

La Defensoría del Pueblo y su Contribución a la Democracia en el Perú

Fernando Castañeda Portocarrero*

"La Defensoría del Pueblo es un órgano constitucionalmente autónomo cuya función principal es defender los derechos constitucionales. El autor nos señala cómo la Defensoría del Pueblo ha venido cumpliendo su labor y cuáles son sus contribuciones a la democracia en el Perú".

1. Inicios del Ombudsman

El Ombudsman, que se puede traducir como "el representante de otra persona", apareció por primera vez en la Constitución Sueca de 1809², con el mandato de ejercer una vigilancia general del cumplimiento de las leyes y normas estatutarias, así como de las obligaciones de los servidores públicos. En dicho país, su antecedente más remoto fue la figura del "Justittie Kansler", creado por el rey Carlos XII de Suecia en el siglo XVI.

Para entender su origen es necesario mencionar que a fines del siglo XVIII, Suecia transitaba por un cambio de estructuras políticas, una de cuyas medidas fue el reconocimiento de la separación de poderes, lo cual exigía establecer instituciones de control que asegurasen la protección de los derechos de las personas y el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos.

De esta manera, el Ombudsman surgió como un Comisionado del Parlamento –aunque independiente de éste–, con la misión de supervisar las actividades de la Administración, luego de lo cual emitía informes no vinculantes con sugerencias e incluso proponía las reformas legislativas que consideraba oportunas.

2. Aparición y Retos del Ombudsman en América Latina

En la actualidad la institución del Ombudsman preserva su esencia escandinava, caracterizada por su autonomía e independencia de los demás poderes constituidos.

Sin embargo, cabe señalar que el Ombudsman en América Latina es depositario del modelo forjado por

el ordenamiento jurídico español y que no en todos los países se ha optado por la expresión española "Defensor del Pueblo". Guatemala y El Salvador han preferido la expresión "Procurador de los Derechos Humanos", y en otros países, en cambio, han acogido la voz "Defensor de los Habitantes" (Costa Rica), "Comisionado Nacional de Protección de los Derechos Humanos" (Honduras) y "Comisión Nacional de los Derechos Humanos" (México).

Para comprender el modelo de Ombudsman latinoamericano es necesario partir de la experiencia española. En tal sentido, en el contexto de su transición a la democracia, España introdujo en la Constitución de 1978 la figura del Defensor del Pueblo, acogiendo el núcleo institucional del Ombudsman sueco, constituido por: i) el origen parlamentario, ii) la protección de los derechos fundamentales de las personas, y iii) el control de la Administración.³

Asimismo, y al igual que su par sueco, el Defensor del Pueblo español tiene la obligación legal de dar cuenta de su actuación al Poder Legislativo mediante un Informe Anual.⁴

Sin embargo, una característica importante que distingue al Defensor del Pueblo español del Ombudsman sueco es su legitimidad procesal para presentar demandas de inconstitucionalidad contra las leyes que, a su juicio, vulneren el orden establecido por la Constitución.

Por otro lado, cabe tener presente que el Ombudsman de América Latina ha cumplido el mandato conferido en medio de algunas circunstancias que vale la pena reseñar.

* Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Profesor de Derecho Procesal en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Adjunto para Asuntos Constitucionales de la Defensoría del Pueblo.

1 Agradezco a Edson Berrios Llanco y Kioshy Kuroki Távora por sus comentarios y valiosa colaboración para la realización del presente documento.

2 Fairen Guillén, Víctor. El Defensor del Pueblo. Ombudsman. Tomo I, Parte General. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, 1982, p. 33.

