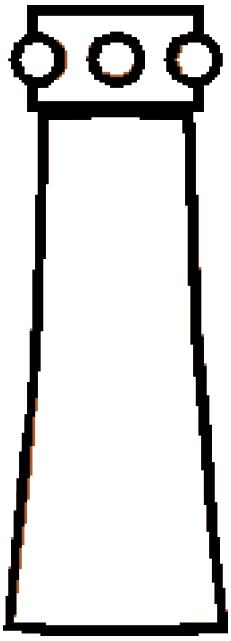
Cuarto Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

REDIBUJANDO LA INSTITUCIONALIDAD DEMOCRÁTICA:
DERECHOS, VERDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Cuarto Informe
del Defensor del Pueblo al
Congreso de la República
2000 - 2001
Perú

© Defensoría del Pueblo
Jirón Ucayali 388
Lima – Perú
Telf.: 426-7800
Fax: 426-7889
E-mail: defensor@ombudsman.gob.pe
Internet: www.ombudsman.gob.pe

Primera edición: Lima, Perú, noviembre del 2001
1,000 ejemplares
Hecho el Depósito Legal: Registro N° 1501012001-4092
Diseño de carátula: Andrea Paz Medrano

El Cuarto Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República ha sido preparado con la colaboración del personal de las diversas oficinas de la Defensoría del Pueblo. La elaboración del informe estuvo a cargo del Defensor del Pueblo y un equipo de asesoría técnica de su Despacho dirigido por Julia Zamora e integrado por Fabiola Albornoz, Carlos Alza, María Isabel León, Mayra Mogrovejo, Mayte Remy, José Luis Rojas y Johnny Zas Friz. Cecilia Heraud estuvo a cargo del cuidado de la edición. Asimismo se contó con el apoyo secretarial de Gloria Bocanegra.

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de la Agencia para el Desarro l l o Internacional de los Estados Unidos (USAID) y la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI).

“El proceso de transición ha puesto de manifiesto las debilidades de nuestro sistema institucional y ha planteado desafíos centrales para la consolidación de la democracia.
Una tarea esencial en esta agenda es garantizar la transparencia de la administración estatal en la gestión de los asuntos públicos, lo cual requiere que el Estado rinda cuenta ante los ciudadanos y ciudadanas sobre las decisiones que adopta.
De esta manera, la función pública,al verse expuesta a la fiscalización y a la vigilancia ciudadana,asumirá el rol que la define: estar al servicio de la ciudadanía”.

Walter Albán Peralta
Defensor del Pueblo en funciones.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 13

CAPÍTULO 1: DESARROLLO INSTITUCIONAL 17

1.1. Funciones y competencia de la Defensoría del Pueblo 17
1.2. La Defensoría del Pueblo y su papel de mediación 18
1.3. La Defensoría del Pueblo y su organización 19
1.4. Aspectos económicos 28
1.5. Presencia internacional 34
1.6. Promoción y desarrollo institucional 43
1.7. Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional 57

CAPÍTULO 2: DERECHOS HUMANOS 63

2.1. Marco general de los derechos humanos 2000 – 2001 63
2.2. Derecho a la vida 70
2.3. Integridad física y psíquica 73
2.4. Administración de justicia 78
2.5. Libertad de expresión 85
2.6. Derecho de reunión pacífica y participación política 96
2.7. Derechos laborales 100
2.8. Derechos del consumidor 104
2.9. Medio ambiente 109
2.10. Reforma del servicio militar 119
2.11. Secuelas de la violencia política 123
2.12. Derechos de la mujer 143
2.13. Personas privadas de libertad 168
2.14. Derechos de las comunidades nativas 188
2.15. Personas con discapacidad 195
2.16. Niños y adolescentes 205
2.17. Protección de los derechos humanos en el sistema interamericano 206

CAPÍTULO 3: ADMINISTRACIÓN ESTATAL 211

3.1. Marco general de la administración estatal 2000-2001 211
3.2. Hacia una administración eficiente: problemas a resolver 227
3.3. Transparencia y ética en la gestión pública 263

CAPÍTULO 4: SERVICIOS PÚBLICOS 269

4.1. Marco general de los servicios públicos 2000 – 2001 269
4.2. Servicios de agua y saneamiento 279
4.3. Servicio de energía eléctrica 297
4.4. Telecomunicaciones 310

CAPÍTULO 5: INSTITUCIONALIDAD DEMOCRÁTICA 325

5.1. Supervisión electoral 326
5.2. Mesa de Diálogo 338
5.3. Grupo de Trabajo Interinstitucional para una Propuesta de Comisión de la Verdad en el Perú 340
5.4. Comisión de revisión legislativa 343

CAPÍTULO 6: ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS 345

6.1. Selección de casos 345
6.1.1. Defensa de los derechos fundamentales y constitucionales 345
A. Derechos civiles y políticos 345
– Derecho a la vida 345
– Derecho a la integridad personal 350
– Derecho a la libertad personal 355
– Derecho a la seguridad personal 363
– Derecho a la libertad de conciencia y religión 366
– Derecho a la información y libertad de expresión . . . 367
– Derecho de reunión 370
– Derecho a la identidad 372
– Derecho a la propiedad 375
– Derecho al debido proceso 378
– Derecho a la participación política 390
B. Derechos económicos, sociales y culturales 392
– Derecho a la salud 392
– Derecho a la educación 399
– Derechos laborales individuales 401
– Derecho a la seguridad social 405

– Derecho al medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado 407
C. Derechos de la mujer 410
D. Derechos del niño y del adolescente 417
E. Derechos de las personas con discapacidad 422
F. Derechos de las personas privadas de libertad 428
G. Derechos de los migrantes 434
6.1.2. Supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración pública 435
6.1.3. Supervisión de la prestación de los servicios públicos a la población 457
6.2. Investigaciones especiales e informes defensoriales 483
6.3. Documentos de Trabajo elaborados por la Defensoría del Pueblo 546
6.4. Pronunciamientos públicos 566
6.5. Opiniones sobre proyectos de ley 581
6.6. Propuestas legislativas 593
6.7. Procesos constitucionales 595
6.8. Actuación en instancias internacionales de protección de derechos humanos 601
6.9. Resoluciones Defensoriales 609

CAPÍTULO 7: RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL Y DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ANTE LA ACTUACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO 641

7.1. Presidencia del Consejo de Ministros 641
7.2. Ministerio de Agricultura 642
7.3. Ministerio de Defensa 645
7.4. Ministerio de Economía y Finanzas 657
7.5. Ministerio de Educación 659
7.6. Ministerio del Interior 665
7.7. Ministerio de Justicia 676
7.8. Ministerio de Promoción de la Mujer y Desarrollo Humano . . . 681
7.9. Ministerio de Salud 684
7.10. Ministerio de Trabajo 687
7.11. Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción 690
7.12. Poder Judicial 692
7.13. Ministerio Público 699
7.14. Gobiernos locales 705
7.15. Servicios públicos 718

7.16. Organismos constitucionales electorales 733
7.17. Otras entidades públicas 738

CAPÍTULO 8: INFORME ESTADÍSTICO 741

8.1. Casos recibidos a nivel nacional del 11 de abril del 2000 al 10 de abril del 2001 742
8.2. Estado de ejecución de quejas y petitorios a nivel nacional 745
8.3. Total de casos recibidos a nivel nacional clasificados por sexo, materia y edad 747
8.4. Instituciones más quejadas a nivel nacional 750
8.5. Estadísticas – sede Lima 752
8.6. Estadísticas de las Oficinas Regionales 762
8.7. Supervisión electoral 782

CAPÍTULO 9: REFLEXIONES FINALES SOBRE EL PRESENTE PERÍODO Y AGENDA DE TRABAJO CONJUNTO 785

9.1. Derechos humanos 786
9.2. Administración estatal y servicios públicos 804
9.3. Institucionalidad democrática 809
9.4. Hacia una Agenda de Trabajo Conjunto 818

ANEXOS 835

Anexo 1: Normas 837
Anexo 2: Declaración jurada de bienes y rentas por motivo de renuncia al cargo del doctor Jorge Santistevan de Noriega 879
Declaración jurada de bienes y rentas del doctor Walter Albán Peralta, Defensor del Pueblo en funciones 883
Anexo 3: Proyectos de cooperación técnica internacional en ejecución 885
Anexo 4: Convenios de cooperación entre diversas instituciones y la Defensoría del Pueblo 889
Anexo 5: Publicaciones editadas por la Defensoría del Pueblo 895
Anexo 6: Exposición de motivos del decreto supremo que crea la Comisión de la Verdad 903
Anexo 7: Propuestas de la Defensoría del Pueblo para la instalación de una Comisión de la Verdad en el Perú 911
Anexo 8: Comisiones interinstitucionales en las que participa la Defensoría del Pueblo 923

INTRODUCCIÓN

El período comprendido entre el 10 de abril del 2000 y el 9 de abril del 2001, ha resultado particularmente relevante para la Defensoría del Pueblo, pues a los trascendentes cambios producidos en el escenario político nacional –que le demandaron, entre otras acciones, una activa participación en la Mesa de Diálogo promovida por la Organización de Estados Americanos– se añade el fin de una etapa fundacional de su vida institucional. En efecto, en abril del presente año se cumplió un primer quinquenio de arduo trabajo para lograr una administración estatal más eficiente, transparente, servidora de los ciudadanos y respetuosa de sus derechos.

El proceso de transición a la democracia iniciado en el país hacia fines del año pasado abre un nuevo espacio de actuación y oportunidades para una institución que, como la Defensoría del Pueblo, debía cumplir su labor de persuasión y protección de los derechos ciudadanos en un contexto difícil, marcado por un acentuado autoritarismo y una muy debilitada institucionalidad. La nueva situación generada supone, sin embargo, enormes desafíos para el futuro democrático del país, pero exige en cualquier caso la permanente voluntad de los actores para desarrollar un amplio diálogo a fin de construir consensos y encontrar las salidas.

La Defensoría del Pueblo toma parte y promueve este proceso, honrando así un compromiso adquirido desde años atrás, cuando denunciara el progresivo desdibujamiento del diseño constitucional y con ello, el de la institucionalidad democrática de nuestro país. Los cambios producidos, además de implicar un reordenamiento en un marco de amplia apertura política, han dado lugar también a una positiva modificación de actitud por parte de la administración estatal, que, como puede advertirse en contraste con los informes anteriores, ha evidenciado en los últimos meses una marcada voluntad de cooperación y de compromiso con valores y fundamentos éticos en la actuación estatal, reconociendo en ellos los elementos esenciales para el desarrollo democrático.

Después de cinco años de haber iniciado sus funciones, la Defensoría del Pueblo presenta por cuarta vez su informe de actividades al Congreso de la República. Este acto –como los anteriores– constituye una nueva rendición de cuentas sobre cada detalle de su actuación y funcionamiento.

El Informe que presentamos a continuación recoge estas consideraciones, bajo la forma de actuaciones concretas desarrolladas no sólo en la sede central en Lima, sino también en las ocho oficinas regionales con sede en Arequipa, Ayacucho, Callao, Cusco, Iquitos, Huancayo, Piura y Trujillo, así como en las Oficinas Descentralizadas, Módulos de Atención y Equipos Itinerantes que dependen de las oficinas regionales.

Los casi 140,000 casos atendidos, desde que la Defensoría del Pueblo abrió sus puertas, han ido marcando temas relevantes y prioritarios y le han permitido a la institución participar en diversas instancias como la Comisión Especial Encargada de la Revisión de los Ceses Colectivos efectuados por las Empresas del Estado; la Mesa de Diálogo con los Agricultores de la zona de influencia de la coca; las comisiones y subcomisiones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS; la Comisión de Estudios y Propuestas en Materia Penitenciaria y de Elaboración del Proyecto de Reglamento del Código de Ejecución Penal; Comisión Multisectorial encargada de elaborar el Reglamento de la Ley de Servicio Comunal Especial y la Comisión de Indulto, Derecho de Gracia y Conmutación de Penas para casos de Terrorismo y Traición a la Patria, entre otros.

En ese sentido, este Informe es un recuento de actividades pero también una búsqueda por encontrar problemas comunes en todo el país, sin perder de vista las características especiales de cada zona. Es por ello que este año, la Defensoría del Pueblo presenta un informe anual ya no estructurado conforme a los órganos que la conforman, sino de acuerdo a los principales temas desarrollados durante el período que se informa.

Así, el Informe se ha dividido en nueve capítulos; el primero de ellos describe las funciones y competencia de la Defensoría del Pueblo, su organización y los detalles relativos a su presupuesto institucional y a la cooperación técnica internacional. Asimismo, se expone la actividad de la Defensoría del Pueblo en el ámbito internacional y la labor de promoción, desarrollo, comunicaciones e imagen institucional.Este primer capítulo, además, pone de relieve la función de mediación atípica que cumple la institución en ese papel de puente que ha buscado cumplir con su actuación.

El capítulo segundo está dedicado a los derechos humanos. En él se desarrollan dieciséis temas, entre ellos, derecho a la vida, integridad física y psíquica, personas privadas de libertad, libertad de expresión, derecho de reunión, derechos de la mujer, comunidades nativas, personas con discapacidad, administración de justicia y secuelas de la violencia política.

El tercer capítulo contiene los temas desarrollados en el cumplimiento de la función de supervisión de la administración estatal.Así, se hace un desarrollo de la eficiencia de la administración, transparencia y ética en la gestión pública y tributación municipal, entre otros.

