



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 0014-2019/DP-PAD

Lima, 21 FEB. 2019

VISTO:

El documento denominado: "Protocolo de Actuaciones Defensoriales"; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y mediante Resolución Defensorial N° 012-2018/DP, su Reglamento de Organización y Funciones;

Que, según lo dispuesto por el artículo 162° de la Constitución Política del Perú, la Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo, encargado de la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la personal y de la comunidad, de la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y de la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía;

Que, la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, establece las pautas básicas del procedimiento de actuación de la Defensoría del pueblo para el cumplimiento de las funciones constitucionales encomendadas;

Que, mediante Resolución Administrativa N° 047-2008/DP-PAD de fecha 15 de agosto de 2008, se aprobó el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales";

Que, resulta necesario que la Defensoría del Pueblo cuente con instrumentos actualizados que garanticen que toda actuación defensorial se desarrolle con la debida diligencia y oportunidad y que proporcione información cierta, accesible y oportuna sobre el desarrollo de las mismas, a fin de dar cumplimiento a las metas programadas por la Defensoría del Pueblo;

Que, el documento denominado: "Protocolo de Actuaciones Defensoriales", brinda las pautas para el procedimiento de atención de los casos sean presentados por la ciudadanía a la Defensoría del Pueblo o de oficio, a fin de fortalecer el cumplimiento de la labor defensorial mediante la incorporación de una metodología de trabajo que permita alcanzar las metas previstas por la institución;

Que, resulta necesario aprobar una nueva regulación aplicable a la actuación defensorial, pues ello contribuirá a mejorar sustantivamente el nivel de intervención defensorial garantizando una atención más efectiva, prioritaria y oportuna de los derechos de las personas y el respeto y la realización de los derechos fundamentales;





Defensoría del Pueblo

Con los visados de la Secretaría General y de las oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 5° y numeral 8) del artículo 9° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; en concordancia con lo señalado en los artículos 9° y 10° el literal d) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR "Protocolo de Actuaciones Defensoriales" el mismo que en veintitrés (23) páginas, consta de tres (3) Títulos, de setenta y dos (72) artículos y un (1) Glosario, y constituye parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Administrativa N° 047-2008/DP-PAD, que aprueba el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales".

Artículo Tercero.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional y el Portal de Transparencia de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



Eugenia Fernán Zegarra
Eugenia Fernán Zegarra
Primera Adjunta (e)
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Defensoría del Pueblo

PROTOCOLO DE ACTUACIONES DEFENSORIALES



Defensoría del Pueblo

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, PRINCIPIOS Y ENFOQUES

ARTÍCULO 1°.- Objetivo

El presente protocolo tiene por objeto brindar pautas para los procedimientos de atención de los pedidos de intervención que presenta la ciudadanía.

Los procedimientos son los siguientes:

- a) Queja
- b) Petitorio
- c) Consulta

También se puede realizar intervenciones de oficio, a manera de queja o petitorio, que se tramitan de acuerdo a las disposiciones y plazos establecidos para ambos procedimientos. Estas intervenciones se realizan por decisión sustentada del/de la jefe/a de cada oficina defensorial (OD) o del/de la coordinador/a del módulo defensorial (MOD), en su respectiva circunscripción.

Para el inicio de intervenciones de oficio es indispensable la realización de alguna gestión previa ante la entidad involucrada o persona afectada que evidencie la necesidad de realizar una intervención ante la afectación o manifiesto peligro de afectación de un derecho fundamental por parte de alguna entidad de la Administración Pública.

ARTÍCULO 2°.- Ámbito de aplicación

El presente protocolo es de aplicación por las OD y MOD. Asimismo, por las adjuntías, programas, mecanismos y demás dependencias en los temas que corresponda.