3 Escobar Roca Guillermo. Defensorías del Pueblo en Iberoamérica. Madrid: Thomson-Aranzadi, 2008, p.167 y ss.

4 Defensor del Pueblo. Régimen jurídico del Defensor del Pueblo. Madrid: Defensor del Pueblo, 1996.

Una primera circunstancia es la tradición autoritaria que ha marcado el devenir histórico de las naciones. En efecto, cuando la institución del Ombudsman apareció en esta región durante los años ochenta y noventa del siglo pasado, América Latina se encontraba pugnando por deshacerse de dictaduras caudillistas y preparándose para instalar, primero en su Derecho, y después en la conciencia ciudadana, los valores propios del sistema democrático.

Ciertamente la transición hacia la democracia no ha sido una tarea exenta de vicisitudes, pues la tradición autoritaria existente en América Latina ha erosionado el grado de confianza de los ciudadanos y las ciudadanas respecto de sus instituciones y, en última instancia, del sistema democrático en su conjunto.

En este sentido debe indicarse que, según una investigación del 2010, aproximadamente un veinte por ciento (20%) de la población latinoamericana aún desea un gobierno autoritario, mientras que el sesenta por ciento (60%) confía en la democracia como un régimen político que asegure el desarrollo de los pueblos de América Latina.⁵

Una segunda circunstancia es el contexto de exclusión social que continúa afectando a millones de personas en nuestra región, restringiendo el ejercicio de sus derechos humanos.

A este respecto cabe señalar que según el último Informe de Desarrollo Humano del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, América Latina es la región más desigual del mundo. La brecha entre el país con mejor posición en el Índice de Desarrollo Humano (Barbados) y el más bajo (Haití) consta de 103 puestos, en un ranking de 169 países.⁶

Estos aspectos permiten entender de mejor manera porqué la institución del Ombudsman aparece como una oportunidad de cambio, pues hasta los años ochenta y noventa, los Estados de la región carecían de instituciones de control y fiscalización de las actuaciones de sus funcionarios en lo concerniente a los derechos humanos.⁷

3. La Incorporación de la Defensoría del Pueblo en el Perú

Sobre el particular, conviene recordar que en el Derecho peruano, la Defensoría del Pueblo es una institución sui generis que por primera vez fue reconocida en la Constitución Política de 1993 y que como ya lo hemos indicado tiene como antecedente⁸ a la figura del Ombudsman, cuyo origen corresponde a la Constitución Sueca de 1809⁹.

3.1. El Mandato de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo en el Perú, al igual que en otros países latinoamericanos, ha sido creada para la defensa y promoción de los derechos humanos frente a las actuaciones del Estado.

Son cuatro las funciones centrales de la Defensoría del Pueblo. Tres de ellas están expresamente atribuidas por el artículo 162 de la Constitución Política de 1993:

- i) Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad.
- ii) Supervisar el cumplimiento de los deberes de función de la Administración Estatal.
- iii) Supervisar la prestación de servicios públicos a la población.

Y una cuarta función, la promoción de los derechos humanos, está prevista en la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, la cual supone una preocupación permanente por la vigencia de los valores éticos en el ejercicio de la función pública y la convivencia social, así como por la institucionalidad democrática en el país.

Para el cumplimiento de su mandato constitucional, la Defensoría del Pueblo, luego de investigar un caso o problema, sea de oficio o a instancia de parte (queja o pedido de intervención), puede dirigirse a las autoridades, funcionarios o servidores formulando:

- Advertencias
- Recomendaciones
- Recordatorios de deberes legales
- Sugerencias para la adopción de medidas correctivas

Ante un caso o problema puede recurrir a una, varias o todas estas posibilidades, por ejemplo, la Defensoría del Pueblo puede advertir sobre el vencimiento de un plazo legal, recomendar un tipo de acciones para superar los problemas identificados o recordar el cumplimiento de deberes legales.

La Defensoría del Pueblo ejerce estas facultades a través del envío de comunicaciones (oficios), la elaboración y publicación de Informes Defensoriales, Informes de Adjuntía y Resolución Defensoriales. Estos mecanismos también pueden utilizarse de manera conjunta o alternativa, ante un mismo caso o problema.

