobre alcances de la Ordenanza N° 010-2002-CPH, que aprueba el "Programa espe- | Omisión de respuesta. |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|--|--------------------------|
| | cial de titulación y saneamiento inmobiliario de las zonas expropiadas de Huaraz". | |

Nombre completo Renán Sáenz Romero
Cargo del funcionario Alcalde Provincial de Talara

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|--------------------------|
| Oficio N° 1330-02/DP-PT, de fecha 6 de setiembre del 2002. Oficio 1730-02/DP.PT del 14 de octubre del 2002. Oficio 1794-02 del 8 de noviembre del 2002. | Se recomendó la entrega al recurrente de información solicitada sobre Plan Anual de Adquisiciones 2001-2002 y otros aspectos. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo José Murgia Zannier
Cargo del funcionario Alcalde de la Municipalidad Provincial de Trujillo

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|--|--------------------------|
| Oficio N° 331-899-02 DP/TR-AE. | Disponer la remisión de un informe sobre las acciones adoptadas con relación a la queja presentada contra el Jefe del SAT. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 335-928-02 DP/TR-AE. | Remisión de un informe documentado sobre las acciones adoptadas para dar respuesta al recurso de apelación interpuesto por el señor Víctor Llancachahua Hurtado el 20.09.02 contra la Resolución Directoral N° 853-2001-DLF-MPT. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 274-311-02 DP/TR-AE. | Se recomendó disponer las acciones necesarias para el deslinde de las responsabilidades administrativas y la adopción de las medidas sancionadoras que correspondan a los servidores y/o funcionarios implicados en la dilación o retardo del procedimiento administrativo del expediente N° 845-2000-MPT. | Omisión de respuesta. |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|--|--------------------------|
| Oficio N° 359-982-02 DP/TR-AE. Oficio N° 431-982-02 DP/TR-AE. | Se solicitó la remisión de un informe sobre la omisión de respuesta al recurso de reconsideración interpuesto por el señor Pedro Rigoberto Martínez Martín contra la R.D. N° 003-99-DSM/MPT. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Guillermo Narciso Carranza
Cargo del funcionario Alcalde de la Municipalidad Provincial de Julcán (Trujillo)

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|---|--------------------------|
| Oficio N° 036-007-02 DP/TR-AE. Oficio N° 158-007-02 DP/TR-AE. | Se recomendó dar respuesta por escrito a la solicitud presentada por los pobladores del caserío de Carrapalday Chico. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 034-02-01 DP/TR-AE. Oficio N° 220-02-01. | Se solicitó la remisión de un informe documentado sobre el trámite dado al documento registrado con el N° 1636, sobre costo de refacción de carretera Gallpampa-Julcan. | Omisión de respuesta. |

4.14. Gobiernos Locales Distritales

4.14.1. Diagnóstico general

Con relación a las municipalidades distritales, cabe resaltar la cooperación mostrada por las municipalidades de San Borja, Pueblo Libre, Surquillo, Magdalena del Mar y Jesús María, mientras las municipalidades distritales de Barranco, Breña, La Victoria, Miraflores, Rímac y Lince mantuvieron un comportamiento renuente a colaborar con las investigaciones defensoriales. En el caso de las municipalidades distritales de La Victoria y Breña, el nivel de cooperación para con la Defensoría del Pueblo no mejoró con relación a períodos anteriores, lo que generó que las quejas ingresadas a nuestra institución no pudieran ser debidamente atendidas.

En materia tributaria, se formularon pedidos de intervención por el incumplimiento del procedimiento de ratificación de ordenanzas de contenido tributario regulado por la Ordenanza N° 210 de la Municipalidad

Metropolitana de Lima. Al respecto, preocupa que existan municipalidades que mantienen vigentes ordenanzas a través de las cuales hicieron pública su posición "declarando inaplicable la Ordenanza N° 211", como es el caso de la Municipalidad de Lince y su Ordenanza N° 024, publicada el 18 de agosto del 2000. Respecto a esta municipalidad, se presentaron quejas por la negativa de su Oficina de Trámite Documentario de recibir escritos que no cumplieran con los requisitos señalados en su TUPA. Al respecto, se les recordó que de acuerdo a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, éstos debían ser recibidos, sin necesidad de calificación previa.

Otro tema relevante es el relacionado con el incumplimiento de las obligaciones laborales de las municipalidades, como son, el retardo en el pago de beneficios sociales, CTS, aguinaldos, vacaciones truncas, horas extras y pensión de jubilación, que afectó a trabajadores activos, cesantes y ex trabajadores. En este campo las municipales distritales de La Victoria, Breña, Magdalena del Mar, Surquillo, Jesús María y San Miguel fueron las más quejadas. Precisamente contra esta última municipalidad se presentaron más de 50 quejas durante el período diciembre 2002 a enero 2003, por parte de ex-trabajadores que laboraron en el servicio de serenazgo y cuyos contratos concluyeron al 31 de diciembre del 2002. En estos casos la actual administración estaría desconociendo los derechos laborales de los ex trabajadores, incumpliendo con el pago de los beneficios sociales que les corresponde.

También se presentaron quejas por la falta de pago de haberes de los trabajadores que prestan servicios en las municipalidades, especialmente en San Juan de Miraflores.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo desarrolló una función de mediación entre los trabajadores y las autoridades municipales a fin de evitar la ruptura del diálogo, la toma de locales y otras medidas de fuerza.

Cabe precisar que existe un buen nivel de coordinación con las municipalidades distritales de Comas, Los Olivos, San Martín, Independencia y Santa Rosa, que han contribuido adecuadamente con la labor defensorial, no pudiendo afirmarse lo mismo de la anterior gestión edil de las municipalidades de Ancón y Carabayllo.

Con algunas de esas municipalidades, como Comas, Independencia, San Martín y Los Olivos, se realizaron trabajos coordinados con sus oficinas de Participación Vecinal, DEMUNAs Y OMAPEDs.

De otro lado, con algunas Municipalidades Distritales del Cusco las relaciones han sido eficaces habiendo logrado incluso reunirnos con algunos funcionarios y los asesores legales, quienes nos proporcionaron la información solicitada dentro del término de Ley.

La Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, en Ayacucho, ha mostrado una actitud renuente frente a los pedidos de información realizados por la Defensoría del Pueblo. Si bien éstos fueron atendidos, se tiene un regular número de casos que no fueron respondidos y en otros, estas atenciones se han realizado tardíamente.

Finalmente, es de resaltar que en relación al problema de la falta de pago de las remuneraciones y beneficios a los empleados municipales, la Defensoría del Pueblo a través de la Oficina Defensorial de Lima, ha elaborado un Plan Piloto con el objeto de obtener información presupuestaria y administrativa relacionada con las obligaciones laborales de las municipalidades más quejadas, con el fin de aportar a la solución de este problema.