ARTÍCULO 3°.- Principios y enfoques

3.1. Los procedimientos se sustentan en los siguientes principios:

- a) **Defensa de los derechos humanos:** Toda actuación defensorial está orientada a la defensa de los derechos fundamentales de la persona y la comunidad y, de manera especial, de los derechos de las personas que se encuentran en una mayor situación de vulnerabilidad e indefensión.
- b) **Discrecionalidad:** La Defensoría del Pueblo determina el ejercicio de la atribución más conveniente para el cumplimiento de sus funciones, así como el tipo de actuación defensorial más adecuada para la atención de cada solicitud de intervención, de acuerdo con sus características específicas.
- c) **Eficacia:** Las actuaciones defensoriales están orientadas a lograr un resultado que garantice el respeto, protección y realización de los derechos fundamentales. Para tal fin, se llevan a cabo actuaciones de persuasión para procurar un cambio de actitud en la Administración Pública que permita el cese de los hechos vulneratorios o la amenaza, la restitución del derecho o derechos afectados o la respectiva adopción de medidas permanentes que procuren la no repetición de los hechos vulneratorios.
- d) **Gratuidad:** Toda actuación defensorial sin perjuicio del tipo de procedimiento es gratuita.





Defensoría del Pueblo

Las solicitudes de reproducción de folios obrantes en un expediente concluido se tramitan conforme a lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

- e) **Inmediación:** Las actuaciones defensoriales se realizan en relación directa y en contacto permanente con las personas que solicitan nuestra intervención y, sobre todo, con los/as afectados/as, así como con las entidades involucradas en los procedimientos que se atienden.
- f) **Subsidiaridad:** La intervención de la Defensoría del Pueblo tiene una naturaleza subsidiaria. En caso de que la persona afectada hubiera adoptado algún mecanismo de tutela o hubiere iniciado algún procedimiento orientado a garantizar la debida protección de su derecho afectado, la intervención de la Defensoría del Pueblo se realiza de manera complementaria, cuando existan indicios de que el caso sea fundado.

Las actuaciones que realiza la Defensoría del Pueblo no suplen a aquellas acciones cuyo ejercicio corresponde a la persona conforme a sus derechos, las mismas que pudieran ser realizadas en la vía administrativa o judicial.

- g) **Principio de Unidad de Actuación Defensorial:** La persona afectada o recurrente puede presentar su solicitud de intervención en cualquier OD o MOD de la Defensoría del Pueblo, el cual, de ser el caso, deriva el pedido de intervención a la dependencia a la que corresponda su tramitación.
- h) **Celeridad:** Todas las actuaciones defensoriales deben estar orientadas a la defensa urgente de los derechos fundamentales, desarrollándose en el menor plazo y con carácter proactivo, evitando las actuaciones que constituyan meros formalismos.

3.2. Las actuaciones defensoriales se orientan por los siguientes enfoques:

- a) **Enfoque basado en los derechos humanos:** Las personas son titulares de derechos y el Estado tiene el deber de respetarlos, protegerlos, garantizarlos y promoverlos. Ello implica que los servicios prestados por la Defensoría del Pueblo deben estar alineados con los estándares de derechos humanos y los principios transversales de igualdad y no discriminación, progresividad y no regresividad, participación ciudadana en la toma de decisiones, y transparencia y rendición de cuentas.
- b) **Enfoque intercultural:** Los servicios prestados por la Defensoría del Pueblo deben adaptarse a partir de la valoración del otro y el reconocimiento de las diferencias culturales en función de un proyecto común elaborado con igualdad, interaprendizaje, participación y manejo de conflictos.

Se debe contribuir a la modificación de las formas de abordar y atender la diversidad cultural en y desde los diferentes ámbitos de la sociedad, educación, salud, prevención de conflictos sociales, atención al público, etc.

- c) **Enfoque de género:** Las brechas de género deben superarse a partir del conocimiento de las causas que generan asimetrías entre mujeres y varones. Para ello, es indispensable mirar la realidad identificando los roles que asumen mujeres y varones en nuestra sociedad, así como las relaciones de poder y desigualdad que se producen entre ellas y ellos.