El incumplimiento de las advertencias, recomendaciones, exhortaciones, recordatorios y sugerencias puede originar que la Defensoría del Pueblo opte por algunas

5 Latinobarómetro, Informe 2010. Santiago de Chile: Corporación Latinobarómetro, 2010, p. 25 y ss.

6 Ver: http://www.pnud.org.pe/downloads/IDHG2008/hdr_20072008_sp_indictables.pdf.

7 FIO e IIDH. Informe de la Secretaría Técnica: Período 2000–2001, San José, noviembre 2000–septiembre 2001.

8 Sobre los orígenes de la institución de la Defensoría del Pueblo, puede revisarse, entre otros, una investigación realizada por el INSTITUTO LIBERTAD Y DEMOCRACIA, titulada "El Defensor del Pueblo"; así como el artículo de Jorge SANTISTEVAN DE NORIEGA, titulado "El Defensor del Pueblo en Iberoamérica" y publicado en la Revista Debate Defensorial N° 05, Año 2003, Defensoría del Pueblo de Perú.

9 ABAD YUPANQUI, Samuel, "Defensoría del Pueblo y procesos constitucionales". En: DEFENSORÍA DEL PUEBLO, "Ocho años de procesos constitucionales en el Perú. Los aportes de la Defensoría del Pueblo 1996 – 2004". Lima, 2004, p. 15.

de las siguientes opciones dependiendo de la naturaleza del problema, la intensidad del incumplimiento, la trascendencia colectiva del asunto:

- Quejar a la autoridad responsable ante su superior jerárquico o Ministro del sector y exigir se establezcan las responsabilidades del caso¹⁰.
- Consignar el incumplimiento en el Informe Anual que se presenta al Congreso de la República.
- Poner el caso en conocimiento del Ministerio Público si hay elementos probables de la comisión de un delito¹¹.
- Iniciar o intervenir en un procedimiento administrativo.
- Iniciar o intervenir en un proceso constitucional .
- Presentar *amicus curiae*¹² .
- Recurrir al Sistema Interamericano y Universal de Protección o la Corte Penal Internacional.

En todos estos casos, la Defensoría del Pueblo recomienda a quienes detentan el poder público, lo ejerzan cumpliendo sus obligaciones legales, la Constitución Política y las normas internacionales de protección de los derechos humanos.

“Dicha labor de convencimiento ha sido calificada como magistratura de la persuasión, y podría ser definida como aquella posición jurídica que está socialmente legitimada por la fuerza de su argumentación y la buena imagen de la institución”.

3.2.El Ejercicio de la Magistratura de la Persuasión como Rasgo Distintivo de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo en el Perú se caracteriza por ser una institución que carece de atribuciones coercitivas o sancionadoras para el cumplimiento de su mandato constitucional. En otras palabras, no puede sancionar o remediar por sí misma un caso de abuso de autoridad o un problema de ejercicio negligente de los deberes de la función pública.

Esto quiere decir que las actuaciones de la Defensoría del Pueblo serán eficaces cuando las autoridades

con potestad de actuar y sancionar –sea en el ámbito administrativo o en el ámbito jurisdiccional– reaccionen y hagan suyos los requerimientos defensoriales, cumplan con su deber y efectivamente tomen la iniciativa de remediar el acto que afectó los derechos de las personas o de la comunidad y busquen imponer la sanción que corresponda a quien la cometió¹³.

Con ese fin la Defensoría del Pueblo realiza recomendaciones, recordatorios y sugerencias, a fin de que las autoridades restituyan la plena vigencia de los derechos vulnerados. También promueve prácticas de buen gobierno que favorezcan la gobernabilidad democrática y la construcción de un Estado de Derecho.

A partir de ello, las diversas formas de actuación que realiza la Defensoría del Pueblo deben ser comprendidas como actos de colaboración con el buen funcionamiento de la Administración Pública. Esta institución se convierte así, en un aliado o colaborador crítico, pues sus intervenciones están orientadas a lograr que las instituciones públicas respeten los derechos de las personas y brinden adecuados servicios a la comunidad.