El cuarto capítulo está destinado a los servicios públicos de agua y saneamiento, energía eléctrica y telecomunicaciones. Mientras que el quinto capítulo explica la intervención de la Defensoría del Pueblo en temas relativos a la institucionalidad democrática, como supervisión electoral, el trabajo en la Mesa de Diálogo promovida por la Organización de Estados Americanos y la Comisión de la Verdad, entre otros.

Como ha ocurrido en anteriores informes, se ha incluido un capítulo, el sexto, que resume las actuaciones más significativas. Presenta una selección de los casos más importantes abordados durante el período, resume los informes defensoriales y documentos de trabajo, y presenta los pronunciamientos públicos, opiniones sobre proyectos de ley, propuestas legislativas, y procesos constitucionales, así como la actuación en instancias internacionales de protección de derechos humanos. Este capítulo termina con una breve sumilla de las resoluciones defensoriales más resaltantes.

El capítulo siete desarrolla la respuesta de la administración estatal y de las entidades prestadoras de servicios públicos ante la actuación de la Defensoría del Pueblo. Se presentan los casos más graves de incumplimiento con el deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo, establecido por el artículo 161º de la Constitución, señalando los nombres de los funcionarios y servidores públicos por instituciones.

Las cifras y datos estadísticos están contenidos en el capítulo ocho en el que se consignan datos relativos al total de casos recibidos en el período, ascendentes a 42,564. Presenta también el estado de su tramitación; realiza una proyección de la proporción de mujeres y hombres que presentan casos a la Defensoría del Pueblo y una relación de las instituciones más quejadas a nivel nacional,Se hace la precisión del porcentaje de quejas infundadas recibidas por cada institución y el grado de colaboración que cada una de ellas

ha brindado a la Defensoría del Pueblo. Finalmente, este capítulo muestra los datos estadísticos correspondientes a cada Oficina Regional.

El Informe culmina con las reflexiones finales que en una primera parte presenta las conclusiones del trabajo desarrollado en el período, y en una segunda formula una agenda de trabajo conjunto para la que se convoca al Congreso de la República y a la sociedad civil con el fin de fortalecer la institucionalidad democrática y la defensa de los derechos humanos.

Finalmente, presentamos este Informe al Congreso de la República no sólo en cumplimiento de la ley, sino convencidos de que la rendición de cuentas y la transparencia resultan indispensables para la gobernabilidad del Perú. Su contenido expresa el trabajo institucional, pleno de convicción y compromiso con el mandato establecido en la Constitución y pretende servir al propósito de afirmar un activo rol de la sociedad civil, que debe permanecer vigilante de toda acción gubernamental. Ciudadanos participando, reclamando, luchando por sus derechos, contra la corrupción, en diálogo abierto con las instituciones del Estado, hacen de la vigilancia ciudadana tanto un derecho de participación plenamente ejercido como un elemento proactivo en la construcción de un nuevo país, orientado hacia lo que podríamos denominar, una democracia personalizada para todos los peruanos y peruanas.

Lima, mayo del 2001.

CAPÍTULO 1

DESARROLLO INSTITUCIONAL

1.1. Funciones y competencia de la Defensoría del Pueblo

La Constitución de 1993 introdujo en nuestro ordenamiento jurídico a la Defensoría del Pueblo como organismo constitucional autónomo. El único antecedente de esta institución lo encontramos en la Constitución de 1979, que encomendaba algunas de las funciones defensoriales al Ministerio Público, a través de las Fiscalías Especiales de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo.

La institución tiene como titular al Defensor del Pueblo, quien es elegido cada cinco años por una mayoría calificada ascendente a ochenta votos del Congreso de la República.

La Constitución le ha asignado tres funciones fundamentales:

- Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad,

- Supervisar el cumplimiento de los deberes de función de la administración estatal, y

- Supervisar la prestación de los servicios públicos a la población.

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

La competencia del Defensor del Pueblo se extiende a todo el ámbito de la administración pública, y a aquellos particulares que prestan servicios públicos en virtud de un acto administrativo habilitante. Una de sus facultades es la de iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte, cual-

quier investigación para el esclarecimiento de los actos y resoluciones de la administración estatal y sus agentes que manifiesten un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, moroso, abusivo o excesivo, arbitrario o negligente de sus funciones y afecten la vigencia plena de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad.

También puede interponer y dar seguimiento a las acciones de garantía, pudiendo intervenir en cualquier procedimiento de hábeas corpus iniciado por un tercero, para coadyuvar a su defensa. Tiene la facultad de participar en procedimientos administrativos, promover iniciativas de mediación y conciliación e interponer sus buenos oficios.

La ley le permite promover la firma, ratificación o adhesión y efectiva difusión de los tratados sobre derechos humanos y promover iniciativas legislativas al Congreso para que apruebe leyes que garanticen los derechos fundamentales de la persona.

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

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

1.2. La Defensoría del Pueblo y su papel de mediación

Durante el último período se ha hecho más evidente el papel de mediación que cumple la Defensoría del Pueblo. En su intento de convertirse en un puente entre el ciudadano y el Estado, la institución ha logrado hacer de la persuasión uno de sus más importantes instrumentos para corregir o cambiar la actuación de la administración estatal y de las entidades prestadoras de servicios públicos.

La Defensoría del Pueblo es una institución que busca solucionar los conflictos y problemas que conozca mediante el convencimiento, pero

ciertamente está lejos de la rigidez de los conceptos teóricos de mediación, conciliación y arbitraje. Estos últimos, son mecanismos alternativos de solución de controversias que parten de un principio fundamental, esto es, la absoluta imparcialidad de quien los dirige. En cambio, la Defensoría del Pueblo asume una posición a favor del ciudadano frente al Estado, pero en un marco de legalidad y ética.

Por tanto, es necesario hacer una precisión cuando decimos que la Defensoría del Pueblo tiene una función mediadora. Esta noción no responde al concepto que le atribuye la doctrina, en tanto no es un medio para llegar a un acuerdo consensual con la ayuda de un tercero sin facultades para dar propuestas de solución; más bien, la Defensoría del Pueblo evalúa los hechos, solicita información de ambas partes, establece los argumentos jurídicos y éticos y emite recomendaciones, exhortaciones y propuestas a la administración estatal, con el fin de que no se vean afectados los derechos de los ciudadanos y ciudadanas.

En ese sentido, su papel mediador se podría confundir a primera vista con la conciliación, pues puede presentar propuestas de solución al conflicto sin que sean vinculantes para las partes. Sin embargo, como hemos dicho antes, la institución no aparece como un tercero imparcial, sino que actúa en favor del ciudadano.

Este año ha sido especialmente relevante para que este papel se vaya evidenciando con más fuerza: los resultados de la Comisión Ad Hoc para proponer indultos al Presidente de la República, la participación en la Mesa de Diálogo y Concertación para el Fortalecimiento de la Democracia en el Perú, promovida por la Organización de Estados Americanos, así como la Supervisión Electoral desarrollada tanto en el año 2000 como en el 2001, han sido ejemplos concretos de la importancia que tiene el diálogo, la argumentación con fundamentos jurídicos, pero también éticos, y el ejercicio de una magistratura de la persuasión bien entendida.

1.3. La Defensoría del Pueblo y su organización

1.3.1. Estructura orgánica

Con el fin de lograr una mayor operatividad administrativa y presupuestal y optimizar la gestión institucional, el 26 de abril del año 2000 se dictó la Resolución Defensorial N° 25-2000/DP que sustituye varios artículos del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo vigente desde julio de 1999. Posteriormente, el 5 de abril del 2001 se

dictó la Resolución Defensorial Nº 12-2001/DP, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo. Así, en la actual estructura organizativa de la Defensoría del Pueblo, son órganos de dirección y de línea, el Defensor del Pueblo, los Adjuntos al Defensor del Pueblo y los Programas y Proyectos Especiales; órganos de control, la Oficina de Auditoría Interna; órganos de apoyo, el Gabinete de Apoyo al Defensor del Pueblo, la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, la Oficina de Resoluciones y Seguimiento, la Oficina de Promoción y Coordinación Territorial, la Oficina de Administración y Finanzas, y la Oficina de Información, Sistemas y Estadística; órganos de asesoramiento, los asesores de los órganos de dirección, la Oficina de Asesoría Jurídica, la Oficina de Planificación y Presupuesto y la Oficina de Cooperación Internacional; y finalmente son órganos desconcentrados, las Oficinas Regionales de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo cuenta actualmente con las siguientes Adjuntías:

- Adjuntía para la Administración Estatal, a cargo del doctor Dante Mendoza Antonioli.

- Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad, a cargo de la doctora Carla Chipoco Cáceda[1].

- Adjuntía para los Servicios Públicos, a cargo del doctor José Távara Martin.

- Adjuntía para los Derechos de la Mujer, a cargo de la doctora Rocío Villanueva Flores.

- Adjuntía en Asuntos Constitucionales, a cargo del doctor Samuel Abad Yupanqui.

Los Programas existentes a la fecha son[2]:

- Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios, a cargo del doctor Wilfredo Pedraza Sierra.

---

1 Ante la renuncia del doctor Gino Costa Santolalla en noviembre del 2000,se encargó la Adjuntía a la doctora Carla Chipoco.

2 Con la vigencia del nuevo Reglamento de Organización y Funciones,ambos programas dependen del Primer Adjunto al Defensor del Pueblo. Antes dependían del Adjunto para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad.

- Programa de Comunidades Nativas, a cargo de la doctora Liliam Landeo del Pino.

Cabe mencionar el hecho de la renuncia del doctor Jorge Santistevan de Noriega al cargo del Defensor del Pueblo, ante la Presidencia del Congreso de la República, el 27 de noviembre del 2000. Mediante Resolución Defensorial Nº 66-2000/DP, del 28 de noviembre del 2000, se remitió al Presidente del Congreso la renuncia irrevocable adjuntando el acta de entrega del cargo del Defensor del Pueblo, la misma que incluye: la devolución de bienes asignados, las rendiciones de cuentas, la carta de auditoría interna y el informe de gestión del Defensor del Pueblo. Asimismo, se devolvió al Ministerio de Relaciones Exteriores los pasaportes diplomáticos emitidos en su favor y en favor de la señora Rosmery Luna de Santistevan, solicitando la correspondiente anulación de los mismos. Con la renuncia se declinó a la seguridad de la Policía Nacional del Perú y se presentó y publicó la Declaración Jurada de Bienes y Rentas conforme al artículo 41º de la Constitución vigente y la Resolución de Contraloría 123-2000-CG del 23 de junio del 2000.

En estricto cumplimiento del artículo 9º del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo vigente en ese entonces, aprobado por Resolución Defensorial Nº 32-99/DP y modificado por Resolución Defensorial Nº 25-2000/DP, se encomendó al Primer Adjunto al Defensor del Pueblo, funcionario de dirección que sigue en autoridad al titular y lo representa en casos de ausencia e impedimento temporal o cese, las funciones de Defensor del Pueblo hasta que el Congreso de la República designe al nuevo titular de la institución y éste asuma las funciones correspondientes.

El 29 de noviembre del 2000, el Congreso de la República emitió la Resolución de Presidencia Nº 047-2000-P-CR, declarando la vacancia del cargo del Defensor del Pueblo por renuncia, de acuerdo con el procedimiento establecido en el inciso 1) del Artículo 4º de la Ley Nº 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

1.3.2. Atención descentralizada

a) Política de atención descentralizada

Para llevar a cabo su mandato constitucional en forma descentralizada, la Defensoría del Pueblo ha desarrollado diversas estrategias que le han permitido llegar hacia la población del interior del país y acercarse a

los ciudadanos y ciudadanas allí donde ellos se encuentran. Progresivamente, la Defensoría del Pueblo ha ido extendiendo sus zonas de intervención; consciente, además, del mandato de su Ley Orgánica que le encarga instalar oficinas en todas las capitales departamentales.

Unos de los criterios fundamentales para la actuación de la Defensoría del Pueblo es el de la indefensión: pone especial interés en la atención a la población que se encuentra en mayor riesgo de vulneración de sus derechos por el hecho de vivir en condiciones económicas, culturales y de inserción social que limitan sus potencialidades y oportunidades para una vida digna. Así, un análisis de los grupos sociales en situación de indefensión con respecto a sus derechos fundamentales y constitucionales antecede nuestras acciones de despliegue territorial.

b) Modalidades y proyecciones de atención descentralizada

Para brindar una adecuada protección a cada vez mayor número de ciudadanos y ciudadanas en todo el país, la Defensoría del Pueblo desarrolla cuatro modalidades de atención descentralizada: Oficinas Regionales, Oficinas Descentralizadas, Módulos de Atención y Equipos Itinerantes.

Las Oficinas Regionales constituyen la principal forma de atención descentralizada de la Defensoría del Pueblo, operan por delegación sobre un ámbito geográfico regional y están a cargo de un o una Representante designado (a) por el Defensor del Pueblo. Con la emisión de la Directiva N° 3-99-DP en noviembre de 1999, se amplió y delimitó el ámbito territorial de cada Oficina Regional. El 19 de marzo del 2001 se dictó la Resolución Defensorial Nº 11-2001/DP, en la que además, se amplía la competencia territorial de la Oficina Regional del Callao a las provincias de Canta, Huaral, Huaura y Barranca del Departamento de Lima.