4.14.2. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo Moisés Bravo Hinostroza Cargo del funcionario Ex – Director de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de La Victoria | | |
|--|--|---|
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N°s 1302 y 1375-02-DP-ORLC-A del 15 de octubre y 11 de noviembre del 2002. | Se solicitó información sobre las medidas adoptadas respecto a una denuncia por las obras de ampliación de un inmueble, sin contar con la respectiva licencia. | Información insuficiente para la solución del caso. |

| Nombre completo Karina Vargas Terrones Cargo del funcionario Ex – Secretaria General de la Municipalidad Distrital de a Victoria | | |
|---|---|--------------------------|
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N°s 1187 y 1407-02-DP-ORLC-A del 20 de setiembre y 19 de noviembre del 2002. | Se solicitó información sobre la dilación en resolver un recurso de apelación en un caso de supuesta vulneración de derechos laborales. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Enrique Del Campo Hohagen
Cargo del funcionario Secretario General de la Municipalidad Distrital de Lince

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|---|--------------------------|
| Oficio N° 1360-02-ORLC-A del 31 de octubre del 2002. | Se solicita información sobre queja de vecinos del Jirón Bernardo Alcedo por el funcionamiento de imprenta que produce ruidos molestos. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Juan Sotomayor García
Cargo del funcionario Alcalde del Distrito de Bellavista-Callao

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|--|--------------------------|
| Expediente N° 1872-01. | Información sobre las condiciones y criterios técnicos y administrativos en que se efectúan los operativos de control de contaminación ambiental producidos por vehículos automotores. | Omisión de respuesta. |
| Expediente N° 1461-01. | Información sobre medidas adoptadas para atender la solicitud de recurrente que solicitó la intervención de la Municipalidad debido a las construcciones irregulares cercanas a su vivienda. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Martín Saravia de Moya
Cargo del funcionario Director Municipal de la Municipalidad de San Miguel

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|--|--------------------------|
| Expediente N° 11952-02 y otros. Oficios N° 089-03-DP-ORLC-A de fecha 31 de enero del 2003. | Se solicitó información por el retardo en el pago de los beneficios laborales y las acciones dispuestas para la atención de lo solicitado. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Oscar Martín Romero Aquino | | |
|---|---|--------------------------|
| Cargo del funcionario Director Municipal de la Municipalidad de Breña | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 10225-02 y otros. Oficio N° 1325-02-DP-ORLC-A de fecha 18 de octubre del 2002. | Se solicitó información por el incumplimiento de obligaciones laborales y sobre las acciones dispuestas para la atención de la queja. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Augusto Miyashiro Yamashiro | | |
|---|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chorrillos | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 394-02-DP-ORLC-OCS de fecha 26 de agosto del 2002. | Se solicitó que nos informe las razones por las cuales negaban autorización a recurrente para la instalación del servicio de agua y los motivos de la imposición de una papeleta por una supuesta agresión a la autoridad municipalidad. | Omisión de respuesta. |
| Oficios N° 482-02-DP-ORLC-OCS de fecha 18 de octubre del 2002 y N°15-03-DP-ORLC-OCS del 21 de enero del 2003. | Se solicitó un informe, con relación al doble pago por concepto de impuesto predial, correspondiente al año 2002. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 501-02 02-DP-ORLC-OCS del 4 de noviembre del 2002 y acta de compromiso a brindar respuesta, suscrita el 22 de enero del 2003. | Se solicitó informe sobre razones por las cuales negaban autorización a un recurrente, para la instalación del servicio de agua y los motivos del cobro por concepto de excavación y tendido de tubería. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Pedro Pablo Medina Pérez
Cargo del funcionario Ex-Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|---|---|
| Oficios N° 328-02-DP-ORLC-CS y N° 454-02-DP-ORLC-CS. | Información sobre el cobro de arbitrios a la Asociación de propietarios del Mercado San Juan y a los propietarios de los puestos que conforman dicho mercado. | Omisión de respuesta. |
| Oficios N° 124-02-DP-ORLC-CS y N° 222-02-DP-ORLC-CS. | Información sobre la expedición de la autorización de funcionamiento especial 00027. | Omisión de respuesta. |
| Oficios N° 006-02-DP-ORLC-CS, N° 042-02-DP-ORLC-CS, N° 122-02-DP-ORLC-CS y N° 163-02-DP-ORLC-CS. | Información sobre las acciones adoptadas respecto a los establecimientos ubicados en el Boulevard de San Juan, que no cuentan con licencia de funcionamiento, generan ruidos molestos, alteran el orden público y fomentan la prostitución y el pandillaje. | Información insuficiente para la solución del caso. |

Nombre completo José Vilchez Vilchez
Cargo del funcionario Alcalde Distrital de Curamori-Piura

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|--|--------------------------|
| Oficio N° 660-02/DP-PT del fecha 7 de mayo del 2002. | Se le requirió informe sobre los fundamentos legales para no recibir documentación de comunidad campesina. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Carlos Martínez Solano
Cargo del funcionario Alcalde de la Municipalidad Ecológica de San Ignacio (Jaén)

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|--|--------------------------|
| Oficio N° 131-02-DP/ODJ. Oficio N° 171-02-DP/ODJ. | Solicitud de remisión de informe técnico que sustenta la declaración de Área de Conservación Municipal de un predio privado e informe sobre la presunta privación arbitraria de la propiedad de doña Maximina Guerrero Campos. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Daniel Quispe Pérez | | |
|--|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista (Ayacucho) | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 1630-2002-ORDP-AY de fecha 15 de octubre del 2002. | Pedido de Información, respecto de los motivos por los cuales no se entregan los documentos relacionados a contrato de obra pública. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Edwin Díaz Pérez | | |
|---|--|--------------------------|
| Cargo del funcionario Alcalde de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha (Ucayali) | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 015-2003-DP/ODP (Expediente N° 0931-2003-0046). | Se solicita información sobre la situación jurídica de inmueble. | Omisión de respuesta. |

4.15. Organismos constitucionales electorales

4.15.1. Diagnóstico general

El 2002 fue un año electoral, por lo que, en gran medida las relaciones de la Defensoría del Pueblo con los organismos electorales estuvieron centradas en su labor de supervisión del proceso electoral, con el fin de contribuir al desarrollo de la institucionalidad democrática y la vigencia de los derechos humanos, teniendo en cuenta la nueva organización del poder público que conlleva el proceso de regionalización en curso en el país.

Además del seguimiento de casos relativos al derecho de participación política, detallados en la parte respectiva de este Informe anual, así como en el Informe de Supervisión Electoral del 2002, destacaron los esfuerzos desarrollados para mejorar la coordinación de los tres organismos electorales de nuestro diseño constitucional. Para ese efecto, se conformó un Comité de Coordinación, que elaboró un cronograma conjunto para garantizar el cumplimiento de las tareas que le correspondían a cada uno de estos órganos en el proceso de elecciones regionales y municipales.

Al interior de este comité se pudieron resolver muchos de los problemas que se generaron. Sin embargo, a partir de fines de agosto del 2002 se hicieron públicas serias discrepancias entre dichos organismos, respecto a la atribución de responsabilidades por retrasos en el cronograma electoral, lo que propició nuevamente el debate sobre la conveniencia de revisar el actual diseño tripartito de las competencias en materia electoral.

Un tema que involucró tanto al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) como al Jurado Nacional de Elecciones (JNE) fue el de la "inflación" de los padrones electorales que generaron los denominados "votos golondrinos": masivas inscripciones de personas en padrones de localidades pequeñas para favorecer a determinados candidatos, configurando verdaderas modalidades de fraude, las mismas que fueron declarados como causal de nulidad de mesas electorales, mediante resoluciones del JNE.