Defensoría del Pueblo

- d) **Enfoque de atención preferente:** Reciben atención preferente las mujeres embarazadas, las niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad.¹ Ello implica el cambio de paradigma en la manera de entender a la ciudadanía, a través de los distintos canales de atención, implementando medidas para facilitar el uso o acceso adecuado a la institución.
- e) **Enfoque intergeneracional:** Todas las personas transitan por el proceso natural de envejecimiento; las distintas etapas del ciclo de vida (niñez, adolescencia, juventud, adultez y vejez) presentan características particulares y necesidades específicas, por lo que se debe reconocer y respetar las diferencias que presentan las personas en razón de la edad en un marco de igualdad.

En virtud a este enfoque, se identifican las relaciones de poder entre dichas etapas y sus vinculaciones para mejorar las condiciones de vida o el desarrollo común, teniendo en cuenta que en conjunto contribuyen a una historia común y deben fortalecerse generacionalmente.



CAPÍTULO II

REGLAS GENERALES PARA EL TRÁMITE DE LOS PROCEDIMIENTOS DEFENSORIALES

ARTÍCULO 4°.- Naturaleza de la intervención defensorial

La actuación de la Defensoría del Pueblo tiene por finalidad la defensa de los derechos de las personas ante actuaciones ilegítimas, defectuosas, irregulares, morosas, abusivas, excesivas, arbitrarias y negligentes que afecten la plena vigencia de los derechos fundamentales.

ARTÍCULO 5°.- Formas de presentar los pedidos de intervención

Cualquier persona, natural o jurídica, en forma individual o colectiva, sin restricción alguna, puede solicitar la intervención de la Defensoría del Pueblo.

Cuando una persona recurra a la Defensoría del Pueblo en nombre de otra, deberá acreditar su representación con el empleo de cualquier mecanismo, pero consignando necesariamente los datos generales de la persona representada, en aplicación del principio de inmediatez. Son formas de solicitar la intervención de la Defensoría del Pueblo las siguientes:

- a) **Presencial:** En forma directa ante las OD y MOD. Se registran directamente en el Sistema de Información Defensorial (SID), donde se consignan los datos generales de la persona recurrente y afectada: nombre o denominación, domicilio, número telefónico fijo o celular y correo electrónico; la descripción de los hechos que motiva el pedido de intervención identificando el derecho o derechos vulnerados o amenazados, y el pedido concreto; la calificación temática provisional y la entidad quejada.

Luego de ello, salvo en el caso de las consultas, se emite el respectivo reporte, que forma parte del expediente, el cual será firmado por la persona recurrente o afectada que esté presente.

Las solicitudes de intervención recibidas en el marco de una acción itinerante defensorial se registran en el SID en el plazo de dos (2) días hábiles de haber retornado del viaje.

¹ Ley N° 28683 que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en los lugares de atención al público.



- b) **Escrita:** Por escrito ante el área de gestión documentaria o la que haga sus veces. Estas solicitudes deben contener como mínimo el nombre o denominación, domicilio, teléfono, correo electrónico, en la medida de lo posible, del recurrente y afectado, así como la descripción de los hechos que motivan el pedido de intervención. Debe estar firmado por el recurrente.
- c) **Virtual:** Se presentan ante el Centro de Atención Virtual (CAV), a través del chat institucional, formulario web virtual, correo electrónico, central telefónica, línea gratuita regular, línea gratuita de emergencia, redes sociales u otros medios de comunicación, a su cargo.

Se registran directamente en el SID, donde se consignan como mínimo el nombre o denominación y domicilio de la persona recurrente y afectada; correo electrónico, en la medida de lo posible, así como la descripción de los hechos que motivan la intervención identificando el derecho o derechos vulnerados o amenazados, de ser el caso, y el pedido de intervención concreto.

Es obligación de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (OCII) notificar, dentro de un (1) día hábil, a cada jefe/a de OD o coordinador/a de MOD, según su competencia territorial, los hechos relevantes que ameriten intervención y que son advertidos a través de los medios de comunicación o las redes sociales institucionales que administra. Luego de la respectiva evaluación por parte de las OD y MOD, estos casos serán registrados en el SID de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1º y, de ser el caso, como intervenciones de oficio.