Las Oficinas Descentralizadas se instalan en capitales departamentales o provinciales, están a cargo de un coordinador o coordinadora designado por el o la Representante bajo cuyo ámbito de competencia se encuentran y cuentan con un equipo mínimo de dos a tres comisionados/as permanentes en el lugar.

Los Módulos de Atención se instalan en capitales provinciales o distritales, están a cargo de un comisionado o comisionada designado por él o la Representante bajo cuyo ámbito de competencia se encuentran, operan generalmente en convenio con instituciones de la localidad y atienden de uno a cinco días por semana.

Oficinas Regionales y Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Pueblo



Los Equipos Itinerantes están conformados por dos o tres comisionados o comisionadas que se desplazan frecuentemente desde la sede de la Oficina Regional de la cual dependen hacia las comunidades, poblados y distritos de las áreas rurales más alejadas.

En el mes de abril del año 2001 se encontraban desarrollando sus labores ocho Oficinas Regionales con sede en: Arequipa, Ayacucho, Callao, Cusco, Huancayo, Iquitos, Piura y Trujillo. El representante y el ámbito geográfico de competencia de la Oficina Regional es el siguiente:

- Oficina Regional con sede en Arequipa: a cargo del doctor Ronald Paredes[3], con competencia en los departamentos de Arequipa, Moquegua y Tacna.

- Oficina Regional con sede en Ayacucho: a cargo de la doctora Rocío Vargas[4], con competencia en los departamentos de Ayacucho y Huancavelica y las provincias de Andahuaylas, Chincheros y Aymaraes del departamento de Apurímac.

- Oficina Regional con sede en el Callao: a cargo de la doctora Cecilia Barbieri Quino, con competencia en la provincia constitucional del Callao; los distritos de Ancón, Carabayllo, Comas, Independencia, Los Olivos, Puente Piedra, San Martín de Porres y Santa Rosa de la provincia de Lima; y, según los términos de la Resolución Defensorial Nº 11-2001/DP, las provincias de Barranca, Canta, Huaura y Huaral del departamento de Lima.

- Oficina Regional con sede en Cusco: a cargo del doctor Silvio Campana, con competencia en los departamentos de Cusco, Madre de Dios y Puno y las provincias de Abancay, Grau y Cotabambas del departamento de Apurímac.

- Oficina Regional con sede en Huancayo: a cargo de la doctora Eliana Revollar,[5] con competencia en los departamentos de Junín, Huá-

---

[3] El doctor Ronald Paredes asumió interinamente el cargo de Representante del Defensor del Pueblo,ante la renuncia del doctor Rolando Luque Mogrovejo el 18 de diciembre del 2000.

[4] La doctora RocíoVargas asumió interinamente el cargo de Representante del Defensor del Pueblo en Ayacucho el 1º de abril del 2001.

[5] La doctora Eliana Revollar se desempeñó como Representante del Defensor del Pueblo en Ayacucho,posteriormente asumió las funciones de Representante del Defensor del Pueblo en Huancayo, ante la renuncia del doctor Vladimiro Huaroc Portocarrero.

nuco y Pasco, provincia de Atalaya del departamento de Ucayali y provincia de Mariscal Cáceres del departamento de San Martín.

- Oficina Regional con sede en Iquitos: a cargo del doctor Miguel Donayre, con competencia en los departamentos de Loreto y San Martín (a excepción de la provincia de Mariscal Cáceres) y la provincia de Coronel Portillo del departamento de Ucayali.

- Oficina Regional con sede en Piura: a cargo de la doctora Eugenia Fernán-Zegarra, con competencia en los departamentos de Piura y Tumbes.

- Oficina Regional con sede en Trujillo: a cargo de la doctora Yolanda Falcón, con competencia en los departamentos de La Libertad, Cajamarca y Lambayeque, provincia del Santa del departamento de Ancash y la provincia de Bagua del departamento de Amazonas.

Para cumplir con la misión de la Defensoría del Pueblo en el ámbito que les ha sido asignado, las oficinas regionales implementan progresivamente las diversas modalidades de atención antes señaladas: oficinas descentralizadas, módulos de atención y equipos itinerantes.

Con respecto a las oficinas descentralizadas, éstas se encuentran ubicadas en:

- Cajamarca, bajo la responsabilidad de la Oficina Regional con sede en Trujillo.

- Huancavelica, bajo la responsabilidad de la Oficina Regional con sede en Ayacucho.

- Huánuco, bajo la responsabilidad de la Oficina Regional con sede en Huancayo y en convenio con la Municipalidad de Huánuco.

- Jaén, bajo la responsabilidad de la Oficina Regional con sede en Trujillo y en convenio con el Vicariato Apostólico de Jaén.

- Puerto Maldonado, bajo la responsabilidad de la Oficina Regional con sede en Cusco y en convenio con el Vicariato Apostólico de Puerto Maldonado.

- Satipo, bajo la responsabilidad de la Oficina Regional con sede en Huancayo.

Módulos de Atención de la Defensoría del Pueblo



Módulos de Atención	Dependencia de la Oficina Regional en:
1. Tumbes	Piura
2. Chiclayo 3. Chepén 4. Chimbote	Trujillo
5. Comas 6. Independencia 7. San Martín de Porres	Callao
8. Jauja 9. Concepción 10. Chupaca	Huancayo
11. Andahuaylas 12. Huanta	Ayacucho
13. Juliaca	Cusco
14. Tacna	Arequipa

De la misma manera, entre abril del 2000 y abril del 2001 se han creado módulos de atención en:

- Tumbes, bajo la responsabilidad de la Oficina Regional con sede en Piura, en convenio con el Obispado de Tumbes.

- Tacna bajo la responsabilidad de la Oficina Regional con sede en Arequipa, en convenio con el Colegio de Abogados de Tacna.

Estos nuevos módulos se suman a los ya existentes en Andahuaylas y Huanta (Oficina Regional de Ayacucho); Comas, Independencia y San Martín de Porres[6] (Oficina Regional del Callao); Juliaca (Oficina Regional del Cusco); Jauja, Concepción y Chupaca (Oficina Regional de Huancayo); y, finalmente, Chimbote y Chepén (Oficina Regional de Trujillo).

En el período abril 2000 – abril 2001 se pusieron en marcha tres nuevos equipos itinerantes para llevar los servicios de la Defensoría del Pueblo hacia las poblaciones urbano marginales y rurales más alejadas y en situación de mayor indefensión. Estos son:

- Equipo Itinerante de Iquitos, bajo la coordinación de la Oficina Regional con sede en Iquitos.

- Equipo Itinerante de Lima – Conos Este y Sur, bajo la coordinación de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad.

- Equipo Itinerante de Tumbes, bajo la coordinación de la Oficina Regional con sede en Piura.

Estos equipos itinerantes se sumaron a los once que ya existían en Arequipa, Ayacucho (4), Cajamarca, Cusco, Huancayo (3) y La Libertad. Los equipos itinerantes de Arequipa, Cajamarca, Cusco y La Libertad operan gracias a un convenio suscrito con la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE); los de Iquitos y Piura cuentan con el apoyo de la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI), el de Lima con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional -USAID y, finalmente, los equipos de Ayacucho y Huancayo con el apoyo de los gobiernos de Holanda y Suecia.

---

6 El Módulo de San Martín de Porres reemplaza al antiguo Módulo de Los Olivos.

En resumen, la Defensoría del Pueblo cuenta con ocho oficinas regionales, tres de ellas con sede en costa, cuatro en sierra y una en selva. Cuenta también con seis oficinas descentralizadas, catorce módulos de atención y catorce equipos itinerantes.

c) Proyecciones para el año 2001-2002

Para el período 2000-2001 y como parte de su política de despliegue territorial, la Defensoría del Pueblo se propuso instalar dos nuevas oficinas regionales en las ciudades de Cajamarca y Puno. Sin embargo, restricciones en el presupuesto institucional no permitieron cumplir este objetivo.

No obstante, con el apoyo de la cooperación internacional, se espera instalar en el período 2001-2002, siete nuevas oficinas descentralizadas en Lima (Cono Norte, Cono Este y Cono Sur), Puno, Tacna, Tarapoto (San Martín) y Tumbes. Asimismo, nuevos módulos de atención estarían también operando en Pucallpa (Ucayali), Huaraz (Ancash) e Ica.

1.4. Aspectos económicos

1.4.1. Presupuesto institucional

Para el cumplimiento de sus funciones, durante el ejercicio presupuestal 2000 la Defensoría del Pueblo recibió una asignación de S/.15'747,000.00 como presupuesto inicial por recursos ordinarios, así como una ampliación presupuestal por concepto de escolaridad de S/.67,000.00.

Para el año fiscal 2001 le fue asignado inicialmente un monto de S/.15´311,000, suma que con relación al Presupuesto Institucional de Apertura del año anterior, resultaba inferior en aproximadamente 3%. Esta reducción motivó que se formulara una demanda adicional al Presupuesto Institucional 2001, estableciéndose claramente en la sustentación de la misma, la necesidad que tiene la Defensoría del Pueblo de cubrir los gastos provenientes de la ampliación territorial que requiere para el cabal desempeño de sus labores. Como resultado de esta gestión, el Ministerio de Economía y Finanzas comunicó a la Defensoría del Pueblo que el Presupuesto de Apertura para el año 2001 había sido incrementado a S/.15´606,000 (1% menor al presupuesto de apertura del año 2000), el mismo que preveía únicamente la cobertura de gastos corrientes, quedando por tanto limitada la posibilidad de adquirir bienes de capital. Posteriormente, se asignó una ampliación presupuestal de S/. 55,800, por concepto de escolaridad.

Cabe mencionar que con estos limitados recursos presupuestales no era posible cubrir la atención de temas sustantivos, como la supervisión electoral del año 2000, por lo que esta actividad fue cubierta con el aporte de la cooperación internacional. Estas contribuciones permitieron a la Defensoría del Pueblo supervisar el desempeño de las distintas entidades involucradas en el proceso electoral del año 2000, a fin de defender y propiciar el ejercicio libre y competitivo de los derechos de participación política de las personas. Las conclusiones y recomendaciones derivadas de dicho proceso fueron presentadas en su oportunidad.

El monto de recursos administrados directamente por la Defensoría del Pueblo correspondiente al aporte de la Cooperación Internacional, ascendió en el año 2000 a S/.7´778 974. Para el año 2001 el aporte inicial, incluido en el Presupuesto Institucional hasta el primer trimestre, asciende a S/. 2´051 031.

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

Evolución del Presupuesto Institucional por toda fuente en Nuevos Soles

Período	Recursos Ordinarios			Recursos Directamente Recaudados	Cooperación Internacional Donaciones y Transferencias	Total
	Inicial	Ampliación	Total			
1996	1,206,000	2,641,000	3,847,000	0	385,399	4,232,399
1997	6,314,000	1,828,058	8,142,058	2,250	3,125,773	11,270,081
1998	12,559,000	4,343,600	16,902,600	11,873	5,670,479	22,584,952
1999	12,442,000	2,604,591	15,046,591	6,362	6,238,145	21,291,098
2000*	15,747,000	67,000	15,814,000	0	7,778,974	23,592,974
2001**	15,606,000	55,800	15,661,800	0	2,051,031	17,712,831

* *Información al cierre del ejercicio presupuestal 2000.*

** *Actualizado al 31.03.2001, no incluye ingresos corrientes y saldos de balance.*

Cabe señalar que al haberse aprobado el presupuesto para el año 2001 sin considerar montos para la adquisición de bienes de capital, no se pudo concretar la adquisición de dos inmuebles que fueron cedidos por el Banco de la Nación para el funcionamiento de las Oficinas de Cooperación Internacional, Promoción y Coordinación Territorial, y el Programa de Comunidades Nativas, así como la sede de la Oficina Regional del Callao. Pa-

ra solucionar esta situación la Defensoría del Pueblo firmó contratos de comodato con el Banco de la Nación con el fin de poder hacer uso de los inmuebles mencionados, ubicados en el Jirón Ocoña y en el Callao. La Defensoría del Pueblo se encuentra a la espera de que el Tesoro Público pueda atender la transferencia del valor de ambos locales, el mismo que asciende a la suma de US $ 329 721.93.

El 12 de octubre del 2000, en cumplimiento del Decreto de Urgencia N° 058-2000 "Medidas Extraordinarias en materia de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestaria" se emitió la Resolución Administrativa N° 046-2000/DP que aprueba la Directiva N° 001-2000/DP, Directiva para la aplicación en la Defensoría del Pueblo de lo dispuesto en el Decreto de Urgencia antes citado.

1.4.2. Cooperación internacional

Entre abril del 2000 y abril del 2001, la Defensoría del Pueblo contó con la colaboración de agencias y gobiernos de 10 países y 6 organismos internacionales, lo que le permitió ejecutar 40 proyectos, 28 de los cuales venían siendo ejecutados desde el período anterior, mientras 12 iniciaron su ejecución en el presente período. A ello se suma la colaboración en forma de trabajo voluntario de personal que labora para el Servicio Canadiense de Cooperación - CESO y el Servicio Alemán de Cooperación Social Técnica - DED.

Los diez países cooperantes son: Alemania, Canadá, Dinamarca, España, Estados Unidos, Francia, Gran Bretaña, Países Bajos, Suecia y Suiza. En estos casos la cooperación proviene tanto de los gobiernos, de manera directa, como de agencias ya sea gubernamentales o privadas. En cuanto a los seis organismos internacionales éstos son: el Banco Mundial, la Comisión Europea, el Fondo Voluntario de las Naciones Unidas para la Discapacidad, el Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente (ILANUD), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (PVNU).