Dicha labor de convencimiento ha sido calificada como magistratura de la persuasión¹⁴, y podría ser definida como aquella posición jurídica que está socialmente legitimada por la fuerza de su argumentación y la buena imagen de la institución¹⁵.

Para un mejor entendimiento de esta forma de actuación estatal, cabe recordar que en el Derecho Romano se distinguía entre *autoritas* y *potestas* o *imperium*. El primer término está referido al valor derivado del respeto socialmente aceptado, de la confianza en el saber y en el sustento jurídico y ético de la causa que se defiende, o de la legitimidad de quien se pronuncia autónomamente. A su vez, la *potestas* o *imperium* es la coacción que proviene del monopolio de la fuerza que el Estado reserva legítimamente para algunos de sus agentes¹⁶.

De esta manera, se le reconoce a la institución de la Defensoría del Pueblo la responsabilidad de actuar en base a la *autoritas* y, por tanto, ser una voz de la conciencia jurídica y democrática que acerque el ejercicio del poder al interés y al derecho de la persona humana, cuya dignidad es el fin último de la sociedad y del Estado¹⁷.

Para persuadir a los funcionarios públicos sobre la necesidad de implementar sus recomendaciones, la Defensoría del Pueblo no sólo se encuentra obligada a producir razones consistentes, sino también de

10 Artículos 24 y 26 de la Ley N° 26520.

11 Artículo 28 de la Ley N° 26520.

12 Artículo 14 de la Ley N° 26520.

13 ALBAN PERALTA, Walter. “La Defensoría del Pueblo”. En AA. VV. La Constitución Comentada. Tomo II, Primera edición, Lima, 2005, p. 789.

14 En otros países, se le denomina, por ejemplo, “magistratura de la influencia” y “magistratura de la opinión”. Ver: GONZÁLES AYALA, M. Dolores, “Defensor del Pueblo”, En: Revista “Derechos y Libertades”, Instituto Bartolomé De las Casas, p. 462.

15 FERNÁNDEZ RODRIGUEZ, José Julio, “Los nuevos retos para las Defensorías del Pueblo. Bases para una reflexión”. Ponencia dictada en el X Congreso Iberoamericano de Derecho Constitucional realizado en Lima, los días 16 – 19 de setiembre de 2009.

16 SANTISTEVAN DE NORIEGA, Jorge, “La Defensoría del Pueblo en el Perú: reflexiones correspondientes a sus dos primeros años”, En: Revista Debate Defensorial N° 01, Año 1998, Lima, Perú, p. 86.

17 Ibidem.

exponerlas adecuadamente aportando a la construcción de una convivencia social pacífica y justa.

En suma, una característica particular y definitoria de la Defensoría del Pueblo, que la diferencia de otras instituciones del Estado, es que para resolver problemas de las personas y de la comunidad, se vale de su magistratura de la persuasión basada en su autoritas, en lugar de acudir a la determinación de responsabilidades o a la imposición de sanciones.

3.3 La Autonomía de la Defensoría del Pueblo en el Ejercicio de sus Funciones

El artículo 161° de la Constitución Política de 1993 reconoce a la Defensoría del Pueblo como un órgano constitucional autónomo. Asimismo, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley N° 26520, reafirma dicha autonomía institucional, a partir de reconocer que el Defensor del Pueblo goza de total independencia en el ejercicio de sus funciones y que no está sujeto a mandato imperativo, ni a instrucciones de ninguna autoridad.

De esta manera, la autonomía de la Defensoría del Pueblo es una garantía básica de rango constitucional y se convierte en un aspecto esencial que la Constitución Política establece para que dicha institución cumpla sus funciones asignadas.

Esta autonomía supone que la institución no se encuentre sometida a relación de jerarquía alguna o de sujeción respecto de los demás poderes y órganos constitucionales. En este sentido rige un criterio de especialidad, según el cual cada órgano debe desarrollar sus funciones con independencia y sin interferencia¹⁸.