Un aspecto negativo a destacar fue la desatención del JNE a sentencias, como la emitida por el Tribunal Constitucional en el hábeas corpus presentado por José Aguilar Santistevan candidato a la Alcaldía Provincial de Piura para que se dejen sin efecto resoluciones judiciales que desconocían el hecho de que su rehabilitación (artículos 69° y 70° del Código Penal) se había producido antes de la presentación de su postulación a dicha alcaldía.

Igualmente, se desatendió la sentencia del 2 de diciembre del 2002 emitida por la Sala Mixta Descentralizada de la Corte Superior de Junín en el caso del señor Carlos Arturo Llanos Curletti, candidato a la alcaldía de Huasahuasi, que declaró inaplicable la resolución del Jurado Electoral Especial que resolvió fundada una tacha contra el referido candidato, ordenándose la vuelta de las cosas al estado anterior al acto lesivo. Ello suponía reconocer como válida la candidatura del señor Llanos Curletti, cuya lista resultó ganadora. En este caso el Jurado Nacional de Elecciones declaró improcedente el pedido de aplicación de la sentencia de la acción de amparo.

Al igual que lo ocurrido el 2001 en el caso del cómputo de los votos requeridos para las revocatorias de autoridades municipales, en esta ocasión el JNE continuó aplicando criterios de interpretación poco auspiciadores del derecho de participación política, no otorgando plazos para la corrección de irregularidades en las listas o no corrigiendo evidentes errores de los Jurados Electorales Especiales al declarar fundadas ciertas ta-

chas. Sin embargo, cabe destacarse el reconocimiento de la "inflación" del padrón como una nueva modalidad de fraude electoral, salvaguardando así la participación política de algunas poblaciones.

De otro lado, es destacable la preocupación de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) por brindar información oportuna y relevante a las agrupaciones políticas, organismos de supervisión y observación, así como a la opinión pública en general, sobre las actividades del cronograma electoral oficial.

Finalmente, es de resaltar que si bien se presentaron numerosas quejas, petitorios o reclamos por errores en la inscripción de ciudadanos en el padrón electoral e imposibilidad de éstos de cumplir algunos requisitos exigidos por el RENIEC, esta institución es una de las que más coopera con la labor de la Defensoría del Pueblo, a través de la atención oportuna de los casos que se le presentan.

4.15.2. Actuaciones defensoriales más relevantes

La labor de la Defensoría del Pueblo en materia de supervisión de los procesos electorales del 2002, incidió principalmente en:

- a) La atención de casos relativos a la aplicación del artículo 10º de la Ley N° 26864, Ley de Elecciones Municipales, reformado por la Ley N° 27734, que establecía un mínimo de 30% de mujeres u hombres en cada lista de candidatos a regidores.
- b) El cumplimiento del cronograma electoral, debido a la demora en la resolución de recursos de impugnación.
- c) La supervisión del cumplimiento del principio de neutralidad de las autoridades estatales.
- d) La atención de casos de descontento popular como consecuencia de resultados inesperados, debido en ocasiones a modalidades sutiles de fraude, como las provocadas por "el voto golondrino".
- e) La supervisión de la celebración de elecciones por primera vez en diversas comunidades amazónicas.
- f) La atención de deficiencias o defectos de la legislación vigente.

Por otro lado, cabe señalar que el 29 de setiembre del 2002 la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), publicó en el diario *La República* un comunicado dirigido a los usuarios del sistema bancario y financiero na-

cional, mediante el cual informó que, a partir del primero de octubre, para la realización de transacciones bancarias se admitiría exclusivamente el Documento Nacional de Identidad (DNI), y en forma excepcional la Libreta Electoral de tres cuerpos.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo exhortó al Jefe del RENIEC, doctor Eduardo Ruiz Botto, a adoptar las medidas necesarias para difundir adecuadamente que la Libreta Electoral manual o de tres cuerpos tiene pleno valor identificatorio para el ejercicio de los derechos civiles y políticos. Igualmente, se exhortó al Superintendente de Banca y Seguros, señor Juan Marthans León, coordinar con la ASBANC para que no limite el uso de dicha Libreta. El 17 de octubre, la ASBANC, mediante aviso publicado en el diario *El Comercio*, informó que aceptaría la Libreta Electoral con la constancia de sufragio de las últimas elecciones, para la realización de transacciones bancarias.

4.15.3. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo Manuel Sánchez-Palacios Paiva | | |
|---|---|--------------------------|
| Cargo del funcionario Presidente del Jurado Nacional de Elecciones | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° DP-2002-868 del 5 de diciembre del 2002. | Se puso en conocimiento al Presidente del JNE la inadecuada motivación de una resolución del Jurado Electoral Especial de Chucuito que declara la nulidad de las elecciones municipales en la provincia de Yunguyo, departamento de Puno. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° DP-2002-437 del 1 de julio del 2002. | Se puso en conocimiento del JNE el presunto desconocimiento del principio de neutralidad política por parte de funcionarios de la Municipalidad Distrital de Punchana, Iquitos. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° DP-2002-705 del 10 de octubre del 2002. | Se solicitó el pronunciamiento del JNE sobre la aplicabilidad de las recomendaciones formuladas a la ONPE, con ocasión del proceso electoral realizado en noviembre del 2002. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Eduardo Ruiz Botto
Cargo del funcionario Jefe del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|--------------------------|
| Oficio N° DP-2002-792 del 12 de noviembre del 2002. | Se solicitó al Jefe del RENIEC información sobre los padrones electorales de diversas circunscripciones electorales en las que se presentaron denuncias acerca de cambios de domicilio. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Celedonio Méndez Valdivia
Cargo del funcionario Jefe del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|--|--------------------------|
| Oficio N° DP-2002-600 del 23 de agosto del 2002. | Se solicita al Jefe del RENIEC información sobre el presunto incumplimiento de plazos del cronograma de las elecciones regionales y locales convocadas mediante Decreto N° 021-2002-P. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Fernando Ballón Landa
Cargo del funcionario Secretario General del Jurado Nacional de Elecciones

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|--|--------------------------|
| Oficio N° 1477 y 1452-DP-ORLC-A del 20 de agosto y 23 de noviembre del 2002. | Se solicitó un informe respecto a una presunta vulneración al derecho de petición. Se sostuvo entrevista y se reiteró el pedido. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Juan Figueroa Acosta
Cargo del funcionario Presidente del Jurado Electoral Especial de Chachapoyas

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|--------------------------|
| Oficio N° 303-02-DP-TR/ODJ-SE. Oficio N° 308-02-DP-TR/ODJ. | Se solicitó remisión de informe documentado sobre las acciones adoptadas respecto a la observación en la inscripción de cinco | Omisión de respuesta. |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|----------------------------------|---|--------------------------|
| | listas electorales, por no cumplir con la ley de cuotas, efectuada por la ciudadana Ana María Alva Sánchez. | |

| Nombre completo Yover Pereda Rubio | | |
|---|---|--------------------------|
| Cargo del funcionario Presidente del Jurado Electoral Especial de Huancavelica | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Expediente N° 2399. Oficio N° 265-2002 del 17 de octubre del 2002. | Recomendación para sancionar y adoptar correctivos en tres casos sobre propaganda electoral indebida. | Omisión de respuesta. |

4.16. Organismos reguladores de servicios públicos

4.16.1. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG)

A. Diagnóstico General

Las relaciones de la Defensoría del Pueblo con el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG) durante el período materia del presente Informe, se han desarrollado en un clima de adecuada cooperación institucional.