ARTICULO 6º.- Intervenciones defensoriales en situaciones especiales

La intervención en conflictos sociales se hará conforme al Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos Sociales. No obstante ello, si en el ámbito de un conflicto se presentaran quejas, petitorios o consultas, se registrarán en el SID y serán tramitadas de conformidad con el presente protocolo.

Cuando, excepcionalmente, las adjuntías, programas o mecanismos requieran tramitar procedimientos conforme al presente protocolo, deberán coordinar con la respectiva OD o MOD competente, para su registro en el SID.

ARTÍCULO 7º.- Comunicación vía correo electrónico

Al momento de recepción de la solicitud de intervención, el área de gestión documentaria, o el que haga sus veces, hará entrega al recurrente del formato de autorización correspondiente para efectos de las notificaciones a través del correo electrónico.

ARTÍCULO 8º.- Pedido de reserva de nombre

El pedido de reserva de nombre o denominación de la persona afectada procede en los casos establecidos por ley². En aquellos casos en los que la persona hubiere expuesto una situación de afectación o amenaza de derechos y solicite la reserva de su nombre por causas no establecidas en

² Entre los supuestos de reserva de nombre establecidos por ley tenemos los siguientes:

- Información confidencial (artículo 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Información sobre la identidad de los niños o adolescentes cuando se encuentren involucrados como víctimas, autores, partícipes o testigos de una infracción, falta o delito (artículo 6 del Código de los Niños y Adolescentes, Ley N° 27337).
- Información sobre la identidad de la víctima o agraviada en los procesos penales respecto a delitos contra la libertad sexual (artículo 3 de la Ley N° 27115, Ley que establece la acción penal pública en los delitos contra la libertad sexual, y artículo 95 del Nuevo Código Procesal Penal).





la ley, el/la jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD evaluará el pedido y, de ser el caso, dispondrá realizar una intervención de oficio.

ARTÍCULO 9°.- Inadmisibilidad de las solicitudes de intervención

Las solicitudes de intervención no serán admitidas en los siguientes casos:

1. Cuando sean anónimas. Para este efecto, se entiende como anónima la solicitud presentada sin indicación expresa del nombre del/de la recurrente.
2. Cuando se advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, o fundamento fútil o trivial. Estos supuestos se configuran cuando en la solicitud de intervención no existan elementos que evidencien una amenaza o vulneración de derechos, o no exista una situación de indefensión que podamos atender a manera de buenos oficios.
3. Cuando el pedido de intervención no guarda relación con las competencias defensoriales.

Las solicitudes de intervención que no son admitidas por estas causales se registran en el SID como consultas.

La comunicación de las decisiones de inadmisibilidad debidamente fundamentada debe ser puesta en conocimiento del recurrente. Para tal efecto, se observan las siguientes disposiciones:

- a) **Presencial:** Mediante la entrega del reporte correspondiente del SID o, en su defecto, se le otorga un acta en la que se precisan las razones que sustentan la inadmisibilidad de su solicitud.
- b) **Escrita:** Mediante el envío de una carta que se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería.

En aquellos casos en los que no se pueda notificar mediante estos medios, corresponde realizar otras gestiones orientadas a informar al recurrente sobre la inadmisión de su solicitud y emitir un informe de archivo.

- c) **Virtual:** Se enviará mediante correo electrónico siempre que se haya solicitado la intervención a través del formulario web, correo electrónico, redes sociales o similares.

La decisión de no admitir las solicitudes de intervención que se interpongan a través de las líneas telefónicas es puesta en conocimiento del/de la recurrente en ese mismo momento.

ARTÍCULO 10°.- Suspensión de los plazos máximos para el trámite de casos

La suspensión del trámite de procedimientos es de veinte (20) días hábiles y procede en los siguientes supuestos:

1. Ante eventos de caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados.
2. Ante la existencia de situaciones de conmoción social que impidan el normal desarrollo de las actuaciones para la atención de los procedimientos.
3. Cuando se formulen consultas a las adjuntías, programas o mecanismos.
4. Cuando las OD o MOD consulten a las adjuntías, programas o mecanismos el ejercicio de las atribuciones establecidas en el Artículo 9° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo³ (LODP).