“... la Defensoría del Pueblo es uno de los primeros Ombudsman en América Latina que ha decidido estudiar estratégicamente la conflictividad social en el país y, a partir de ello, promover el análisis técnico y el diálogo racional y pacífico ...”

Si tenemos en cuenta la jurisprudencia del Tribunal Constitucional¹⁹, la autonomía de la Defensoría del Pueblo presenta los siguientes componentes:

- a) Un contenido subjetivo u organizativo, que garantiza la existencia misma de la Defensoría del Pueblo.
- b) Un contenido objetivo o sustantivo, que garantiza a la Defensoría del Pueblo la gestión de sus competencias constitucionales, elaborando y

decidiendo sus estrategias de intervención en relación con los petitorios y las quejas que plantean las personas.

- c) Un contenido institucional, que garantiza que la actividad de la Defensoría del Pueblo no esté sujeta a posibles injerencias de otros órganos del Estado.

Por consiguiente, ante la publicación de normas o la realización de actos de cualquier naturaleza que pudieran afectar las funciones de la Defensoría Pueblo, corresponderá realizar una interpretación de dichas normas y actos tomando como parámetro el bloque de constitucionalidad conformado por la Constitución Política y su Ley Orgánica, así como la jurisprudencia del Guardián de la Constitución.

4. La Defensoría del Pueblo y su Contribución a la Democracia en el Perú

La Defensoría del Pueblo se constituye en uno de los instrumentos más relevantes de la democracia moderna²⁰, pues para el cumplimiento de su mandato constitucional tiene la suficiente flexibilidad para atender los requerimientos ciudadanos frente al Estado. Es por ello que el ex Defensor del Pueblo español Joaquín Ruiz Giménez²¹ se ha referido a la importancia de la Defensoría del Pueblo en un Estado Constitucional en los siguientes términos:

“... es un instrumento al servicio de la construcción de una sociedad civil, donde los valores superiores de nuestro Ordenamiento, los valores de libertad, igualdad y justicia, es decir, los valores que definen a una sociedad democrática avanzada, alcancen el máximo grado de efectividad posible”.

Importaba señalar lo anterior pues seguidamente presentaremos una breve reseña sobre puntuales contribuciones que realiza la Defensoría del Pueblo para lograr que los valores democráticos y derechos fundamentales de las personas alcancen el máximo grado de efectividad posible en nuestro país.

Primera Contribución: La Defensoría del Pueblo promueve el diálogo y trabaja en la prevención de los conflictos sociales

La desigualdad, la exclusión, las tensiones culturales y la debilidad de la institucionalidad democrática son factores que inciden en los conflictos sociales que sacuden nuestra región. Un reto actual de la Defensoría del Pueblo en el Perú es contribuir a que la violencia no se instale como la forma cotidiana y efectiva para solucionar los problemas y las diferencias entre personas, colectivos e instituciones.

Ante la conflictividad social la Defensoría del Pueblo interpone sus buenos oficios para acercar y facilitar el diálogo entre las partes enfrentadas. Así, en nuestro país

18 ALBAN PERALTA, Walter. “La Defensoría del Pueblo”. En AA. VV. La Constitución Comentada. Tomo II, Primera Edición. Diciembre 2005. Pág. 783.

19 TRIBUNAL CONSTITUCIONAL PERUANO. Sentencia recaída en el expediente N° 013-2003-Al del 4 de mayo del 2004.

20 OCHOA CARDICH, César. “El Defensor del Pueblo como Problema Democrático”. En: Revista Derecho PUCP N° 50, diciembre de 1996, Fondo Editorial PUCP, p. 299.