En este período la labor de OSINERG estuvo caracterizada por la apertura de oficinas en las principales ciudades del país, las mismas que fueron abiertas por lo general de manera conjunta con los demás organismos reguladores. Este esfuerzo le permitirá en un futuro próximo atender a los usuarios del servicio público de electricidad en todo el país.

La Defensoría del Pueblo considera como una tarea prioritaria de los organismos reguladores de servicios públicos, el acercamiento a los usuarios que se encuentran en una situación de mayor indefensión, lo que ocurre principalmente en las ciudades del interior, debido a la pobreza y el menor grado de conocimiento técnico sobre estas materias.

Es por ello que esfuerzos como los realizados por OSINERG para tener presencia en todas las regiones del país, resultan fundamentales para

proteger los derechos de los ciudadanos en este campo. Para tal efecto es necesario que los organismos reguladores cuenten con los recursos suficientes para expandir su presencia en el país para que su labor se traduzca en una supervisión eficiente de la prestación de los servicios públicos, en beneficio de los usuarios de estos servicios.

B. Actuaciones defensoriales más relevantes

Cabe resaltar la activa participación de OSINERG como integrante de la Mesa de Trabajo para la Seguridad Eléctrica, que coordina la Defensoría del Pueblo y reúne a los principales actores en materia de la seguridad de las instalaciones eléctricas y la prevención de riesgos de electrocución, con el fin de realizar esfuerzos conjuntos para la prevención de riesgos eléctricos y para la difusión de medidas de prevención de riesgos en la ciudadanía. La Mesa de Trabajo está integrada además por representantes de la Dirección General de Electricidad del Ministerio de Energía y Minas, la Municipalidad de Lima Metropolitana, PROCOBRE-PERÚ, Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), EDELNOR, Luz del Sur S.A.A. y Asociaciones de Usuarios como ASPEC y LUPA.

Un tema relevante en este período es el referido a la aplicación de intereses a los adeudos en el servicio público de electricidad. La Defensoría del Pueblo considera que las empresas concesionarias de distribución eléctrica han venido cobrando intereses excesivos por estas deudas, debido a una interpretación errónea del artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas. Al respecto, de acuerdo a lo establecido por dicho artículo, no cabe aplicar de manera simultánea los intereses compensatorio y moratorio a los adeudos generados por consumos de electricidad, sino que esta aplicación debe ser sucesiva (a partir del vencimiento y hasta el noveno día se aplica el interés compensatorio y a partir del décimo día se aplica el interés moratorio únicamente). Respecto a la tasa de interés a aplicar a estos adeudos, consideramos que debería aplicarse la tasa de interés legal, tanto como interés compensatorio como moratorio.

A través de resoluciones emitidas en marzo del 2003, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) de OSINERG ha establecido como criterio de resolución para casos similares que los intereses compensatorio y moratorio no deben aplicarse en forma simultánea o acumulativa, sino sólo en forma sucesiva. También se ha establecido que la tasa de interés a aplicar como interés compensatorio es la Tasa Activa en Moneda Nacional (TAMN), mientras que como interés moratorio se aplicará

el 15% de la TAMN. En declaraciones públicas, el Presidente de OSINERG, Ing. Alfredo Dammert Lira, ha indicado que los usuarios que se han visto obligados a pagar intereses excesivos podrán reclamar la restitución correspondiente, sin más limitación de tiempo que la fecha en que se emitió la modificación del artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (febrero de 1998).

C. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo | Danilo Valenzuela Oblitas | |
|--|---|---|
| Cargo del funcionario | Gerente de Fiscalización Eléctrica de OSINERG | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 1663-2002-RDP-SP/AY (Expediente N° 890-02-AY), del 18 de octubre del 2002. | Se le solicitó informar sobre las acciones adoptadas respecto de las infracciones a la Ley de Concesiones Eléctricas. | Dilación en la remisión de información. |
| Oficio N° 1663-2002-RDP-SP/AY (Expediente N° 976-02-AY), del 18 de octubre del 2002. | Se le solicitó disponer la constitución de un fiscalizador para verificar distancias mínimas de seguridad de los postes de alumbrado público. | Dilación en la constitución del fiscalizador. |

4.16.2. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)

A. Diagnóstico General

Supervisión del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos (TRASS)

La atención de quejas y petitorios ha permitido, por un lado, que la Defensoría del Pueblo tome conocimiento de la existencia de un significativo número de expedientes administrativos de reclamos de usuarios ante las empresas prestadoras de servicios públicos y, por otro, del modo como éstos son resueltos en segunda instancia.

En ese sentido, conociendo, por ejemplo, las dificultades de los usuarios para asumir el costo de la prueba de contrastación del medidor de consumo, así como otros problemas derivados de la valoración de dicha prueba, nuestra institución inició un proceso de supervisión de la actua-

ción de los cuerpos colegiados de los organismos reguladores que conocen en segunda instancia los reclamos de los usuarios.

En el caso de los servicios de saneamiento, se efectuaron visitas de inspección al Tribunal Administrativo de Servicios de Saneamiento (TRASS), a fin de evaluar un cierto número de expedientes elevados en apelación, a efectos de tener un diagnóstico de los diversos problemas que aquejan a los usuarios, así como la solución que el TRASS de la SUNASS está dando a los mismos, para proceder a las recomendaciones a que hubiere lugar.

Calidad del Agua

Persiste la diferencia de interpretación de la Defensoría del Pueblo y de la SUNASS respecto al inciso b) del artículo 49° del Reglamento de la SUNASS, referido a ciertos aspectos excluidos de la competencia de dicho organismo regulador.

La SUNASS interpreta que dicho inciso excluye de su competencia los siguientes aspectos:

- La definición de políticas y aprobación de normas sobre saneamiento ambiental, calidad sanitaria del agua y protección del ambiente.
- Su fiscalización y sanción.

La Defensoría del Pueblo ha expresado a la SUNASS que dicha norma excluye de su competencia sólo la definición de políticas y aprobación de normas sobre saneamiento ambiental, calidad sanitaria del agua y protección del ambiente, pero no la fiscalización y sanción en estas materias.

La Defensoría sostiene que el Ministerio de Salud es el organismo competente para definir políticas y aprobar normas técnicas relativas a calidad sanitaria del agua. En el cumplimiento de dicha función debe tipificar las infracciones y establecer el nivel de gravedad de las mismas. Esto además se justifica en tanto que el Ministerio cuenta con una Dirección especializada en calidad sanitaria del agua, la que puede estar en mejores condiciones para tipificar las infracciones y determinar las respectivas sanciones en dicha materia.

Sin embargo, la indicada exclusión, referida sólo a políticas y normas, no exime a SUNASS de ejecutar acciones de fiscalización y sanción

respecto a calidad sanitaria del agua, para las cuales se encuentra facultada conforme a su propia normatividad, es decir lo único que no puede hacer es tipificar pero sí puede ejecutar, motivo por el que la Defensoría del Pueblo se planteó como objetivo promover una precisión normativa que excluyera definitivamente la interpretación errada que se hace de la normativa vigente.