³ Artículo 9°. - El Defensor del Pueblo está facultado, en el ejercicio de sus funciones, para: (...)

2.- Ejercitar ante el Tribunal Constitucional la acción de inconstitucionalidad contra las normas con rango de ley a que se refiere el inciso 4) del Artículo 200° de la Constitución Política, asimismo, para interponer la Acción de Hábeas



Defensoría del Pueblo

5. En el caso de las vacaciones del Poder Judicial y el Tribunal Constitucional, siempre que dicha situación implique la imposibilidad de gestionar el expediente.
6. Cuando la entidad quejada esté en huelga y dicha situación no permita gestionar el expediente.
7. A solicitud del/de la jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD, por razones debidamente fundamentadas.

En los supuestos establecidos en los numerales 3 y 4, la suspensión opera de manera automática con el registro de dicha acción en el SID. En los demás casos, la suspensión es solicitada por el/la comisionado/a a cargo del expediente al jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD quien, a su vez, requiere la aprobación de la Primera Adjuntía (PAD). Excepcionalmente, se podrá renovar este plazo por un periodo igual, previo pedido sustentado por la unidad orgánica y la autorización correspondiente de la PAD.



ARTÍCULO 11°.- Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID

Todos los procedimientos deberán registrar lo siguiente:

- a) La fecha en que la Defensoría del Pueblo recibió la solicitud de intervención a través de alguno de los medios establecidos en el Artículo 5° del presente protocolo. Por defecto el sistema consignará la fecha de registro.
- b) La descripción clara y detallada de los hechos identificando el derecho o derechos vulnerados o amenazados, de ser el caso.
- c) La calificación temática y la identificación de la entidad o entidades del Estado ante las se gestionará el procedimiento.
- d) Las acciones de derivación.
- e) La asignación oportuna al/a la comisionado/a que se encargará de su tramitación.
- f) Las comunicaciones con el/la recurrente o afectado/a.
- g) Los pedidos de información a las entidades ante las que se gestiona el procedimiento y sus respuestas.
- h) Las actuaciones de persuasión y de seguimiento realizadas.
- i) Las consultas formuladas a las adjuntías, programas o mecanismos y sus respectivas respuestas.
- j) La conclusión del expediente, adjuntando al mismo el documento correspondiente.
- k) Las reconsideraciones.



Adicionalmente, a consideración del/de la comisionado/a, puede registrarse otras actuaciones que se considere pertinentes.

En el caso de las actuaciones defensoriales que consistan en efectuar o recibir llamadas telefónicas, no es necesario emitir documento alguno que dé cuenta de dichas gestiones. Basta únicamente su registro en el SID con la precisión de su resultado.

En el caso de las actuaciones defensoriales que se realicen mediante la remisión o recepción de oficios, cartas u otros documentos, o que ameriten la elaboración de un acta; además del registro de la gestión en el SID debe incluirse el respectivo documento en el expediente físico.

Corpus, Acción de Amparo, Acción de Hábeas Data, la de Acción Popular y la Acción de Cumplimiento, en tutela de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad.

Asimismo, está capacitado o facultado para intervenir en los procesos de Hábeas Corpus, para coadyuvar a la defensa del perjudicado.

3.- Iniciar o participar de oficio o a petición de parte, en cualquier procedimiento administrativo en representación de una persona o grupo de personas para la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad. (...)



ARTÍCULO 12°.- Consultas a las adjuntías, programas o mecanismos

Cuando para el trámite de procedimientos se requiera contar con criterios de intervención, establecer una posición institucional, validar una interpretación normativa o realizar alguna actuación particular; el/la comisionado/a responsable de la atención del expediente deberá coordinar con las adjuntías, programas o mecanismos, previa verificación de los informes, documentos y lineamientos emitidos por la Defensoría del Pueblo sobre la temática.