21 RUIZ-GIMENEZ, Joaquín, citado por QUINZIO, Jorge. “El Ombudsman. El Defensor del Pueblo”. Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1992, pp. 22 – 23.

la Defensoría del Pueblo ha desarrollado una estrategia de monitoreo y prevención de la violencia que permite: i) contribuir al estudio sistemático y técnico de los conflictos sociales, ii) elaborar minuciosamente reportes de conflictos que periódicamente da a conocer a la opinión pública, iii) advertir a las autoridades competentes sobre los niveles e intensidad de la conflictividad a nivel nacional.

De esta manera, en el Perú, la Defensoría del Pueblo es uno de los primeros Ombudsman en América Latina que ha decidido estudiar estratégicamente la conflictividad social en el país y, a partir de ello, promover el análisis técnico y el diálogo racional y pacífico entre los diversos estamentos y actores de la sociedad como herramientas pacíficas de solución de las diferencias.²²

Segunda Contribución: La Defensoría del Pueblo supervisa el cumplimiento de los deberes de neutralidad electoral de los funcionarios públicos

En su rol de contribuir a la consolidación del Estado democrático en el Perú y gracias a la legitimidad social que la Defensoría del Pueblo ha sabido forjar mediante sus actuaciones, ha supervisado la neutralidad de los funcionarios públicos en los procesos electorales, en todos los niveles de gobierno, para garantizar el derecho constitucional a elegir y ser elegido. Asimismo, ha fiscalizado que los resultados de las votaciones respeten la voluntad popular.

Tercera Contribución: La Defensoría del Pueblo supervisa el cumplimiento de los deberes de transparencia y defiende el derecho fundamental de acceso a la información pública

Se puede afirmar que la transparencia, así como el acceso a la información pública, cumple una triple función en el Estado democrático. En primer lugar, opera como un valor superior del ordenamiento jurídico y como un derecho fundamental. En segundo lugar, desincentiva o reduce la comisión de actos de corrupción, así como las malas prácticas gubernamentales. En tercer y último lugar, repercute en la legitimidad misma del Estado de Derecho y el sistema democrático ante la población.

Por ello la Defensoría del Pueblo promueve activamente en el Perú la transparencia y el acceso a la información pública, en el entendido de que sólo desterrando de nuestra realidad la tan arraigada cultura del secreto –que es propia de un entorno de tradición autoritaria– se podrá garantizar que la gestión de lo público responda efectivamente a la satisfacción del interés general.

Cuarta Contribución: La Defensoría del Pueblo supervisa la prestación adecuada de los servicios públicos y la protección del medio ambiente

En materia de prestación de servicios públicos cabe precisar que, en América Latina, aún existen vastos sectores de la población que no cuentan con servicios

básicos como el agua y la electricidad. Según cifras del 2008 que difundió la Organización de Naciones Unidas en la región viven aproximadamente 45 millones de personas sin acceso a electricidad.²³

En este escenario, la labor de las Defensorías del Pueblo, como la nuestra, ha consistido en promover políticas inclusivas que permitan el acceso de todas las personas a estos servicios básicos, a partir de reconocer el derecho a la calidad en la prestación de los servicios básicos.

Del mismo modo, las Defensorías del Pueblo en América Latina han mostrado su preocupación por velar a favor de una adecuada gestión ambiental por parte de los Estados. En el Perú, la Defensoría del Pueblo impulsó el establecimiento de una autoridad ambiental y exhorta continuamente a mejorar los estándares normativos sobre la calidad ambiental.²⁴

Quinta Contribución: La Defensoría del Pueblo supervisa a las entidades básicas encargadas de la seguridad ciudadana

Las comisarías deben recibir una especial atención, toda vez que constituyen la unidad básica del servicio policial, y la cara visible ante la población, no sólo del Sector Interior, sino de todo el Estado, además de ser el punto de interacción cotidiana entre la ciudadanía y las distintas instituciones llamadas a dar respuesta oportuna y efectiva a los problemas de seguridad ciudadana.