Seguridad de las instalaciones de agua y desagüe

Durante este último período también ha persistido una diferencia de interpretación entre la Defensoría del Pueblo y la SUNASS, respecto a cuál es el organismo competente para velar por la seguridad de las instalaciones de agua y desagüe. Tratándose de buzones, la SUNASS ha sostenido que el control de las normas de seguridad sobre ausencia de las tapas de éstos corresponde a las municipalidades, según el inciso 17° del artículo 65° de la Ley Orgánica de Municipalidades. Sin embargo, la comparación con otros servicios públicos revela que la supervisión de la seguridad de las instalaciones siempre es una función del organismo regulador, por lo que la Defensoría del Pueblo se propuso la expedición de una norma que excluya definitivamente la interpretación por la cual SUNASS no tiene como función la supervisión de la seguridad de las instalaciones de agua y desagüe.

B. Actuaciones defensoriales más relevantes

Supervisión del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos (TRASS)

Del 20 al 22 de noviembre del 2000, se realizó una visita de inspección a las instalaciones del TRASS, procediéndose a evaluar unos 90 expedientes de apelación de reclamos correspondientes al período mayo 2001–agosto 2002, que contaban con resoluciones que declaraban infundado el reclamo del usuario, de acuerdo a una muestra determinada a elección de la Defensoría del Pueblo.

En base a ello, el informe preliminar alcanzado a la SUNASS destaca los siguientes aspectos:

- (1) La negativa del usuario a que se actúe la prueba de contrastación de medidor, en razón de que el costo de la prueba sería asumido por él en caso de que el medidor resulte operativo.

- (2) Cuando el servicio es continuo e ininterrumpido, el TRASS, descarta la existencia de factores exógenos en las redes que pueden alterar el registro y medición de los consumos; pero cuando el servicio es discontinuo no se presume la existencia de factores exógenos en las redes. La presunción opera sólo en contra del usuario, pero no a favor de éste cuando ocurre el supuesto inverso.
- (3) Las notificaciones de las resoluciones emitidas por el TRASS se conservan en una oficina de trámite documentario y no en los propios expedientes.
- (4) Los reclamos presentados con posterioridad a la emisión de la resolución de primera instancia, deberían ser siempre devueltos a la empresa prestadora para que los trate como nuevos reclamos, ya que éstos son frecuentes, pues se trata de períodos de facturación que van venciendo mientras se tramita el reclamo inicial.

Calidad del Agua

En relación a la falta de competencia de la SUNASS para atender los casos sobre calidad del agua, la Defensoría del Pueblo ha efectuado la consulta pertinente a la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) del Ministerio de Salud, la misma que se ha pronunciado mediante Oficio N° 834-2002/DIGESA/DG, del 26 de marzo del 2002, el cual adjunta el Informe N° 181-2002/DESAB del 18 de marzo del 2002.

En esta comunicación, DIGESA coincide con la opinión de la Defensoría del Pueblo al concluir que *"la SUNASS tiene todas las facultades legales para ejercer la competencia de fiscalización y sanción por infracciones que cometan las entidades prestadoras de servicios de saneamiento, en la prestación de los servicios de saneamiento y que causen efectos en el ambiente y la salud"*.

Con fecha 11 de abril del 2002 se remitió al Secretario General de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) el Oficio N° 051-2002-DP-ASP, mediante el cual se recomienda la adopción de las acciones que se requieran para solucionar el problema planteado, incluyendo las precisiones necesarias en la normativa correspondiente.

El 29 de abril del 2002 la PCM mediante oficio N° 1357 envió a la SUNASS, un informe de su oficina de Asesoría Jurídica, al respecto. De acuerdo a lo informado por funcionarios de la nueva administración de la SUNASS, el tema sigue bajo evaluación, por lo que en el próximo período se insistirá en la definición de este aspecto de las competencias funcionales de la SUNASS.

Seguridad de las instalaciones de agua y desagüe

La Defensoría del Pueblo ha señalado que el inciso 17) del artículo 65° de la Ley Orgánica de Municipalidades, norma invocada por SUNASS para sustentar su incompetencia en la atención de los casos de buzones sin tapa, se orienta principalmente a la prevención y atención de situaciones de catástrofe y tiene un evidente carácter general, por lo que no es de aplicación para la determinación de la competencia de la SUNASS en esta materia, pues la normatividad específica permite a SUNASS verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las empresas prestadoras, al igual que su función fiscalizadora le permite imponer medidas correctivas.

Cabe señalar que la autoridad edilicia no tiene competencia para el control de las normas de seguridad sobre ausencia de tapas en los buzones. Corresponde a la SUNASS verificar que las Empresas Prestadoras de Servicios (EPS) cumplan con dar seguridad a sus instalaciones, mediante medidas preventivas, como por ejemplo, la instalación de rejillas en los buzones de los colectores principales y la progresiva sustitución de tapas de metal por tapas de cemento.

4.17. Entidades prestadoras de servicios públicos

4.17.1. Empresas operadoras del servicio público de telecomunicaciones

A. Diagnóstico General

En materia de Telecomunicaciones cabría señalar que a partir de la privatización de la Compañía Peruana de Teléfonos (CPT) y la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL) se observó un crecimiento significativo en la cobertura de las redes. En un primer momento gran cantidad de usuarios pudieron acceder al servicio telefónico, lo que contribuyó a mejorar la calidad de vida y significó una herramienta importante para la integración del país y para la creación de mejores condiciones para el desarrollo cultural de la población.

Sin embargo, aún en la actualidad, la densidad telefónica es relativamente baja, con el agravante de que existe una brecha entre las líneas instaladas y las líneas en servicio, debido, por un lado, a que el poder adquisitivo de la población no ha mejorado en relación con años anteriores y, por otro, a que las tarifas en telefonía fija son elevadas en comparación

con las vigentes en otros países de la región, en los que opera la misma empresa.

En adición a lo señalado, cabe destacar que las ciudades del interior del país, principalmente aquellas que pertenecen a zonas rurales y a zonas de expansión urbana, son las que afrontan mayores problemas para el acceso a este servicio. Ello se debe a que las inversiones realizadas para financiar obras de ampliación de redes se han concentrado en las ciudades de mayor densidad poblacional.

Durante el período la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores del Congreso de la República presentó proyectos de ley, tales como el que propone eliminar la renta básica, o el proyecto de ley que propone modificar la facturación por minuto por facturación por segundo.

Finalmente, se ha verificado al interior del país, una tendencia al excesivo centralismo en las decisiones a ser adoptadas por las empresas operadoras del servicio de telecomunicaciones.

B. Actuaciones defensoriales más relevantes

Acceso al servicio

El acceso al servicio público de telecomunicaciones ha sido un tema de especial preocupación para la Defensoría del Pueblo, en la medida en que afecta a la población en situación de mayor indefensión. Así por ejemplo, según denuncia presentada por un recurrente, en el distrito de Huamanguilla, Provincia de Huanta, departamento de Ayacucho, sólo existe un teléfono accionado por monedas (TPI) que abastece a toda la localidad.

Este hecho describe el problema que vienen afrontando otras comunidades rurales. En este caso y en otros presentados a la Defensoría del Pueblo, los pobladores no sólo encuentran el inconveniente de tener que esperar mucho tiempo para poder realizar sus llamadas, sino que además tienen que desembolsar sumas de dinero mayores a las requeridas para efectuar sus comunicaciones puesto que la empresa operadora ha cambiado la modalidad del aparato de monedas a tarjetas.