Principales proyectos ejecutados durante el período

En el período materia del presente Informe la Defensoría del Pueblo asumió la responsabilidad de realizar la supervisión del proceso electoral del año 2000 y actualmente viene llevando a cabo la que corresponde a las elecciones generales del 2001.

Para la supervisión electoral del año 2000 (primera y segunda vueltas) se contó con el importante apoyo de siete agencias y gobiernos que contribuyeron con un monto total de US $ 656,011. Parte de dicho monto no llegó a recibirse debido a que la Defensoría del Pueblo suspendió su participación en la supervisión de los centros de votación en la segunda vuelta electoral por las razones que fueron expuestas pública y oportunamente[7]. Las agencias y gobiernos que contribuyeron fueron los siguientes: Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID-Perú), Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI),Agencia Española para la Cooperación Internacional (AECI), Agencia Sueca de Cooperación para el Desarrollo Internacional (ASDI), Gobierno Británico, Gobierno de Francia y Gobierno de los Países Bajos.

Para la supervisión de las elecciones del año 2001 se contó con el apoyo de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos, la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional, la Comisión Europea y el Gobierno de los Países Bajos.

Asimismo, cabe destacar, que en octubre del 2000 se inició el apoyo de la agencia alemana GTZ, orientado a reforzar la labor de las Adjuntías de Administración Estatal y Servicios Públicos y hacer propuestas en el tema de la administración de justicia.

De otro lado, durante el período materia de este informe continuaron ejecutándose varios proyectos que venían desarrollándose desde años anteriores.

El proyecto de "Fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo", que cuenta con el aporte de la Agencia Canadiense para la Cooperación Internacional, ha continuado apoyando a las diferentes oficinas de la Defensoría del Pueblo con personal y recursos para el desarrollo de importantes actividades a nivel nacional, entre ellas la publicación y presentación de los informes anuales de las Oficinas Regionales, así como el Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República.

Por su parte, el apoyo del Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas ha permitido contar con el concurso de dieciocho voluntarios incorporados a las distintas oficinas de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, para reforzar su atención a la población en situación de indefen-

---

[7] Ver capítulo 5: Institucionalidad democrática.

sión. Al finalizar el año 2000 se confirmó la ampliación de este proyecto hasta fines del año 2001, lo cual asegura la continuidad de la presencia de los voluntarios en apoyo al trabajo institucional.

Igualmente, continuó el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, a través del proyecto "Apoyo a la Defensoría del Pueblo", que viene ejecutándose desde 1997 y que contribuye de manera importante al fortalecimiento institucional.

En octubre del 2000 se inició la V fase del convenio con la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos, que viene apoyando desde 1996 el trabajo en el área de derechos humanos, derechos de la mujer –en especial derechos reproductivos– y en temas constitucionales. En los últimos años ha permitido consolidar el trabajo descentralizado de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, así como desarrollar actividades de difusión y capacitación.

En esta consolidación del despliegue territorial de la Defensoría del Pueblo también ha desempeñado un papel fundamental el apoyo de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE) con el proyecto "Equipos itinerantes de protección de derechos ciudadanos" que se desarrolla en las Oficinas Regionales de Arequipa, Cusco, Trujillo y la Oficina Descentralizada de Cajamarca.

En el período se inició también la ejecución de la segunda fase del Programa de Protección a Poblaciones Afectadas por la Violencia Política, que se desarrolla principalmente en los departamentos de la sierra centro sur del país que forman parte del ámbito geográfico de las Oficinas Regionales de Ayacucho y Huancayo. Este programa, que comenzó en el año 1997 con el apoyo de la Agencia Sueca de Cooperación para el Desarrollo Internacional y del Gobierno Real de los Países Bajos, continuará su fase de consolidación hasta diciembre del 2002 con el apoyo de estas mismas fuentes cooperantes.

El apoyo de la Agencia Española para la Cooperación Internacional y del Servicio Holandés de Cooperación para el Desarrollo (SNV) ha sido de gran importancia para continuar desarrollando el trabajo con los pueblos indígenas de la amazonía peruana que realiza el Programa de Comunidades Nativas de la Defensoría del Pueblo. Se cuenta también con la participación de una voluntaria del Servicio Alemán de Cooperación Social Técnica - DED que apoya el trabajo de investigación que realiza este programa.

En el año 2000 concluyó la ejecución del proyecto "Desarrollo institucional de la Defensoría del Pueblo" apoyado por el Banco Mundial, que permitió ampliar las acciones de las Adjuntías para la Administración Estatal y para los Servicios Públicos así como las actividades de capacitación y difusión a nivel nacional. Finalizó igualmente el proyecto "Análisis de normas jurídicas y su aplicación desde una perspectiva de género" apoyado por la Fundación Ford que permitió a la entonces Defensoría Especializada para los Derechos de la Mujer –hoy Adjuntía para los Derechos de la Mujer– desarrollar importantes investigaciones y publicaciones sobre los temas estudiados. Concluyó también en este período el proyecto "Promoción y defensa de derechos en comunidades nativas de Madre de Dios", apoyado por la Embajada Real de Dinamarca y ejecutado en el ámbito de la Oficina Regional con sede en el Cusco.

Asimismo, en las diferentes líneas de trabajo de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad se contó con el valioso apoyo de la cooperación sueca a través de ASDI (para concluir el trabajo de la Comisión Ad Hoc de Indultos y para la investigación sobre desapariciones forzadas), la cooperación canadiense a través de ACDI (igualmente para la Comisión Ad Hoc y el Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios), el aporte de la cooperación suiza mediante COSUDE (también para la Comisión Ad Hoc de Indultos). Igualmente, se contó con el apoyo de la Embajada Británica (para la capacitación de la policía nacional, el desarrollo de técnicas de investigación en derechos humanos y también la Comisión Ad Hoc), el Fondo Contravalor Perú - Francia (para el Comité de Solidaridad con los indultados), del Instituto Latinoamericano de Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente - ILANUD (para el trabajo con relación a adolescentes infractores) y del Fondo Voluntario de las Naciones Unidas para la Discapacidad (para la publicación de un libro sobre el tema).

Cabe destacar, finalmente, el valioso apoyo prestado a lo largo del año 2000 por los voluntarios del Servicio Canadiense de Cooperación –CESO– a las Adjuntías de Administración Estatal y Servicios Públicos, a la Oficina de Información y Sistemas y a la Oficina de Desarrollo Estratégico y Cooperación Internacional.

Al finalizar el año 2000 concluyó la etapa de formulación del proyecto "Fortalecimiento institucional para la promoción y defensa de derechos ciudadanos" que cuenta con el apoyo del Reino de Bélgica, estando prevista para junio del 2001 la suscripción del convenio específico de cooperación por un período de 2 años.

1.5. Presencia internacional

La institución del Ombudsman es de reciente creación en el Perú, aunque como se sabe tiene larga data internacional. Pese a la antigüedad de la institución, cabe destacar su mayor expansión y fortalecimiento en los últimos tiempos tanto a nivel regional como global. El Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) y el Consejo Andino de Defensores del Pueblo, son algunos importantes ejemplos de iniciativas internacionales para debatir y compartir experiencias y optimizar la cooperación técnica e institucional.

No hay duda de que la figura del Ombudsman está estrechamente ligada a la democracia y su consecuente defensa de los derechos humanos. Por ello, no es coincidencia que con la vigencia del nuevo orden mundial que marcó el fin de la bipolaridad ideológica y la preeminencia del sistema democrático como modelo a seguir, las Defensorías del Pueblo en el mundo cobren mayor importancia y su papel sea uno de los pilares del desarrollo democrático de las naciones que la acogen.

La Defensoría del Pueblo del Perú fue creada en 1996 y desde su nacimiento reconoció la importancia de integrarse con sus homólogas y proyectarse internacionalmente para fortalecerse y retroalimentarse con las experiencias de otras más longevas o coetáneas, que viven procesos similares al nuestro. Es por eso que nuestra participación ha sido intensa y notoria en el escenario internacional desde nuestros primeros años de vida. Con nuestra presencia e iniciativa, hemos ganado un importante espacio, e incluso liderazgo, en temas institucionales.

Ha pasado sólo un lustro desde la creación de la Defensoría del Pueblo del Perú y en este lapso nuestra presencia ha sido signficativa a nivel regional, hemisférico y global. A pocos meses de creada la institución, el Defensor del Pueblo del Perú fue elegido Vicepresidente del Capítulo Latinoamericano y del Caribe del IOI y en 1999, Vicepresidente Segundo de la FIO. Asimismo, a dos años de nuestro nacimiento, el Perú fue sede del III Congreso Anual de la FIO y en 1999 nos incorporamos como miembro de la Asociación Internacional para la Supervisión Civil de Cumplimiento de la Ley (IACOLE).

Éstos son algunos ejemplos de la dimensión del crecimiento institucional a nivel internacional, el cual ha tenido como fundamento principal el fortalecimiento de los valores y principios que la Defensoría del Pueblo representa. Se trata entonces de establecer redes de cooperación interins-

titucional sólidas y permanentes a fin de contribuir al fortalecimiento de las instituciones democráticas. De ahí la importancia de continuar con esta dinámica que contribuye de manera sustancial a nuestra consolidación tanto a nivel nacional como internacional.

1.5.1. Federación Iberoamericana del Ombudsman

La Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) es una agrupación cuyo principal objetivo es constituir un foro para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman en los países iberoamericanos.

Esta Federación agrupa a los Defensores del Pueblo, Defensores de los Habitantes, Procuradores y Comisionados de Derechos Humanos, Presidente de Comisiones Nacionales de Derechos Humanos y Proveedores de Justicia de España, Portugal y Latinoamérica, así como Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos, los mismos que pueden ser nacionales, estatales, provinciales y regionales autonómicos siempre que reúnan el perfil básico del Ombudsman.

El 8 de agosto del 2000, el Defensor del Pueblo asistió a la Reunión del Consejo Rector de la FIO, que se llevó a cabo en Costa Rica, en la que participó como Primer Vicepresidente de la misma. En este certamen se pudo reunir con la doctora Sandra Pisk, Tercera Vicepresidenta de la FIO y Defensora de los Habitantes de Costa Rica, con representantes del Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH), institución que actúa como Secretaría Técnica de la FIO, y con el Licenciado Francisco Olguín, Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Derechos Humanos en México. Esta reunión tuvo como fin establecer acuerdos para el V Congreso de la FIO que se realizó en México del 22 al 24 de noviembre del 2000.

El 6 y 7 de octubre del 2000, la Defensoría del Pueblo participó en el Seminario Internacional "El Ombudsman en Iberoamérica" organizado por la FIO y la Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS), en Santo Domingo. A este certamen asistió el Defensor del Pueblo en su calidad de Primer Vicepresidente de la FIO, exponiendo el tema "El Ombudsman en Iberoamérica".

El V Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman se realizó del 21 al 24 de noviembre del 2000 en la ciudad de México. Tuvo como finalidad establecer un programa de mediano plazo para la FIO, con acciones de impacto en la agenda internacional, que permita propiciar la

participación de la FIO, así como de sus miembros, en foros internacionales y en el sistema de las Naciones Unidas.

En este contexto, se suscribió la Declaración de México, en la que se reafirmó el compromiso de promover y proteger los derechos humanos de todas las personas, sin distinción alguna por motivos de raza, etnia, lengua, religión, género o cualquier otra causa, y reitera que la función del Ombudsman contribuye al fortalecimiento de la democracia representativa, la justicia y la gobernabilidad de la región iberoamericana. Asimismo, reconoce la labor desplegada por la Defensoría del Pueblo del Perú, en defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos y la recuperación de la institucionalidad democrática en el Perú, especialmente mediante su trabajo de supervisión electoral en los comicios celebrados durante el año 2000 y su participación en la Mesa de Diálogo promovida por la Organización de Estados Americanos (OEA).

En el marco de la misma reunión en México se adoptaron las denominadas "Líneas de Acción Estratégica para el trabajo de las Organizaciones Miembros de la Federación Iberoamericana de Ombudsman". En ellas se destacaron cinco principales ejes de acción: migrantes, discriminación, racismo y xenofobia; Corte Penal Internacional, quejas e informática y Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos.

Finalmente, la FIO viene preparando su VI Congreso, que se realizará del 18 al 21 de setiembre del 2001 en Puerto Rico. Esta importante reunión tendrá como tema central "el Rol del Ombudsman en la Defensa de los Derechos Económicos".

1.5.2. Instituto Internacional del Ombudsman

La Defensoría del Pueblo es miembro del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI) desde 1996. El doctor Jorge Santistevan de Noriega, como Defensor del Pueblo del Perú, ocupó la Vicepresidencia hasta el día 28 de noviembre del 2000.

Durante el año 2000, la Defensoría del Pueblo ha participado en diferentes certámenes internacionales del IOI. Así tenemos que el doctor Jorge Santistevan de Noriega, como Vicepresidente del IOI y Vicepresidente de la FIO, asistió a la Segunda Reunión del Ombudsman del Caribe: "Cambios en la figura del Ombudsman caribeño en el nuevo milenio", realizada del 13 al 16 de junio del 2000 en la Isla de Santa Lucía, organizada por la Caribbean Ombudsman Association.

Esta reunión permitió a la Defensoría del Pueblo estrechar relaciones en el ámbito internacional, con el fin de establecer mecanismos de cooperación e intercambio de información con entidades homólogas de otros Estados y otras entidades civiles y estatales, principalmente aquellas que desarrollan actividades en materia de promoción y defensa de los derechos humanos.