Por ello la Defensoría del Pueblo ha entendido que para que la población reciba un servicio policial de calidad es necesaria la configuración de una carrera policial que asegure la profesionalización de su personal y el establecimiento de reglas claras que le permitan a éste prever y conocer los beneficios por su desempeño sobresaliente (incentivos), los límites a la potestad de dirección de la institución (cambios de colocación), sus posibilidades de mejora profesional (ascensos), así como las consecuencias de su indisciplina (régimen disciplinario).

De allí que en el Informe Defensorial N° 142, «Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: Cinco áreas de atención urgente»²⁵ la Defensoría del Pueblo formuló recomendaciones al Congreso de la República, al Ministerio del Interior, a la Dirección General de la Policía Nacional del Perú, al Tribunal Administrativo Disciplinario de la Policía Nacional y a la Dirección de Información de la Policía Nacional, destinadas a optimizar las condiciones en las que cumple funciones el personal policial, mejorar las condiciones de accesibilidad de las comisarías, adoptar medidas urgentes respecto de las comisarías declaradas en alto riesgo, modificar las normas de atención ciudadana en comisarías, dotar a los efectivos policiales de recursos que faciliten su labor, entre otros aspectos.

Luego de las recomendaciones propuestas se advirtió que el Ministerio del Interior:

22 Defensoría del Pueblo. Memoria..., p. 65.

23 Ver: http://hdr.undp.org/en/media/IDH_20072008_Comunicados_Prensa.pdf.

24 Defensoría del Pueblo. Memoria de Gestión Institucional. Beatriz Merino. Defensoría del Pueblo. 2005–2010. Lima: Defensoría del Pueblo, 2010, pp. 57 y 58.

25 Este Informe Defensorial fue aprobado mediante Resolución Defensorial N° 022-2009/DP publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de mayo del 2009.

- a) Mejoró las condiciones de infraestructura de algunas comisarías (Manchay, Santa Felicia, Santa Isabel, Ayacucho, Pasco, Orrantia y La Libertad).
- b) Entregó uniformes al personal policial (más de medio millón de prendas a todo el personal policial).
- c) Adquirió unidades móviles (para el servicio de patrullaje se compraron 293 camionetas y 693 motocicletas).
- d) Mejoró el acceso de la Policía Nacional a la base de datos de requisitorias del Poder Judicial.
- e) Implementó el sistema de denuncias por Internet.
- f) Inauguró el plan de patrullaje de Lima Norte.
- g) Se implementó el sistema GEO referencial.

Porello cabe afirmar que las recomendaciones implementadas han contribuido a la mejora de las condiciones materiales y de infraestructura de las instalaciones policiales, lo que redundará en la mejora de la atención ciudadana en comisarías y una óptima prestación del servicio policial.

4. Reflexión Final

El modelo de Ombudsman sueco no sólo da cuenta de la bondad del diseño conceptual de esta institución,

sino también de las razones de la legitimidad adquirida: ejercer sus funciones guiado por principios que enaltecen la condición humana, como la defensa y protección de la dignidad, la no discriminación, la equidad y la libertad entre las personas.

Cabe señalar que la actuación del Ombudsman en nuestro país también se ha guiado por estos valores legítimos. No ha escatimado esfuerzos para, en sus casi 15 años de funcionamiento, cumplir los aspectos centrales de su mandato constitucional.

De esta manera ha elaborado 151 informes de protección de derechos fundamentales y de supervisión de la administración estatal, ha realizado a nivel nacional más de 2000 actividades de promoción de derechos con la población, y en los últimos seis años, ha atendido más de 600,000 casos y generado 87 reportes de monitoreo e intervención en conflictos sociales.

Sin duda estas cifras son algunos indicadores que dan cuenta de la continua e intensa voluntad de contribuir a la consolidación de la democracia en el Perú de modo que se garantice a todos y a todas las personas la plena vigencia de sus derechos fundamentales, especialmente de aquellas que se encuentran en especial situación de vulnerabilidad, así como la correcta actuación de los funcionarios y servidores públicos.