Debido a este cambio, los pobladores de esa zona se ven obligados a pagar tres nuevos soles por tarjeta (costo mínimo de ésta) para realizar

llamadas de corta duración, con el inconveniente que dichas tarjetas tienen un plazo de caducidad bastante corto, por lo que en ciertas ocasiones se ven obligados a comprar nuevas tarjetas para realizar sus llamadas, aun cuando mantenían un saldo a favor.

Tarifas en el servicio público de telefonía fija local

La aplicación del concepto tarifario denominado "renta básica" o "renta mensual", que se incluye en la facturación por los servicios de telefonía fija, ha originado una serie de cuestionamientos y un descontento generalizado en la población, que ha generado debates respecto a la eliminación de este concepto y la presentación por parte de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. de planes tarifarios que puedan ser libremente elegidos por los usuarios, de acuerdo a su presupuesto y a sus consumos.

El descontento ciudadano se ha expresado principalmente a través de los medios de comunicación y de la interposición de reclamos ante la empresa concesionaria Telefónica del Perú S.A.A., solicitando que se les devuelva el monto pagado por dicho concepto. Al respecto cabe destacar que la Defensoría del Pueblo ha elaborado un pronunciamiento, mediante el cual señaló que no existía sustento técnico para el cobro del concepto denominado "renta básica" o "renta mensual", sin embargo, conveníamos en que dicho cobro tenía base jurídica al estar señalado en el Contrato de Concesión firmado entre la empresa transnacional y el Estado peruano.

Por otra parte, con respecto al establecimiento del planes tarifarios, nuestra institución se ha pronunciado señalando que si bien estos planes significan una reducción efectiva en el gasto de los usuarios en comparación con los costos por el uso de la línea clásica y muestran un cambio de actitud de la empresa, no resultan suficientes, dado que las tarifas por el servicio son elevadas en comparación con las que rigen en otros países de la región.

Procedimiento de reclamos: plazo para reclamar

Durante el 2002 OSIPTEL modificó el artículo 30° de la Directiva Procesal de Atención de Reclamos de Usuarios del Servicio Público de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución del Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL, la misma que establecía el plazo de 15 días hábiles para interponer los reclamos por facturación ante la empresa operadora, computados a partir de la fecha de vencimiento de la factura. Al respecto, la

Defensoría del Pueblo planteó que dicho plazo debía ser ampliado de manera razonable y equitativa.

El 24 de setiembre del 2002, OSIPTEL publicó en el diario oficial *El Peruano* la Resolución del Consejo Directivo N° 044-2002-CD/OSIPTEL, mediante la cual aprobó la ampliación del plazo de interposición de reclamos por facturación a 2 meses, lo que constituye un avance significativo en la protección de los derechos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones.

4.17.2. Empresas prestadoras del servicio público de electricidad

Actuaciones defensoriales más relevantes

Comisionados de la Defensoría del Pueblo realizaron visitas a la empresa ELECTRO SUR ESTE S.A., logrando que la empresa informe sobre el cumplimiento de las observaciones que se le formulara y entregue información respecto a las tarifas que cobra a los usuarios por conceptos como tramitaciones, corte y reconexión del servicio, entre otros aspectos.

Con relación a la empresa ELECTROCENTRO S.A., la Defensoría del Pueblo coordinó la adopción de acciones que permitan mejorar la deficiente prestación del servicio de alumbrado público y el mantenimiento de las redes de propiedad de la empresa. Para ello, se realizaron inspecciones y coordinaciones con los fiscalizadores de OSINERG, con la finalidad de dar atención prioritaria a estos problemas.

En el caso de la empresa ELECTRONOROESTE S.A (ENOSA), se estableció como una de las principales prioridades de trabajo en la ciudad de Piura, la verificación y eliminación de puntos de riesgo para la seguridad eléctrica. Para tal efecto, se realizaron coordinaciones con representantes de ENOSA, la Municipalidad de Piura, la Municipalidad de Castilla, el Ministerio Público, el Colegio de Ingenieros y el Colegio de Arquitectos.

4.17.3. Empresas prestadoras de servicios de saneamiento

A. Diagnóstico General

La propuesta del Estado frente a la problemática del acceso a los servicios públicos y de la calidad de éstos fue promover la privatización de las empresas prestadoras de estos servicios, para lo cual a partir de 1994 se emitió el marco normativo que hiciera posible esta opción. Así, se emitió

la Ley General de Servicios de Saneamiento N° 26338 y su Reglamento y se creó la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SU-NASS) como organismo regulador de estos servicios. No obstante, la propuesta de privatización no ha prosperado, existiendo oposición a ella por parte de diversos sectores de la población, especialmente en el caso de SEDAPAL.

Esto ha generado una cierta inmovilidad por parte de las autoridades sectoriales, pues no se ha planteado una estrategia de desarrollo para estos servicios, alternativa a la privatización, por lo que la población afectada por la carencia de estos servicios básicos, en su mayor parte ciudadanos en situación de pobreza o pobreza extrema, se ve afectada por no tener acceso a los servicios de agua y de saneamiento adecuados.

Si bien no se dispone de cifras exactas, se estima que la cobertura del servicio de agua potable alcanza alrededor del 83% de la población urbana, mientras que en desagüe la cobertura es de sólo 74%. A nivel rural la situación es aún peor, pues la cobertura en agua potable alcanza tan sólo al 50%, desconociéndose la cifra que corresponde a desagüe. Una estimación del agregado a nivel nacional indica que la cobertura de agua potable apenas supera el 70% y en desagüe alcanza algo más del 50% de la población, de lo que se desprende que más de 6 millones de peruanos carecen del servicio de agua potable, mientras que más de 10 millones carecen de desagüe.

Por otra parte, la calidad del servicio para aquellos que sí tienen acceso a él es particularmente baja, tanto en lo referente a calidad del agua potable, que evidencia problemas serios de potabilidad por tratamiento insuficiente o inadecuado, como en lo que respecta a la continuidad del servicio, ya que éste no suele ser continuo durante las 24 horas existiendo algunos lugares en los que se cuenta con agua sólo durante 2 ó 3 horas diarias.

Otro problema relacionado con este servicio se refiere a las dificultades financieras que enfrentan las empresas municipales, debido al inadecuado manejo de sus políticas tarifarias, dificultades que han tendido a agravarse y han generado que dos de estas empresas sean declaradas insolventes ante el INDECOPI.

B. Actuaciones defensoriales más relevantes

Con el fin de evaluar la situación de los servicios públicos y difundir los derechos de los usuarios, la Defensoría del Pueblo ha llevado a cabo diversos talleres y foros en varias ciudades del país y se ha reforzado la co-

laboración entre instituciones de la sociedad civil, asociaciones de consumidores y usuarios y funcionarios de la administración pública a fin de generar conciencia sobre los principales problemas en materia de servicios públicos.

Los referidos foros han contado con la participación de las empresas prestadoras de servicios y de la SUNASS, así como de organismos reguladores y empresas operadoras de servicios públicos domiciliarios, habiéndose detectado que los servicios sobre los que existe mayor preocupación por parte de la ciudadanía son los de agua potable y desagüe.