Entre los meses de octubre y noviembre tuvieron lugar en la ciudad de Durban, Sudáfrica, la Reunión del Consejo Directivo del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI) y la VII Conferencia Internacional del Instituto Internacional del Ombudsman. A estas reuniones asistió la Adjunta para los Derechos de la Mujer, doctora Rocío Villanueva Flores, en representación del Defensor del Pueblo, debido a que en ese momento era importante la participación de este último en la Mesa de Diálogo y Concertación para el Fortalecimiento de la Democracia en el Perú promovida por la OEA, así como en la reunión convocada con la participación del Secretario General de la Organización de Estados Americanos (OEA), Embajador Peter Boehm[8].

1.5.3. Consejo Andino de Defensores del Pueblo

La integración de los Defensores del Pueblo de la región andina ha constituido un importante medio para lograr el fortalecimiento de los mismos, fundamentalmente a través de la colaboración institucional. Forman parte del Consejo Andino, Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela.

El 14 de agosto del 2001, los Defensores del Pueblo de la región andina se reunirán, con el apoyo de la Comisión Andina de Juristas, en su condición de Secretaría Técnica del Consejo, en la ciudad de La Paz. En dicha reunión se discutirá la aprobación del plan de trabajo 2001-2002 y el informe de la Secretaría Técnica.Asimismo, se debatirá y aprobará una Declaración Conjunta y se harán las coordinaciones necesarias para la participación de la región en el Congreso de la FIO. Se preparará también la agenda a desarrollarse en el Seminario para Instituciones Ombudsman de Latinoamérica y la Comunidad Europea a realizarse en Copenhague, Dinamarca.

---

[8] Ver capítulo 8: Institucionalidad democrática.

1.5.4. Asociación Internacional para la Supervisión Civil del Cumplimiento de la Ley (IACOLE)

La institución del Ombudsman tiene una función orientada principalmente a la supervisión. En ese sentido, formar parte de una asociación como IACOLE, no sólo le ha permitido a la Defensoría del Pueblo vincularse a las principales instituciones para la supervisión civil de diversos países, sino también obtener información sobre los mecanismos que se utilizan para que la vigilancia ciudadana se realice con mayor eficacia.

IACOLE es una institución que congrega miembros de Estados Unidos, Canadá, Europa, Australia, América del Sur y otras regiones. No tiene fines de lucro y está patrocinada por personas convencidas de que la práctica democrática exige de una vigilancia o supervisión desde la ciudadanía. La institución formó parte del Consejo Directivo de la Asociación y participó en las reuniones que tuvo dicho órgano hasta fines del año 2000.

Actualmente, IACOLE viene preparando su Conferencia Anual, la misma que se realizará del 14 al 18 de junio del 2001. En esta oportunidad el tema central de la reunión será "Los Retos de la Supervisión Civil en el escenario global: Derechos Humanos y Policía".

1.5.5. Red de Instituciones Nacionales de Protección y Promoción de los Derechos Humanos del Continente Americano (Red de las Américas)

La Comisión Canadiense de Derechos Humanos, a través de su Comisionada en Jefe, organizó la Segunda Reunión Anual Regional de Instituciones Nacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos de las Américas, la misma que se realizó del 19 al 21 de noviembre del 2000 en la ciudad de México.

En esta reunión, en la que participó el doctor Walter Albán Peralta en representación de la institución, se logró consenso para el establecimiento de una Red de las Américas, vinculada a la Red Internacional de Instituciones Nacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos, cuyo objetivo es establecer y mantener una cultura de derechos humanos en la región, incentivando un mayor respeto para la aplicación de los derechos humanos por los gobiernos, llegándose a un acuerdo sobre un modelo básico para su operación. Finalmente, se aprobó la Resolución para la creación de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos en el continente americano, estable-

ciendo para su funcionamiento una Secretaría *ad interim* a cargo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México.

La Red acordó la celebración de su primera reunión de trabajo en Johanesburgo, Sudáfrica. Ella se realizará los días previos a la Conferencia Mundial contra el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y otras formas Conexas de Intolerancia, que tendrá lugar en Durban del 31 de agosto al 7 de setiembre.

Durante la primera reunión de la Red se aprobarán los estatutos y se definirá su participación en la Conferencia de Durban en base a la propuesta del grupo de trabajo y a las aportaciones de los integrantes de la Red.

1.5.6. Relaciones con otros Ombudsman

Debido a las óptimas relaciones que la Defensoría del Pueblo mantiene desde el inicio de sus funciones con sus homólogos de los cinco continentes, durante el período que se informa, se han producido visitas y encuentros con diferentes Ombudsman.

Así por ejemplo, en el marco de la Segunda reunión de Ombudsman del Caribe: "Cambios en la figura del Ombudsman caribeño en el nuevo milenio", realizada en el mes de junio del 2000, se sostuvo reuniones con la Ombudsman de Ontario, Roberta Jamieson, fortaleciendo los lazos de colaboración institucional.

Por otro lado, durante los primeros días de octubre del año 2000 estuvo en el Perú el doctor Enrique Múgica Herzog, Defensor del Pueblo de España, quien participó en el Segundo Encuentro Andino de Funcionarios de Defensorías del Pueblo: "Las Defensorías del Pueblo en la protección del derecho al debido proceso". Este certamen fue organizado por la Comisión Andina de Juristas (CAJ), como Secretaría Técnica del Consejo Andino de Defensores del Pueblo.

En este certamen, el doctor Múgica Herzog participó junto al doctor Jorge Santistevan de Noriega, desarrollando el tema "El debido proceso y la labor de las Defensorías del Pueblo. Experiencias de España y de los países andinos".

En el marco de esta visita, el Colegio de Abogados de Lima incorporó al doctor Enrique Múgica Herzog, Defensor del Pueblo de España, co-

mo Miembro Honorario de su institución. En el mismo acto, el doctor Jorge Santistevan de Noriega recibió la medalla Francisco García Calderón en mérito a su labor como primer Defensor del Pueblo del Perú, su aporte en el campo de los derechos humanos y la administración estatal y el importante papel que venía cumpliendo en el fortalecimiento de la institucionalidad democrática del país.

Cabe resaltar que en el mes de noviembre del año 2000, el señor Claes Eklundh, Ombudsman Parlamentario de Suecia, visitó el Perú. En atención a ello, la Defensoría del Pueblo, en coordinación con la Universidad Nacional Federico Villarreal, organizó la conferencia "Del Ombudsman Parlamentario Sueco en 1810 a los Ombudsman del mundo contemporáneo", en la que el señor Eklundh, compartió las experiencias de dicha institución e hizo un análisis del papel de los Ombudsman en países con procesos de transición a la democracia.

1.5.7. Relaciones con instituciones internacionales

El mandato constitucional de defensa de derechos fundamentales y supervisión de la administración estatal y de la prestación de los servicios públicos conlleva también la labor de promoción de temas vinculados a esta labor, por lo que resulta de especial importancia estrechar relaciones en el campo internacional con entidades homólogas de otros Estados y entidades académicas que desarrollen actividades en el ámbito de la promoción y defensa de los derechos humanos.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo ha participado en diferentes certámenes internacionales organizados por diversas instituciones; tal es el caso de la Conferencia "Instituciones, accountability y gobernabilidad democrática en América Latina" realizada en Indiana, Estados Unidos, los días 8 y 9 de mayo del 2000. En esta conferencia organizada por el Instituto Hellen Kellogg para Estudios Internacionales de la Universidad de Notre Dame, el Defensor del Pueblo participó en la mesa redonda sobre "Sociedad Civil, Ombudsman e innovación sobre la rendición de cuentas horizontal" y en diversos talleres de trabajo con otros Ombudsman y representantes del Estado y de la sociedad civil.

La participación en esta conferencia fue posterior a las reuniones sostenidas en la ciudad de Washington con altos funcionarios norteamericanos, tales como Elizabeth Spehar, Coordinadora Ejecutiva de la Unidad para la Preservación de la Democracia de la Organización de Estados Americanos (OEA); Helio Bicudo, Presidente de la Comisión Interameri-

cana de Derechos Humanos (CIDH); Jorge Taiana, Secretario Ejecutivo de la CIDH y Kenett Wollak del NDI.

Por otro lado, la Sociedad Interamericana de Prensa (SIP) organizó en la ciudad de Miami, del 26 al 28 de julio del 2000, la Conferencia "Legitimación de la Declaración sobre Libertad de Expresión de la Organización de Estados Americanos". La SIP es una organización sin fines de lucro dedicada a defender la libertad de expresión y de prensa en todas las Américas, derechos que también están comprendidos en la labor de defensa de derechos constitucionales y fundamentales de la Defensoría del Pueblo. La Conferencia tenía por objeto valorar y dar un nuevo impulso a la Declaración de Libertad de Expresión de la Relatoría Especial de Libertad de Expresión de la OEA, elaborada bajo el espíritu de la Declaración de Chapultepec.

La conferencia se dividió en cuatro paneles cuyos temas fueron: 1. La Declaración de Chapultepec y la Declaración Interamericana (OEA); 2. Desafíos a la prensa libre, que trató también el tema de las leyes que coartan la libertad de expresión; 3. Impunidad: una red investigando los asesinatos, que revisó un proyecto sobre la impunidad y trató el tema de la red de reporteros que se ha organizado para investigar estos crímenes; y 4. Profesionalismo en la lucha por la libertad de prensa, que estudió el tema del profesionalismo en la educación del periodismo en la lucha por la libertad de expresión.

El doctor Jorge Santistevan de Noriega participó en dichos paneles en su condición de invitado especial de la Sociedad Interamericana de Prensa.

En agosto del 2000, en Caracas, Venezuela, se desarrolló el "V Foro de Visión de la Corporación Andina de Fomento (CAF)". En este Foro nuestra institución participó en el quinto taller sobre conclusiones y recomendaciones. La CAF es una institución financiera multilateral cuya misión es apoyar el desarrollo sostenible de sus países accionistas y la integración regional. Actualmente, es la principal fuente de financiamiento multilateral de los países de la Comunidad Andina, grupo al que pertenece el Perú, de allí que constituya un importante espacio para lograr la cooperación internacional hacia países como el nuestro que requieren establecer políticas públicas que le permitan alcanzar un desarrollo sostenible.

De otra parte, entre el 31 de julio y el 11 de agosto del 2000, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) organizó el "XVIII

Curso Interdisciplinario de Derechos Humanos: Acceso a la Justicia". En este curso dictado anualmente se reúnen importantes funcionarios del Estado y de organizaciones de la sociedad civil dedicados a la defensa y promoción de los derechos humanos, quienes discuten y comparten experiencias sobre diversos temas. El año 2000, el eje temático del curso estuvo centrado en el acceso a la justicia, entendido como posibilidad efectiva de toda persona de recurrir a sistemas, mecanismos e instancias para la determinación de derechos y la resolución de conflictos.

El Defensor del Pueblo participó en dicho evento con la ponencia"El Ombudsman como canal de acceso a la justicia", en la que trató sobre la identificación de la función innovadora del Ombudsman como supervisor de los mecanismos de acceso a la justicia y como promotor y protector de derechos.

El mismo mes, en Chile, el IIDH desarrolló un seminario de promoción para la creación del Defensor del Ciudadano de Chile denominado"El Defensor Ciudadano que queremos", cuya finalidad era determinar, a través de la discusión de diversos temas, la importancia y necesidad pública del Defensor en Chile, aportando elementos que ayuden al perfeccionamiento del proyecto de creación de la Defensoría del Ciudadano. El Defensor del Pueblo del Perú, doctor Jorge Santistevan de Noriega, participó en el tercer panel denominado "Generación, organización y responsabilidad del Defensor del Ciudadano".

El 26 de setiembre del 2000 en Ottawa, Canadá, la Defensoría del Pueblo y la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI) sostuvieron reuniones de intercambio y evaluación de las actividades del proyecto "Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Pueblo", el mismo que viene ejecutando nuestra institución con el financiamiento de dicha agencia.

Cabe también mencionar que por invitación del Embajador de Canadá en el Perú, señor Graeme C. Clark, el 27 de setiembre del 2000, tuvo lugar en Ottawa una reunión de trabajo con el Ministro de Relaciones Exteriores de Canadá y miembro de la Misión de Alto Nivel de la Organización de Estados Americanos para el Perú, señor Lloyd Axworthy.

En febrero del 2001, en reconocimiento al esfuerzo realizado por el doctor Jorge Santistevan de Noriega como Defensor del Pueblo, y con el fin de incentivar las acciones significativas realizadas en el continente americano para la promoción, difusión, afirmación o defensa de los prin-

cipios de libertad de prensa enunciados por el Declaración de Chapultepec, la Sociedad Interamericana de Prensa le otorgó el Gran Premio Chapultepec 2001 en el marco del Foro Nacional sobre la Declaración de Chapultepec realizado en nuestro país.

Finalmente, en el ejercicio de sus labores como Defensor del Pueblo en funciones, el doctor Walter Albán Peralta participó los días 21 y 22 de enero del presente año en la conferencia "Consolidando la democracia a través de la libertad de prensa en las Américas" en Washington D.C. organizado por Inter-American Dialogue. Ambas reuniones permitieron fortalecer el rol de la Defensoría del Pueblo durante el proceso de transición a la democracia.

