

## **GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE CASOS**

### **COMISIÓN DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS**

Cada semana, la Comisión de Justicia y Derechos Humanos recibe una serie de pedidos de la ciudadanía para intervenir directamente en sus casos. De acuerdo a nuestras competencias, no podemos ingresar a resolver los mismos, sino solamente derivarlos a la entidad competente.

Sin embargo, hemos observado con preocupación la complejidad de algunos casos y la inminente vulneración de uno o más derechos fundamentales.

En ese sentido, la presente guía tiene por finalidad, por un lado, mejorar nuestra capacidad de derivación y respuesta y, por otro, sistematizar a través de una base de datos más detallada, las quejas recibidas y los temas que las mismas abordan, de forma tal que, cada cierto tiempo, la Comisión pueda evaluar los problemas estructurales y determinar cuáles de estas demandas podrían canalizarse a través de la presentación de una propuesta legislativa.

A continuación, presentamos un análisis y clasificación del mismo, el cual lleva anexo un modelo de respuesta y la base de datos de Excel, que se manejará a partir de los casos recibidos en el periodo legislativo 2017-2.

***Alberto de Belaunde de Cárdenas***  
*Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos*

## ¿QUÉ TIPOS DE SOLICITUDES SOLEMOS RECIBIR?

- En la gran mayoría de casos, los ciudadanos<sup>1</sup> solicitan una intervención directa en su caso (por lo general, ya se encuentran judicializados).
- Algunos no colocan el motivo de su petitorio, sino que brindan una copia de las principales partes procesales de sus expedientes judiciales con la finalidad de que se tome conocimiento del mismo.
- La mayoría llega desde otra entidad, ya sea porque no fue atendido oportunamente o porque su proceso, queja o denuncia está demorando mucho tiempo y puede devenir en irreparable.
- Muchos de estos casos cuentan con la firma de un abogado/a. Lo que da cuenta de una mala orientación jurídica a sus clientes. Esta información será analizada por la Comisión.

### BASE LEGAL:

- Artículo 96° de la Constitución Política.
- Artículo 22° (literales b y e) y artículo 87° del Reglamento del Congreso.

## I. CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS

Las comunicaciones recibidas por las y los ciudadanos, pueden ser divididas en las siguientes categorías:

TIPO DE DENUNCIA	CARACTERÍSTICAS PARA IDENTIFICAR
<b>Quejas o denuncias (no judiciales)</b>	Puede darse por acción u omisión de una obligación de la administración pública y/o de las empresas que brinden un servicio público. Dichas acciones u omisiones deben vulnerar o colocar en peligro de vulneración un derecho fundamental.
<b>Pedidos de intervención en sus <u>procesos</u> <u>judiciales</u> o <u>administrativos</u></b>	Buscan que la Comisión interceda en el caso concreto a una situación de indefensión que afecta los derechos fundamentales de las personas.
<b>Pedidos de información/ Consultas</b>	Es toda solicitud de información o consulta sobre el estado de la materia de algún tema de relevancia pública.

<sup>1</sup> El término “ciudadanos”, incluye también a ciudadanas y a la población LGBTI+.

## II. PRINCIPIOS A CONSIDERAR PARA RESPONDER LOS CASOS PRESENTADOS

Para organizar la prioridad y el modo de respuesta de los casos, se debe tener en cuenta lo siguiente:

<b>Atención preferente</b>	<p>Los pedidos que estén vinculados con personas en situación de vulnerabilidad deberán ser atendidos brindándole una atención preferente.</p> <p>Los criterios que se tomarán en consideración serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Personas viviendo con VIH</li><li>• Personas adultas mayores</li><li>• Personas con discapacidad</li><li>• Personas víctimas de violencia familiar</li><li>• Personas víctimas de la violencia ocurrida durante el período de mayo de 1980 a noviembre de 2000<sup>2</sup></li></ul> <p>Asimismo, se deberá tomar en cuenta si el caso llega desde una zona de accesibilidad geográfica o zona de desastre (y su caso está vinculado con esa materia).</p>
<b>Subsidiariedad</b>	<p>Con la finalidad de poder colaborar con la solución de los problemas planteados, corresponde abstenerse de intervenir si es que existen otros mecanismos de tutela que garanticen mejor la protección del derecho.</p> <p>En estos supuestos la intervención podrá ser complementaria, mediante la derivación, la supervisión o el seguimiento.</p>
<b>Casos especiales</b>	<p>Teniendo en consideración las características del caso, el Presidente de la Comisión puede establecer un contacto directo con el ciudadano.</p>
<b>Atención oportuna del caso</b>	<p>Si bien toda actuación o respuesta debe ser ágil y proactiva, pueden existir algunos casos un poco más complejos, que demanden un mayor tiempo de respuesta para absolverlos de modo adecuado.</p>

---

<sup>2</sup> Se utilizará en función a la definición de la Ley Integral de Reparaciones, Ley N° 28592. Artículo 3°: (...) son consideradas víctimas las personas o grupos de personas que hayan sufrido actos u omisiones que violan normas de los Derechos Humanos, tales como desaparición forzada, secuestro, ejecución extrajudicial, asesinato, desplazamiento forzoso, detención arbitraria, reclutamiento forzado, tortura, violación sexual o muerte, así como a los familiares de las personas muertas y desaparecidas durante el período comprendido de mayo de 1980 a noviembre de 2000.

	<p>Los criterios para identificarlos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si dan cuenta de problemas estructurales de la entidad pública. Ejemplo: demora en el proceso judicial<sup>3</sup>.</li> <li>• La complejidad del caso, propiamente. Ejemplo: cantidad de hechos vulnerados, número de víctimas, etc.</li> </ul>
<b>Eficacia</b>	<p>En aquellos casos reiterantes que estén vinculados con los temas trabajados en la Comisión de Justicia, se evaluará la posibilidad de presentar un Proyecto de Ley o comunicar formalmente el problema detectado ante la instancia correspondiente.</p>
<b>Ética</b>	<p>Al tratarse de una situación que se acerca a la relación “<i>abogado-cliente</i>”, se debería respetar los principios y obligaciones del Código Voluntario de Buenas Prácticas del Abogado, en lo que resulte aplicable.</p>

### III. LINEAMIENTOS PARA BRINDAR RESPUESTA

- Las cartas de conclusión deben ir acompañadas del Oficio que se emita a la entidad a la que se deriva el caso.
- Los oficios deben tener un resumen del caso con los detalles del mismo.
- Debe priorizarse a las poblaciones vulnerables o personas en situación de vulnerabilidad.
- En todos los casos, la respuesta debe contener las competencias de la Comisión, con la finalidad que la/el ciudadano conozca las limitaciones que tenemos para poder intervenir en la resolución de sus casos.
- No se solicitará información en aquellos casos en donde no tengamos oportunidad de ejercer nuestros buenos oficios. Eso no obsta a realizar el seguimiento respectivo de cada caso que se derive. Todos los casos derivados deben tener un seguimiento, sobre todo los vinculados a poblaciones vulnerables o personas en situación de vulnerabilidad.
- Llevar un registro de todos los casos que lleguen en el periodo legislativo de agosto de 2017 a julio de 2018.

<sup>3</sup> Si bien se vulnera el derecho al debido proceso, hay una serie de problemas identificados respecto a la administración de justicia que dan cuenta que este es un problema estructural que no está vinculado solamente al caso concreto (lo cual no implica que la Comisión no pueda hacer seguimiento a la misma).