4.18. Oficina de Normalización Previsional (ONP)

4.18.1. Diagnóstico

La demora en el otorgamiento de pensiones sigue siendo uno de los principales problemas en esta materia. Ello se debe, entre otras razones, a que además de la existencia de solicitudes para una primera calificación, existe en la ONP un considerable número de solicitudes de nuevo cálculo de pensión, en aplicación de la sentencia del Tribunal Constitucional del 26 de abril de 1997. Asimismo, un considerable número de quejas se refieren a la pérdida de validez de los años de aportación de los recurrentes, cuando han dejado de aportar a la seguridad social por un tiempo determinado. En ese sentido la Defensoría del Pueblo recomendó a la ONP, como entidad responsable de la calificación y otorgamiento de pensiones, que la pérdida de validez de años de aportación opere sólo en aquellos casos en los que existan resoluciones consentidas o ejecutoriadas de fecha anterior al 1º de mayo de 1973 que así lo declaren.

De otro lado, la ONP no ha logrado superar las deficiencias en materia de orientación a los ciudadanos y ciudadanas, ya que pese a los cambios y reorientación de políticas en seguridad social que se han realizado, no se brinda a los jubilados una información precisa y clara, lo que origina que recurran a la Defensoría del Pueblo, incrementándose así las quejas contra la citada entidad.

En este sentido, se ha coordinado constantemente con la ONP, con el objeto de cambiar sus criterios de interpretación hacia posiciones más favorables a los intereses de los jubilados, se les ha recomendado que den los lineamientos necesarios para una adecuada orientación a los usuarios en el tema previsional, así como la oportuna tramitación y atención de las solicitudes sobre nuevo cálculo de pensión como consecuencia de la apli-

cación de la Ley N° 27561, y la expedición de las resoluciones de impugnación dentro de los plazos establecidos.

Igualmente, en cuanto a la atención de nuestros pedidos de información respecto de los casos que se encuentran pendientes de resolver, ha ocurrido que en algunos de ellos la ONP no ha brindado la información solicitada de manera oportuna.

Por último, debemos señalar que la demora en el nombramiento del Jefe de la ONP y la consecuente falta de definición en los procedimientos y costos en el tema de las comisiones médicas, para la calificación por la ONP y EsSALUD de los casos a que se refiere el Decreto Ley N° 18846, origina un grave problema de demora en la atención de estos expedientes, atentándose así contra el derecho fundamental de acceder a una pensión de jubilación por parte de un considerable grupo de ciudadanos y ciudadanas que por su situación de vulnerabilidad requieren una pronta atención.

4.18.2. Actuaciones defensoriales más relevantes

Con la finalidad de lograr una atención de calidad a los usuarios del sistema previsional se han realizado numerosas reuniones de trabajo y entrevistas con los funcionarios encargados de las diferentes divisiones, a fin de persuadirlos sobre la importancia del respeto de este derecho y de la necesidad de que se efectúen acciones inmediatas, sobre todo en aquellos casos que por su naturaleza requieren de una atención urgente. Al respecto, se ha logrado establecer una coordinación permanente con los funcionarios y funcionarias de las diferentes divisiones de la ONP, así como el cambio progresivo de algunos criterios de interpretación de las normas legales. Podemos citar como ejemplo, el caso de un grupo de periodistas profesionales, a quienes se les había denegado su pensión por no poseer el título que los acreditaba como tal, no obstante encontrarse inscritos en el Colegio de Periodistas Profesionales. Gracias a la intervención de la Defensoría del Pueblo, se revisaron estos casos otorgándoseles posteriormente la pensión de jubilación.

La demora en el nombramiento del Presidente Ejecutivo de EsSALUD, y posteriormente del Jefe de la ONP, dio lugar a que no se adoptaran decisiones para solucionar la problemática generada por la falta de prestación de servicios de salud a cargo de las Comisiones Evaluadoras de Incapacidades, lo que a su vez había suscitado la suspensión del trámite de las solicitudes de pensión de invalidez y de Renta Vitalicia ante la ONP. Esta situación fue puesta en conocimiento del Presidente de la República y

del Ministro de Economía y Finanzas, a través de los oficios N° DP-2001-797 y N° DP-2001-798, del 26 de diciembre del 2001 y 13 de noviembre del 2002 respectivamente, a fin de que se proceda al nombramiento de los titulares de ambas entidades, lo que se produjo sólo en el caso del Presidente de EsSALUD.

No obstante, en lo que se refiere al funcionamiento de las Comisiones Evaluadoras de Incapacidades de los Trabajadores Sujetos al Decreto Ley N° 18846 y Seguro de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales y Decreto Ley N° 19990, hasta la fecha sólo se ha dado solución a los casos de los trabajadores comprendidos en el Decreto Ley N° 18846. Actualmente, en cumplimiento del Convenio suscrito el 23 de setiembre del 2002 entre la ONP y EsSALUD, se está remitiendo a los hospitales de EsSALUD los expedientes pendientes de evaluación.

Por otra parte, frente a lo dispuesto por el artículo 3° de la Ley N° 27719, Ley de reconocimiento, declaración y calificación de derechos pensionarios legalmente obtenidos al amparo del Decreto Ley N° 20530 y sus normas modificatorias y ampliatorias y, considerando la necesidad de la aprobación oportuna de los lineamientos y directivas para que las entidades públicas competentes se encuentren expeditas para realizar el reconocimiento, declaración, calificación y pago de los derechos pensionarios, una vez cumplida la transferencia de la documentación a cargo de la ONP, mediante Oficio N° DP-20002-370 del 31 de mayo del 2002 se recomendó al Ministro de Economía y Finanzas se dicten las disposiciones necesarias para la aprobación de las referidas normas.

Mediante Decreto Supremo N° 159-2002-EF publicado en *El Peruano* el 23 de octubre del 2002 se aprobaron las disposiciones relativas al reconocimiento, declaración, calificación y pago de derechos pensionarios a que se refiere el Decreto Ley N° 20530 y el 27 del mismo mes y año se publicó un anexo de la citada norma con los lineamientos correspondientes.

En los casos en que a partir de la vigencia de la Ley N° 27585¹², se habían expedido resoluciones denegatorias de pensión, y no obstante haberse interpuesto recurso impugnativo se les denegaba la Carta de Atención Médica, en base a la cual EsSALUD brinda los servicios asistenciales al asegurado, su cónyuge e hijos. Se recomendó a la ONP a cambiar de cri-

¹² Ley que dispone se otorgue pensión provisional en los casos en los cuales la entidad encargada no se pronuncie reconociendo o rechazando la solicitud, dentro de los 90 días de presentada.

terio al respecto. Mediante Oficio N° 399-2002/ONP de fecha 26 de agosto del 2002, la Gerencia de Operaciones de dicha entidad comunicó a la Defensoría del Pueblo que había decidido suspender temporalmente la denegatoria de la carta de atención médica.

De otro lado, con relación a la exigencia de la presentación de la copia de la resolución impugnada, en los casos de interposición de recursos, a través del Oficio N° 289-DP-ORLC del 24 de octubre del 2002, se recomendó se dé cumplimiento a lo previsto en el artículo 40.1.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, que prohíbe a las entidades solicitar a los administrados la presentación de documentos que hayan sido expedidos por la misma entidad. Dicha recomendación fue atendida.