1.6. Promoción y desarrollo institucional

1.6.1. Difusión

La misión de la Defensoría del Pueblo no consiste únicamente en un trabajo de índole legal y jurídico; también involucra actividades con propósitos pedagógicos, informativos y de difusión. Al respecto, la institución siempre ha considerado que un ciudadano bien informado es el mejor defensor de sus derechos. En tal sentido, es un tema prioritario para el ejercicio de las funciones institucionales realizar una adecuada difusión de derechos, así como informar a los ciudadanos sobre la naturaleza y forma de actuar de la Defensoría del Pueblo, utilizando de manera eficiente los mínimos recursos institucionales.

Bajo ese presupuesto, durante el presente período, tanto las Adjuntías –término que ahora incluye también a las antes llamadas Defensorías Especializadas– como las oficinas regionales han cumplido labores de difusión y capacitación. De este modo, la Defensoría del Pueblo intenta que la sociedad tenga conocimiento de su misión institucional y de los modos concretos de acceder a sus servicios, y a la vez lograr que los ciudadanos y ciudadanas conozcan sus derechos y los mecanismos de reclamación para defenderlos.

Así, la Adjuntía en Asuntos Constitucionales orientó su tarea de difusión a promover la toma de conciencia de los diferentes grupos poblacionales en cuanto a su condición de sujetos de derechos. En ese sentido, en el presente período ha contribuido a la formación ciudadana en materia de libertad de expresión, con la participación de funcionarios de dicha Adjuntía en conferencias públicas sobre el tema. Estas conferencias se realizaron con ocasión de la difusión del informe defensorial sobre la Situa-

ción de la Libertad de Expresión en el Perú. Otro tema difundido fue el relativo a la suscripción por el Estado peruano del Estatuto de la Corte Penal Internacional.

El conocimiento de los derechos de las mujeres, así como de los mecanismos existentes para hacerlos respetar, constituye un elemento indispensable para contribuir a garantizar su vigencia. Es por ello que durante el período materia de este informe, la Adjuntía para los Derechos de la Mujer llevó a cabo una amplia labor de difusión de estos derechos a través de la publicación y reimpresión de diversos trípticos, así como participando en diferentes debates y eventos académicos organizados por diversas instituciones y organizaciones no gubernamentales, en temas como violencia familiar y sexual, derechos sexuales y reproductivos, derecho a la participación política de las mujeres, derechos a la igualdad y a la no discriminación y equidad de género.

Siendo el tema previsional uno de los más álgidos en la administración estatal, la Defensoría del Pueblo, a través de su Adjuntía para la Administración Estatal, orientó su labor de difusión a los derechos de los pensionistas de los regímenes pensionarios de los Decretos Leyes Nº 19990 y Nº 20530, a través de medios de comunicación masiva, como la radio. También se difundió el tema de los alcances de la tributación municipal, especialmente dirigido a los funcionarios municipales, con el fin de uniformizar criterios y procedimientos en la recaudación de tributos por los gobiernos locales. Del mismo modo, se promovió entre los funcionarios públicos espacios de discusión para sensibilizarlos sobre la necesidad de asumir conductas éticas y transparentes en la gestión pública.

Se ha continuado con la labor de difusión de los derechos de los usuarios de servicios públicos, propiciando un acercamiento entre sus organizaciones, las autoridades locales y funcionarios públicos y las empresas prestadoras de servicios de agua, energía eléctrica y telefonía. En el período de este informe, la Defensoría del Pueblo, a través de la Adjuntía para los Servicios Públicos y las Oficinas Regionales, ha realizado nuevos Foros de Servicios Públicos de carácter descentralizado. Éstos se realizaron con éxito en el Cono Norte de Lima (Oficina Regional con sede en el Callao) y en la ciudad de Iquitos.

Debe señalarse también que de manera previa a la realización de los foros, se desarrollaron mesas de trabajo con el fin de elaborar un documento en el que consten los principales problemas que se perciben en la prestación de los servicios públicos en estos lugares. En ellas se contó con

la participación de los representantes de las asociaciones de usuarios, organizaciones vecinales, municipalidades, colegios profesionales, profesores universitarios y representantes de las ONG's. Las conclusiones de estas mesas de trabajo se presentaron en los foros, así como también las propuestas de solución a los problemas planteados.

De otro lado, la Adjuntía para los Servicios Públicos elaboró un proyecto de divulgación sobre el tema de las tarifas en el servicio público de telecomunicaciones a fin de que los usuarios de estos servicios conozcan de manera sencilla algunos de los aspectos esenciales de la prestación de este servicio.

A través del Programa de Comunidades Nativas, la Defensoría del Pueblo ha realizado una campaña de información continua para los funcionarios públicos que tienen en sus manos resolver diversos requerimientos de las comunidades nativas, así como para las organizaciones indígenas que tienen a su cargo la defensa de los derechos fundamentales de sus respectivas comunidades. También se han beneficiado con esta campaña las universidades, los centros privados y los especialistas.

Se trata de una labor constante para crear conciencia de que el Perú es un país multiétnico y pluricultural y para reforzar la institucionalidad democrática especialmente en los espacios de participación y consulta entre las organizaciones indígenas y las autoridades estatales. La Defensoría del Pueblo busca, además, generar confianza para que las comunidades nativas y sus organizaciones acudan a la institución en busca de apoyo para la solución de sus problemas.

En las Oficinas Regionales la labor de difusión se orientó a temas como justicia penal juvenil, derechos de las personas privadas de libertad, problemática del adulto mayor, protección y defensa de los derechos de las personas discapacitadas, violencia familiar y violencia sexual en menores. También se hizo difusión relacionada a derechos de la mujer, en el ámbito de los derechos sexuales y reproductivos, derecho a la libertad, integridad y seguridad personales, derechos de los niños y adolescentes y derechos sociales, políticos y culturales, así como participación ciudadana, derecho a la identidad, derechos de las poblaciones indígenas y derecho a un medio ambiente sano y equilibrado. Se trata de temas que responden a la realidad social y cultural prevalente en los ámbitos geográficos de su competencia.

Por otro lado, los equipos itinerantes existentes en las distintas oficinas regionales realizan, como parte de sus actividades habituales, labores

de difusión de derechos humanos y del rol de la Defensoría del Pueblo. A través de ellos, se llega a sectores rurales y ciudades intermedias donde aún no existen oficinas de la institución.

Un ejemplo de esta labor es el que presenta la Oficina Regional de Arequipa, cuyos equipos trabajaron tanto en zonas urbanas como rurales. En las zonas rurales se logró el acercamiento a las poblaciones más alejadas, así como a su realidad y la difusión oral tuvo mayores resultados en comparación con otros medios. En las zonas urbanas se obtuvieron mejores resultados a través de material escrito, radio, televisión, prensa y charlas a diversos sectores de la población.

A lo largo del período 2000 - 2001, se ha elaborado y reimpreso cartillas, trípticos de divulgación masiva, catálogos, artículos periodísticos y piezas radiales que se emiten a través de emisoras locales. La entrega y presentación de estos materiales en el contexto de charlas, mesas de concertación, visitas y entrevistas con ciudadanos y funcionarios públicos, constituyen prácticas habituales y permanentes en nuestro trabajo institucional. En este sentido, son muchas las oportunidades en las que se brinda atención, orientación e información a estudiantes de colegios, institutos y universidades, así como a profesionales y público en general que acude a nuestras sedes para conocer acerca del origen, características, ámbito de competencia y procedimientos de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, algunos de estos materiales han sido elaborados por las oficinas regionales y adaptados a la realidad y contextos de los grupos receptores de la información, por ejemplo pobladores del campo o pobladores de las ciudades o grupos más vulnerables o ciudadanía en general, de tal manera que puedan ser entendidos fácilmente.

En algunos casos la elaboración de dípticos, trípticos y cartillas de información sobre servicios públicos contaron con la colaboración de los organismos reguladores de la prestación de los servicios públicos, como en el caso de la Oficina Regional de Ayacucho.

Debemos señalar que en el caso de la Oficina Regional de Cusco la difusión de información a través de los medios de comunicación, específicamente a través de la radio, se realizó mediante mensajes tanto en castellano como en quechua.

Los medios a través de los cuales se cumplieron labores de difusión fueron diversos. Así, en la Oficina Regional de Iquitos se auspició una

muestra de pintura en el tema de derechos humanos, publicaciones del Convenio 169 de la OIT, sobre pueblos indígenas y tribales y de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; una muestra de escultura sobre los derechos culturales; una muestra de pintura sobre el tema de mujeres amazónicas y una obra de teatro.

Cabe añadir como actividades importantes, la difusión del Resumen Ejecutivo del Tercer Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República y la presentación pública de los Informes Anuales de las Oficinas Regionales que son, en todos los casos, eventos de gran impacto a nivel regional[9].

La Defensoría del Pueblo ha publicado en el período materia del presente informe los siguientes materiales:

- 17,500 ejemplares de la cartilla "¿Qué es la Defensoría del Pueblo?".
- 10,000 ejemplares del tríptico "La Defensoría del Pueblo".
- 10,000 ejemplares del tríptico "La Defensoría del Pueblo y los Derechos Humanos".
- 10,000 ejemplares del tríptico "La Defensoría del Pueblo y las Personas con Discapacidad".
- 10,000 ejemplares del tríptico "La Defensoría del Pueblo y los Servicios Públicos".
- 10,000 ejemplares del tríptico "La Defensoría del Pueblo y la Administración Estatal".
- 2000 ejemplares del Resumen Ejecutivo del III Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República.
- 500 ejemplares del Resumen Ejecutivo del III Informe del Defensor del Pueblo al Congreso de la República en idioma inglés para su difusión en el extranjero.

En el caso de los derechos de las mujeres, la Adjuntía para los Derechos de la Mujer consideró que el conocimiento de los mismos por las mujeres, así como de los mecanismos existentes para hacerlos respetar, resulta indispensable para contribuir a garantizar su vigencia. Es por ello que, durante el período materia de este informe, la Defensoría del Pueblo realizó una intensa labor de difusión de estos derechos, básicamente a través de sus trípticos y publicaciones.

---

[9] En este período se elaboraron los Informes Anuales de las ocho Oficinas Regionales.

- 4000 ejemplares del tríptico "Tienes derecho a una vida sin violencia…", gracias al apoyo de AID.
- 8,000 ejemplares (reimpresión) del tríptico "Tienes derecho a una vida sin violencia…", incluyendo las últimas modificaciones legales sobre la materia.
- 6000 ejemplares de un nuevo tríptico sobre derecho a la identidad titulado "¡Tener DNI es nuestro derecho!", elaborado en coordinación con la Oficina Regional de Piura.
- 25000 ejemplares (reimpresión) del díptico "No guardes silencio ... ¡DENUNCIA el abuso sexual!".
- 16,838 ejemplares de dípticos y trípticos sobre violencia familiar, derechos reproductivos, violencia sexual, derecho a la participación política y derecho a la identidad.

1.6.2. Capacitación

Con el fin de promover la vigencia plena de los derechos fundamentales y constitucionales, así como el fortalecimiento de la institucionalidad democrática, la Defensoría del Pueblo organizó diversas actividades de capacitación en todo el país, dirigidas a autoridades, funcionarios y servidores públicos, directivos y personal de empresas de servicios públicos, mujeres, universitarios, maestros y líderes sociales promotores de los derechos humanos, entre otros. También han participado en estas actividades los trabajadores de la institución, con el fin de promover un mejor desempeño en sus funciones.

La Defensoría del Pueblo ha considerado fundamental la labor de capacitación a autoridades, funcionarios y servidores públicos en temas relacionados a la protección de derechos fundamentales y al conocimiento y cumplimiento de sus deberes de función, pues constituye una forma eficaz de lograr sensibilidad frente a los derechos humanos y conciencia en el cumplimiento de la ley. Por ser una institución estatal que goza de autonomía frente al resto de la administración pública, la Defensoría del Pueblo se encuentra en una posición ventajosa (por ejemplo, frente a organizaciones de la sociedad civil) para establecer vínculos y proponer temas de interés común, sin perjuicio de su labor de supervisión y en aras de fortalecer la relación entre sociedad y Estado. Se trata de la puesta en práctica de la magistratura de la persuasión en su dimensión educativa.

En el presente período se buscó reforzar la capacidad de gestión de los funcionarios públicos en diversos temas vinculados a su quehacer institucional. En materia ambiental la demanda de capacitación, es creciente,

así como en temas vinculados con la prestación de los servicios públicos y en el ejercicio de sus potestades públicas, demanda que no está siendo cubierta por las propias entidades del Estado. La Defensoría del Pueblo considera que dicha ausencia de capacitación puede estar influyendo en la demora o dilación en la atención de peticiones administrativas, o en conductas que muchas veces pueden ser calificadas como irregulares o arbitrarias por parte de la administración pública.

Es por ello que a través de su Adjuntía para la Administración Estatal privilegió el tratamiento de temas como el procedimiento de ejecución coactiva y sus implicancias para los administrados, tributación municipal, transparencia y acceso a la información pública, tratamiento de residuos sólidos, contaminación sonora en la zona de influencia de aeropuertos, prácticas de disposición de desechos marinos de las procesadoras de pescado (Bahía de Paracas), entre otros.

Cabe resaltar también la capacitación a oficiales y personal subalterno de la Policía Nacional del Perú, a través de dos cursos-taller sobre derechos humanos, derecho internacional humanitario y función policial. Bajo la coordinación del Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad, la Defensoría del Pueblo validó un Módulo de Capacitación con contenidos y metodología participativa adecuados, que constituye una herramienta útil para continuar este trabajo en las distintas regiones policiales del país.