4.18.3. Incumplimiento del deber de cooperación

| Nombre completo Luis Campos Fernández Cargo del funcionario Jefe de División de Reconocimiento | | |
|--|---|--------------------------|
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 1438-02-DP-ORLC-A del 21 de noviembre del 2002, mediante el cual se reitera Oficio N° 1316-02-DP-ORLC-A del 16-10-02 | Se le solicitó información sobre las quejas presentadas por la demora en resolver solicitudes o recursos impugnativos presentados por Bonos de Reconocimiento. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 1439-02-DP-ORLC-A del 21 de noviembre del 2002. | Se le solicitó información sobre nuevas quejas presentadas por la demora en resolver solicitudes o recursos impugnativos presentados por Bonos de Reconocimiento. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Fernando Esparza Ruiz Cargo del funcionario Jefe de la División de Calificación | | |
|--|---|--------------------------|
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Of. N° 1506-02-DP-ORLC-A del 12 de diciembre del 2002. | Se solicitó información con relación a la aplicación del Convenio Hispano-Peruano para determinar aportaciones efectuadas al Sistema Nacional de Pensiones. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Víctor Rodríguez Buitrón
Cargo del funcionario Gerente Legal

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|---|--------------------------|
| Oficio N° 1445-02-DP-ORLC-A del 27 de noviembre del 2002. Oficio N° 1489-02-DP-ORLC-A del 11 de diciembre del 2002. | Se solicitó información sobre el estado de activación de pensión. | Omisión de respuesta. |

Nombre completo Víctor Rodríguez Buitrón
Cargo del funcionario Gerente Legal

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|--|---|--------------------------|
| Of. N° 1411-02-DP-ORLC-A del 15 de noviembre del 2002. | Se solicitó información respecto al pedido presentado por un ciudadano para que emita opinión respecto del Régimen de Enfermedad Profesional. | Omisión de respuesta. |

4.19. EsSALUD

Diagnóstico general

Esta entidad del Estado es una de las que cuenta con mayor número de quejas, no sólo con relación al tema de la prestación de salud, sino también respecto a controversias laborales, dilación en el pago de subsidios, vulneraciones al derecho de petición, dilación de procedimientos administrativos, solicitudes de devolución de pagos indebidos por atención de salud, así como reclamos por cobros de atenciones médicas, las cuales a criterio de EsSALUD no son cubiertas por los contratos de seguros.

Al respecto, aún no se ha logrado un nivel de coordinación óptimo con los funcionarios de EsSALUD debido a la existencia de las diferentes gerencias, hospitales, policlínicos y áreas que tramitan los casos materia de quejas y/o petitorios, lo cual impide que se centralicen las gestiones en un solo funcionario.

4.20. Otras entidades

Incumplimiento del deber de cooperación

COMISIÓN DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL – COFOPRI

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre completo | Gloria Pflucker Velarde |
| Cargo del funcionario | Gerenta de Planeamiento y Operaciones de COFOPRI |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|---|
| Oficios N°s 780, 1297-02-DP-ORLC-A y 085-03-DP-ORLC-A del 15 de mayo del 2002, 15 de octubre del 2002 y 31 de enero del 2003. | Se solicitó información sobre dilación en la atención del pedido de información del recurrente. | Información insuficiente para la solución del caso. |
| Oficios N°s 1365-02-DP-ORLC-A y 087-03-DP-ORLC-A del 5 de noviembre del 2002 y 31 de enero del 2003. | Se solicitó información sobre dilación en el procedimiento sobre mejor derecho de posesión. | Información insuficiente para la solución del caso. |

| | |
|------------------------------|---|
| Nombre completo | Luis Campos Fernández |
| Cargo del funcionario | Jefe de División de Reconocimiento de COFOPRI |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|---|--------------------------|
| Oficio N° 1438-02-DP-ORLC-A del 21 de noviembre del 2002. | Se solicitó información sobre las quejas presentadas por la demora en resolver sus solicitudes o recursos impugnativos. | Omisión de respuesta. |

| | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| Nombre completo | José Mendoza Soto |
| Cargo del funcionario | Jefe de Adjudicaciones de COFOPRI |

| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
|---|--|--------------------------|
| Oficios N° 511-02-DP-ORLC-CS del 11/11/02 y N° 27-03-DP-ORLC-CS del 30 de enero del 2003. | Solicitud de información respecto de la solicitud de prescripción adquisitiva presentada por los pobladores del AA.HH. Santa Isabel de Villa en el año 1999. | Omisión de respuesta. |

**CONSEJO TRANSITORIO DE ADMINISTRACIÓN REGIONAL
DE HUANCAMELICA**

| Nombre completo Máximo Requena Apaclla | | |
|--|--|--|
| Cargo del funcionario Presidente Regional del CTAR - Huancavelica | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 230 del 10 de setiembre del 2002. | Se recomendó entrega de premios ofrecidos en concurso de danzas. | Omisión de respuesta. No se implementó la recomendación. |

**CONSEJO TRANSITORIO DE ADMINISTRACIÓN REGIONAL
DE AYACUCHO**

| Nombre completo Hedi Martínez Venegas | | |
|--|--|-----------------------------|
| Cargo del funcionario Presidente del CTAR – Ayacucho | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 1790-2002-ORDP-AP-AY del 25 de noviembre del 2002. | Pedido de información, respecto al pago de honorarios adeudados a recurrentes. | Omisión de respuesta. |

**CONSEJO TRANSITORIO DE ADMINISTRACIÓN REGIONAL
DE PIURA**

Raúl de la Cruz Azaña, Presidente Ejecutivo del CTAR-Piura

| Nombre completo Raúl de la Cruz Azaña | | |
|--|---|--|
| Cargo del funcionario Presidente Ejecutivo del CTAR – Piura | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 837-02/DP-PT, de fecha 10 de junio del 2002. | Exhortación al CTAR - Piura a fin que cancele a recurrente el íntegro de sus beneficios sociales. | No se dio cumplimiento a la recomendación. |

| Nombre completo William Criollo Guachillo | | |
|---|---|--------------------------|
| Cargo del funcionario Gerente Regional de Asesoría Jurídica del CTAR Piura | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° DP-533-2000/DP.P del 3 de abril del 2002 | Se le solicita información sobre la falta de respuesta a recurso de apelación de recurrente contra la Resolución Directoral que resolvió reasignarle funciones como profesora en una escuela de Castilla. | Omisión de respuesta. |

UNIVERSIDADES

| Nombre completo José Torres Vásquez | | |
|---|---|--------------------------|
| Cargo del funcionario Rector de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficio N° 074-2003-DP/ORI Oficio N° 118-2003-DP/ORI (Expediente N° 0909-2003-0470). | Solicitud de información sobre el caso del ciudadano Erick Del Castillo Soplin. | Omisión de respuesta. |

| Nombre completo Edwin Vegas Gallo | | |
|--|---|--|
| Cargo del funcionario Rector de la Universidad Nacional de Piura | | |
| Número de expediente o de oficio | Información solicitada o actitud requerida | Conducta del funcionario |
| Oficios N° 952-02/DP.PT y N° 1101-02/DP.PT, de fecha 16 de junio y 25 de julio del 2002. | Se solicitó información sobre la falta de respuesta al recurrente en relación con la programación de asignaturas. | Omisión de respuesta. |
| Oficio N° 835-02/DP-PT, de fecha 7 de junio del 2002. | Se recomendó la no aplicación retroactiva al recurrente de la Resolución de Consejo Universitario N° 316-CU-2002, que duplicaba el monto por derecho de titulación. | Omisión de respuesta. No se implementó la recomendación. |