A través de la Adjuntía en Asuntos Constitucionales, la Defensoría del Pueblo realizó actividades de capacitación en el tema de abuso de autoridad, dirigidas a promotores de derechos humanos en Huaraz y miembros de la Policía Nacional en Lima y Cusco. Asimismo, desarrolló actividades de capacitación en el área de los derechos humanos con el fin de reforzar su conocimiento en los ambientes académicos y promover apoyo social a los esfuerzos por lograr que el Estado peruano suscriba el Estatuto de la Corte Penal Internacional. En este último caso, las actividades estuvieron dirigidas a operadores jurídicos y futuros operadores de las ciudades de Piura y Lima.

Con estos certámenes, la Defensoría del Pueblo contribuyó a generar una corriente de opinión entre estudiantes, gremios y ONG's de derechos humanos acerca de la importancia de la Corte Penal Internacional. De esta forma, y gracias a los esfuerzos de otras organizaciones, como la Coalición por la Corte Penal Internacional-Perú, el actual gobierno lo colocó

como uno de los temas prioritarios de su agenda, dictando una Resolución Suprema el 5 de diciembre del 2000, mediante la cual delegó facultades para la suscripción del Estatuto, lo que finalmente se produjo el 10 de diciembre del 2000.

En materia electoral, la Defensoría del Pueblo capacitó a funcionarios de la ONPE y otros organismos electorales y funcionarios de las Prefecturas en diversos lugares del país, con el fin de contribuir a internalizar en los diversos agentes estatales la conciencia de su deber de neutralidad frente a las distintas candidaturas en contienda electoral. Se promovió así un compromiso más arraigado de los funcionarios públicos con un proceso electoral donde se respete el deber de neutralidad.

También se realizaron talleres de capacitación sobre legislación electoral dirigidos a los ciudadanos en general con el fin de incrementar sus conocimientos respecto de la protección del derecho al voto y la facultad de supervisar a los órganos del Sistema Electoral, algunos de estos talleres se desarrollaron en el ámbito geográfico de las Oficinas Regionales de Arequipa y Trujillo.

De especial relevancia fue la participación de la Adjunta para los Derechos de la Mujer, en el marco del proceso electoral, en eventos donde abordó aspectos vinculados al derecho a la participación política de las mujeres. Entre los temas específicos trabajados en dicha materia figuran la política frente al avance de la mujer, el derecho al voto libre y secreto y el sistema de cuotas.

De otro lado, debemos mencionar que la Defensoría del Pueblo ha asumido el reto de incorporar el tema de la ética en la función pública como un eje central en el desarrollo de sus actividades de capacitación. Por ello, distintos esfuerzos de adjuntías y oficinas regionales se traducen en una propuesta de Jornada de Capacitación que será validada en el período que se inicia en el año 2001. Al respecto, se han desarrollado experiencias piloto con funcionarios municipales y personal de una empresa de servicios públicos en la Oficina Regional de Trujillo.

Para las actividades de capacitación que tengan como fin la difusión del rol de la Defensoría del Pueblo, se ha elaborado una herramienta metodológica importante: una guía de capacitación denominada "¿Qué es la Defensoría del Pueblo?", la cual puede ser utilizada tanto por comisionados y comisionadas de la institución como por líderes promotores de derechos humanos que colaboran con ella. Junto a esta guía, se cuenta con el

juego didáctico "Las cartas del Defensor" que de una manera lúdica permite conocer y reflexionar en torno a las competencias y atribuciones de la Defensoría del Pueblo. Esta guía y juego forman parte del convenio suscrito entre la Defensoría del Pueblo y el Instituto Peruano de Educación en Derechos Humanos y la Paz –IPEDEHP con el auspicio de USAID.

Con relación a la capacitación de líderes sociales, en el marco del mencionado convenio con el IPEDEHP se ha continuado con la ejecución del proyecto "Formación de líderes sociales promotores de los derechos humanos, la democracia y la participación ciudadana", y del proyecto "Promoción y difusión de los derechos humanos y de la democracia en las escuelas del Perú", desarrollado con maestros y especialistas del sector educación.

En el período materia de este informe, como parte del primero de los proyectos nombrados, se han llevado a cabo 12 Cursos-Taller sobre "Educación en Derechos Humanos y Participación Ciudadana". En ellos, la participación de la Defensoría del Pueblo es activa, ya sea para colaborar en su organización, como para presentar la misión y funciones de la institución y absolver consultas. Asimismo, la asistencia del Defensor del Pueblo y de los Representantes Defensoriales a estos eventos permite consolidar la presencia e imagen de la institución en las distintas ciudades donde se llevan a cabo.

En el siguiente cuadro presentamos las zonas donde se han realizado los cursos-taller mencionados, así como el número y sexo de los participantes, durante el período materia de este informe:

Curso-taller con líderes promotores de derechos humanos
Abril 2000 – abril 2001

Lugar	Participantes		
	Mujeres	Hombres	Total
Huancavelica	31	47	78
Ayacucho	38	47	85
Chiclayo	45	50	95
Huánuco	35	46	81
Arequipa	65	21	86
Andahuaylas	19	30	49
Puerto Maldonado	35	54	89
Satipo	37	45	82
Cono Norte de Lima	35	39	74
Tumbes	15	18	33
Tacna	70	42	112
Chimbote	42	61	103
Total	**467**	**500**	**967**

Se han realizado también talleres con maestros y especialistas del sector educación en las ciudades de Arequipa, Cusco y Puno (en el sur) y en Cajamarca, Chepén, Jaén y Trujillo (en el norte).

Los funcionarios de la Defensoría del Pueblo, tanto en Lima como en otras provincias, recibieron capacitación en diversos temas tales como libertad de expresión, medio ambiente, derechos de la mujer, derechos de los discapacitados, entre otros. Asimismo, se desarrollaron talleres internos de entrenamiento para la aplicación del enfoque de género en el trabajo de la Defensoría del Pueblo con instituciones, autoridades y recurrentes.

Se realizaron también, cursos, talleres, charlas y seminarios organizados por el Programa de Protección a Poblaciones Afectadas por la Violencia, a cargo de la Oficina Regional de Ayacucho, aplicándose una metodología especial e instrumentos de seguimiento y evaluación. Entre los temas tratados podemos mencionar: legislación antiterrorista, legislación de la propiedad y/o posesión de la tierra, comités de autodefensa y ley de servicio militar, derecho a la documentación personal, derechos ciudadanos, democracia, institucionalidad y género, derechos de la mujer, violencia familiar y género. En los talleres se analizaron temas como: requisitoriados, propiedad de la tierra, comités de autodefensa y ley del servicio militar, documentación personal, institucionalidad democrática y género.

Con el objeto de contribuir a la defensa y difusión de los derechos de las mujeres, la Adjunta para los Derechos de la Mujer ha participado en debates y eventos académicos, organizados por diversas instituciones y organizaciones no gubernamentales, en torno a la situación de las mujeres y a la protección de sus derechos. Lo expuesto permitió dar a conocer el trabajo que en materia de defensa y protección de los derechos de la mujer desarrolla la Defensoría del Pueblo, así como capacitar a diversos grupos, actores sociales e instituciones privadas y estatales en todo el país. También se organizaron Talleres de Capacitación en Género, con el objeto de orientar al análisis de los roles y las relaciones de género en la estructura y dinámica organizacional de cada Oficina Regional u oficina descentralizada involucrada en el taller.

Estos talleres constituyeron un espacio importante de entrenamiento para la aplicación del enfoque de género en el trabajo de la Defensoría del Pueblo, así como para la discusión de las relaciones de la Defensoría del Pueblo con instituciones, autoridades y recurrentes. Uno de ellos se realizó en el marco del Primer Encuentro Regional de la Oficina Regional

con sede en Trujillo. En él participó el personal de esta representación, así como las Oficinas Descentralizadas de Cajamarca y Jaén y el Módulo de Atención de Chimbote. Otros fueron organizados en Lima; Ayacucho, Piura, Huancayo, Arequipa y Cajamarca,

En la actualidad, se viene elaborando un documento que contiene indicadores de género, con el objeto de incorporarlos en las distintas actividades que desarrolla la Defensoría del Pueblo. También resulta importante mencionar que en este período se revisaron los instrumentos que se emplean para el registro, seguimiento y resolución de casos que llegan a la Defensoría. Ello ha derivado en una propuesta de modificación con el objeto de que se registre información desagregada por género y se tomen en cuenta criterios de género.

Como parte de todo este proceso la Defensoría del Pueblo ha elaborado los siguientes documentos:

- Lineamientos de género para el trabajo de la Defensoría del Pueblo.
- Análisis del grado de incorporación de la perspectiva de género en el POA 2000.
- Incorporación del enfoque de género en el plan estratégico.

Queda como reto pendiente el seguimiento sobre la incorporación de la perspectiva de género a las futuras actividades que se realicen en la institución. Para ello por primera vez se ha tomado en cuenta la programación y planificación de las actividades previstas en el Plan Operativo – POA de cada una de las oficinas, equipos y programas de la Defensoría del Pueblo.

En materia de derechos indígenas, rondas nativas de autodefensa, pueblos indígenas y desarrollo sostenible, tierras comunales y personería jurídica de las comunidades nativas, la Defensoría del Pueblo, a través de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad, organizó actividades de capacitación en coordinación con las Oficinas Regionales de Huancayo y Cusco. A través de la Oficina Regional de Iquitos, se desarrollaron actividades de capacitación dirigidas a las organizaciones indígenas sobre derechos culturales.

En materia de servicios públicos, a través de la Adjuntía para los Servicios Públicos, se han realizado foros de participación ciudadana en la regulación de los servicios públicos, los cuales se llevaron a cabo en los distritos del Cono Norte de Lima y en la ciudad de Iquitos. Estos certámenes se realiza-

ron en el marco de un programa que viene siendo ejecutado desde octubre de 1999, que tiene por finalidad promover los derechos de los usuarios de los servicios públicos y propiciar un espacio para el diálogo y la solución de problemas existentes entre los usuarios y las organizaciones que defienden sus derechos, las autoridades locales, organismos reguladores y las empresas prestadoras de los servicios públicos de agua y saneamiento, electricidad y telecomunicaciones. Anteriormente se habían desarrollado exitosamente eventos similares en las ciudades de Arequipa, Ayacucho y Trujillo, en los meses de octubre y diciembre de 1999 y marzo del 2000, respectivamente.

El objetivo de estos eventos es elevar los niveles de conciencia ciudadana e impulsar la participación de los usuarios en la tarea de regulación de los servicios públicos, mejorando el nivel de participación de los usuarios en los procesos de regulación de estos servicios, de manera tal que se sienten las bases de colaboración entre los miembros de las organizaciones civiles, los funcionarios de las instituciones del Estado y de los gobiernos locales. Estas actividades están vinculadas al fortalecimiento de la institucionalidad, al desarrollo de la conciencia ciudadana y a la acción de promoción y defensa de los derechos de consumidores y usuarios.

Los foros desarrollados en el Cono Norte de Lima y en la ciudad de Iquitos fueron planteados como la culminación de un proceso de capacitación y diagnóstico. Como actividades previas a dichos eventos, se realizaron mesas de trabajo en las que participaron representantes de asociaciones de usuarios, organizaciones vecinales, municipalidades, colegios profesionales, profesores universitarios y representantes de ONG's. Estas mesas de trabajo implicaron el desarrollo de un proceso participativo de capacitación y diagnóstico destinado a elaborar un documento con los principales problemas percibidos en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el lugar. En los foros se presentaron públicamente las conclusiones desarrolladas en las mesas de trabajo, así como las diferentes propuestas de solución para los problemas planteados. Para el efecto, se contó con la participación de expertos de los organismos reguladores, de las empresas prestadoras y de la Defensoría del Pueblo.

De esta manera, los usuarios tuvieron la oportunidad de participar activamente, presentando sus denuncias, opiniones y propuestas de solución. Adicionalmente, ambos foros sirvieron de apoyo a la consolidación de espacios de concertación y colaboración entre instituciones civiles, los funcionarios del Estado y los usuarios de los servicios públicos. Estos eventos están permitiendo lograr una mayor participación ciudadana en el diagnóstico de los problemas, la búsqueda de soluciones y consecuente-

mente, en el proceso de toma de decisiones en la provisión de los servicios públicos domiciliarios.

Cabe destacar también que en setiembre del año 2000, la Defensoría del Pueblo organizó su Taller Nacional de Capacitación en Supervisión de los Servicios Públicos, en Lima, contando con la participación de alrededor de cuarenta funcionarios entre representantes y comisionados encargados de las investigaciones, quejas y orientación de usuarios de servicios públicos en las Representaciones Defensoriales.

Las conferencias presentadas en el marco del Taller estuvieron a cargo de especialistas, quienes abordaron los temas de regulación, estrategias de intervención y estudios de casos, con la finalidad de reforzar los conocimientos de los participantes en los aspectos técnicos, económicos, medio ambientales, sociales y jurídicos involucrados.

El Taller Nacional proporcionó a los funcionarios de la Defensoría del Pueblo herramientas para la identificación de los problemas críticos que enfrenta la provisión de los servicios públicos y la regulación de los mismos por parte del Estado. Igualmente, los conocimientos impartidos aportarán al diseño de alternativas de intervención de la Defensoría del Pueblo que permitan plantear propuestas de solución que orienten el trabajo cotidiano de defensa de los consumidores y usuarios. Finalmente, esta capacitación interna servirá como inicio para la especialización de los funcionarios en cada una de las industrias proveedoras de los servicios públicos, en los aspectos legales, de regulación, técnicos y de gestión.

1.6.3. Relaciones con la sociedad civil

Dada la naturaleza de sus funciones, la Defensoría del Pueblo sirve de vínculo entre la sociedad civil y el Estado cada vez que el ciudadano, de manera individual u organizada, debe interactuar con la administración estatal o con las empresas prestadoras de servicios públicos para defender y ejercer plenamente sus derechos. En este sentido, resulta central para la institución establecer relaciones de colaboración con sectores y organizaciones de la sociedad civil a fin de desarrollar conjuntamente labores de difusión y promoción de los derechos ciudadanos, así como de los mecanismos y procedimientos para su protección. Parte fundamental de esta relación, son los vínculos que se establecen con los medios de comunicación, a través de los cuales la Defensoría del Pueblo emite opinión, fortalece su imagen, informa a la población y logra consolidarse como una de las instituciones que genera mayor confianza a la ciudadanía.

En esta perspectiva, se han suscrito convenios y establecido numerosos vínculos con diversos grupos y organizaciones de la sociedad civil, los mismos que se detallan en el Anexo 4 de este informe. Estos convenios tienen por finalidad promover la colaboración interinstitucional potenciando la capacidad mediadora y de aproximación al Estado de la Defensoría del Pueblo, a fin de cumplir mejor con su misión constitucional de supervisión de la administración estatal y defensa de los derechos de la persona y la comunidad. Lo que finalmente nos anima es el convencimiento de que una sociedad civil vigilante del cumplimiento de la ley es la mejor garantía del ejercicio pleno de sus derechos y de una administración estatal eficiente y eficaz.

Del conjunto de sectores, instituciones y organizaciones de la sociedad civil con los cuales se establecen vínculos de colaboración, debemos resaltar en primer lugar el contacto permanente entre nuestras Oficinas Regionales y la Red de Líderes Promotores de los Derechos Humanos. Los cursos-taller señalados líneas arriba son una ocasión importante para que las oficinas regionales tomen contacto con líderes y lideresas representantes de organizaciones sociales de base (comedores populares, comités de vaso de leche, juntas vecinales), gremios, asociaciones, comunidades y grupos de iglesias, etc. quienes realizan actuaciones como promotores defensores de los derechos humanos en sus localidades pues conocen la competencia y atribuciones de la Defensoría del Pueblo, así como los mecanismos concretos para acceder a ella cuando lo requieran. No son pocos los casos en que se han iniciado actuaciones defensoriales a partir de información e iniciativas provenientes de los líderes y lideresas promotores, quienes, a su vez, conocen de la actuación de la institución a través del Boletín bimestral que ésta publica.

Por otro lado, la Adjuntía en Asuntos Constitucionales mantuvo una estrecha coordinación con la Veeduría Ciudadana de la Comunicación Social, de la que la Defensoría del Pueblo forma parte desde su fundación, en 1999. Asimismo, en materia de libertad de expresión, en el rubro de protección a periodistas amenazados, se ha tenido una coordinación cercana con el Instituto Prensa y Sociedad (IPYS), con el cual la Defensoría del Pueblo colabora en un proyecto de capacitación de periodistas del interior del país. Igualmente, se mantienen coordinaciones con el Consejo de la Prensa Peruana, con el que se ha celebrado un convenio marco de cooperación institucional en materia de defensa y promoción de la libertad de expresión, en especial en lo que concierne al acceso a la información.

De igual manera, se han consolidado las relaciones del Equipo de Supervisión de Dependencias Policiales; con la Comisión Diocesana de

Servicio Pastoral Social, CODISPAS, de Huaraz, en materia de abuso de autoridad y se trabajó cercanamente con la Asociación Pro Derechos Humanos, APRODEH, en relación con la suscripción del Estatuto de la Corte Penal Internacional.

En el marco de las relaciones de la Defensoría del Pueblo con organizaciones de la sociedad civil, debemos resaltar los Encuentros con el Defensor del Pueblo. Se trata de conversatorios públicos donde determinados sectores de la ciudadanía son convocados para plantear temas e inquietudes acerca de la actuación de la Defensoría del Pueblo en materia de protección de derechos o sobre su posición con respecto a temas de actualidad. En este período se han realizado Encuentros con organizaciones populares de mujeres (Cono Norte de Lima), representantes y agrupaciones de la iglesia católica e iglesias evangélicas (Lima), y, de manera significativa con jóvenes (Lima, Trujillo e Iquitos). Los Encuentros del Defensor con los y las jóvenes han permitido escuchar sus puntos de vista y preocupaciones, así como incorporar a la agenda institucional el tema de cómo abordar la protección de derechos fundamentales vinculados a este importante grupo social. Esta aproximación a los jóvenes expresa un reconocimiento a su participación en la vida pública de nuestro país y, al mismo tiempo, plantea el reto de formular propuestas de actuación defensorial desde sus propias inquietudes.

1.7. Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

El presente informe aborda un período de gran importancia en la vida política del Perú. Desde abril del 2000 hasta abril del 2001 hemos sido testigos de acontecimientos que han producido un notable viraje en el panorama político nacional. Se han sucedido hechos de gran impacto como la reelección del Presidente Alberto Fujimori Fujimori a través de un proceso electoral con severas distorsiones; la difusión de numerosos videos que registran actos de corrupción por parte de funcionarios públicos y destacados personajes de la política nacional y marchas de protestas como la de los Cuatro Suyos, reclamando la reinstauración de la democracia en el país.

En el recuento de estos acontecimientos no podemos dejar de mencionar un hecho relevante de este período: la renuncia del Presidente Fujimori a su cargo, su huida al Japón, la declaración de "incapacidad moral" del ex mandatario, y la designación del doctor Valentín Paniagua, en su calidad de Presidente del Congreso, como Presidente de un gobierno de transición. Este hecho ha traído consigo otros hechos positivos como la

restitución de los magistrados del Tribunal Constitucional, el proceso de reconstrucción de instituciones públicas que habían visto debilitada su legitimidad, así como la convocatoria y realización de nuevas elecciones.

En este escenario tan convulsionado, la Defensoría del Pueblo ha jugado un papel muy importante, supervisando el proceso electoral de reelección, canalizando las denuncias de fraude en el mismo y pronunciándose respecto a hechos tales como las marchas de protestas. Durante la etapa siguiente a la renuncia del Presidente Fujimori, también ha sido destacable el rol de la Defensoría del Pueblo como garante de la institucionalidad democrática.

Luego de la decisión del primer Defensor del Pueblo, doctor Jorge Santistevan de Noriega, de renunciar al cargo el 28 de noviembre del 2000, la Defensoría del Pueblo mantuvo su credibilidad y ha sido calificada en varias oportunidades como una de las instituciones de mayor legitimidad en el país. Los medios de comunicación y encuestas realizadas han reconocido estas cualidades a la institución lo cual contribuye al fortalecimiento de su labor cotidiana y a la consolidación o restitución de la institucionalidad democrática en el Perú.

Si bien la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional fue creada en 1998, desde el inicio de las labores de la institución la comunicación fluida y transparente con los medios de comunicación ha sido la línea rectora. La intención ha sido siempre difundir las funciones, actividades y fines de la Defensoría del Pueblo con miras a que la sociedad tenga un conocimiento cabal de sus alcances y posibilidades, pues tratándose de una institución nueva, era importante que se diera a conocer a toda la población para que recurran a ella en los casos de su competencia. Esta labor se ha realizado a través del desarrollo de estrategias de comunicación corporativas y de una serie de actividades con la comunidad y los medios de comunicación.

Para una institución cuya principal arma es la fuerza moral que de ella emana, la relación con los medios de comunicación resulta de suma importancia. Ésta se desarrolla tanto desde la sede central de Lima como en las ocho representaciones a nivel nacional.

La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional trabaja en coordinación con las oficinas regionales y mantiene contacto permanente con los representantes trabajando temas de interés difundidos en distintos medios de comunicación.

1.7.1. La prensa

La influencia de la prensa en todos los niveles de la población, a pesar de la variación de los índices de lectoría, hace de ella un medio de comunicación de gran importancia. Los "temas defensoriales" se han vuelto parte de la agenda mediática y la institución en una fuente confiable a la que se recurre para resolver casos y buscar opinión sobre distintas cuestiones de interés público. Esta relación bilateral nos ayuda a reforzar nuestro posicionamiento y a difundir nuestros temas. Nuestra presencia en la prensa se da a través de editoriales, artículos, declaraciones, crónicas y reportajes.

Asimismo, para la prensa extranjera la Defensoría del Pueblo se ha convertido en una fuente importante y confiable de permanente consulta. Al igual que la prensa local, la prensa extranjera ve en la Defensoría del Pueblo una institución que por el interés de los temas que aborda tiene presencia constante en notas difundidas por agencias de noticias por cable y en artículos preparados por corresponsales radicados en el Perú o que llegan al país para cubrir un hecho en particular.

De otro lado, desde hace más de tres años la Defensoría del Pueblo mantiene una columna semanal en el diario oficial *El Peruano*. Este espacio de los viernes se ha convertido en un vínculo importante entre la institución y un sector de la población. Se presentan casos en los que la Defensoría del Pueblo ha logrado un resultado exitoso a fin de inspirar confianza en la población para que recurra a la institución en situaciones similares a las expuestas.

En cuanto a columnas en medios escritos debe resaltarse lo realizado en la Oficina Regional de Iquitos, que publica una columna en el semanario *Kanatari* denominada *Alerta Ciudadana* y la Oficina Regional del Callao que ha establecido fluidas relaciones con el Diario *El Callao*. En ambos medios se difunden semanalmente los casos relevantes y las actividades que se realizan en dichas oficinas.

1.7.2. La radio

La radio ha otorgado también a la Defensoría del Pueblo un espacio importante. La participación del Defensor del Pueblo, así como de sus adjuntos y otros funcionarios de la institución se produce de manera regular en la mayoría de emisoras a nivel nacional, a través de entrevistas en cabina y telefónicas.

Asimismo, algunas radios locales difunden las actividades de las diferentes Oficinas Regionales, como la del Callao, en donde se ha establecido relaciones importantes con Radio *Comas* y en la de Iquitos a través de radio *La voz de la selva.*

Cabe destacar que la Defensoría del Pueblo cuenta con un espacio semanal, de media hora, en la Coordinadora Nacional de Radio - CNR (retrotransmisora que llega a más de 60 radios regionales). En este espacio se abordan temas relacionados a la Defensoría del Pueblo y se atienden llamadas y consultas de la audiencia.

1.7.3. Televisión

Si bien en la primera mitad del año que nos ocupa en el presente Informe la mayoría de los canales de televisión han sido criticados por su parcialización en la cobertura del acontecer político nacional, desde setiembre del 2000 se ha notado una actitud de apertura y mayor neutralidad por parte de los mismos. Como consecuencia de ello, la Defensoría del Pueblo goza de una presencia más activa y regular que en años anteriores.

Es evidente que los temas de coyuntura son los que mayor cobertura reciben, por lo que nuestra participación está generalmente vinculada con ellos.

No obstante que los temas defensoriales no coyunturales, no tienen la misma cobertura, la Defensoría del Pueblo ha logrado mantener una presencia no protagónica pero constante y en lo que se refiere a los temas de coyuntura su opinión es requerida permanentemente por los medios de comunicación, lo que demuestra su posicionamiento y legitimidad.

1.7.4. Boletines

La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional tiene entre sus funciones la elaboración de dos boletines:"Voces", una publicación bimestral que trata temas institucionales y"Al día en la Región", publicación semestral que informa sobre las actividades de los miembros del Capítulo Latinoamericano y del Caribe del IOI.

"Voces" es, por su periodicidad, una publicación inactual. En sus dieciséis páginas alterna el género informativo con el editorial, la crónica y el reportaje cubriendo temas regionales y aspectos relacionados al tra-

bajo de la institución. Su informe central, presentado a manera de crónica o reportaje, busca ser el artículo central de la edición y cuenta con el apoyo de distintos colaboradores. Hasta el momento se han publicado cinco números.

"Al día en la Región" es una publicación semestral que utiliza el género informativo. Tiene una editorial inicial y su diseño es por el momento mucho más sencillo que el de "Voces". Actualmente, se han publicado seis ediciones.

La Oficina Regional de Arequipa también publica un boletín denominado "De Interés", el que es de carácter interno y de publicación quincenal.

1.7.5. Página Web

Finalmente, durante este período, la página web de la institución se ha convertido en un importante medio de comunicación entre el ciudadano y la Defensoría del Pueblo (www.ombudsman.gob.pe).

A través de ella no sólo se hacen públicas y se difunden las actividades de la Defensoría del Pueblo, sus publicaciones y el íntegro de los textos de sus informes e investigaciones, sino que también permite la recepción de quejas, petitorios y consultas de los usuarios. Estas comunicaciones han sido atendidas por las distintas oficinas de acuerdo a las materias de su competencia. En ese sentido, el correo electrónico defensor@ombudsman.gob.pe ha permitido una fluida comunicación nacional e internacional.

Esta página contiene, además, información sobre temas de gran actualidad como la Comisión de la Verdad, y las actividades, boletines e informes en materia de supervisión electoral, entre otros.