La consulta, exclusivamente, se formula y absuelve mediante el SID. El registro de la consulta corresponde a la OD o MOD que debe precisar las razones que la motivan y las gestiones realizadas.

Si al recibir la consulta, la adjuntía, programa o mecanismo advierte que no se precisan las razones que la motivan y no se detallan las gestiones realizadas, puede no admitir la consulta mediante el SID en el plazo de cinco (5) días hábiles o realizar coordinaciones con la respectiva OD o MOD, a fin de contar con dicha información. También podrá solicitar el envío del expediente defensorial debidamente foliado.

El registro de la respuesta a la consulta corresponde a la adjuntía, programa o mecanismo. La consulta se atiende en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contados desde su registro en el SID e implica una suspensión de los plazos. En casos excepcionales, puede solicitarse la prórroga de dicho plazo por un máximo de veinte (20) días hábiles adicionales. Para tal efecto, antes del vencimiento del plazo, corresponde a la adjuntía, programa o mecanismo al que se haya formulado la consulta solicitar a la PAD, a través del SID, la ampliación de dicho plazo, precisando las razones que motivan tal pedido.

En caso de que la adjuntía, programa o mecanismo advierta la necesidad de realizar gestiones imprescindibles para absolver la consulta, deberá coordinar con la respectiva OD o MOD sobre las gestiones a realizar.

ARTÍCULO 13°.- Coordinación entre OD y MOD para la gestión de expedientes

En el supuesto de que una OD o MOD requiera acopiar información adicional necesaria para la atención de un procedimiento o efectuar alguna comunicación con el/la recurrente o afectado/a o con las entidades involucradas que estén fuera de su ámbito de competencia geográfica, podrá realizar las gestiones correspondientes, lo que no implica la derivación del expediente.

Para ello debe coordinar con el/la jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD del lugar donde se requiera realizar la gestión.

ARTÍCULO 14°.- Comunicación interinstitucional según jerarquía

Las comunicaciones, en el marco del presente protocolo, dirigidas a los funcionarios de las entidades de la Administración Pública se rigen por lo dispuesto en la Directiva de Gestión Documentaria vigente, bajo responsabilidad.

ARTÍCULO 15°.- Continuación del trámite de los casos

El trámite de los procedimientos no se paralizará por ausencia, licencia o vacaciones de los/as comisionados/as responsables de la tramitación. En tales supuestos, el/la jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD reasignará el expediente para garantizar la continuidad de su tramitación.

ARTÍCULO 16°.- Comunicación de conductas o hechos que deben ser investigados por la Contraloría General de la República o el Ministerio Público

Si como resultado de la investigación realizada en el trámite de una queja, se toma conocimiento de conductas o hechos que tendrían que ser investigados por la Contraloría General de la República o el Ministerio Público, corresponde al/la jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD evaluar la pertinencia de informar estos hechos a dichas instituciones.





Defensoría del Pueblo

En estos supuestos, los/as jefes/as de OD o coordinadores/as del MOD coordinan previamente con las respectivas adjuntías, programas o mecanismos, según lo dispuesto en el Artículo 12°, en lo que resulte aplicable, y comunican a la PAD sobre aquellos casos en los que se hubiere informado.

El presente artículo no aplica a supuestos de:

a) Comunicación o denuncia de hechos delictuosos advertidos en la etapa de calificación de un pedido de intervención. En estos casos, si la noticia de hechos delictuosos va acompañada de elementos mínimos para su procesamiento, se efectuará el traslado de los mismos al Ministerio Público. Cuando no cuente con dichos elementos, se orientará al recurrente a formular su denuncia directamente.

a) En el supuesto de preexistencia de denuncia penal en trámite.

ARTÍCULO 17°.- Solicitudes de intervención remitidas por congresistas

Cuando los/as congresistas de la República soliciten la intervención de la Defensoría del Pueblo para la investigación o esclarecimiento de actuaciones producidas por una entidad de la Administración Pública que afecta a una persona o grupos de personas, dentro del plazo no mayor de diez (10) días hábiles de recibida la solicitud, los/as jefes/as de OD o coordinadores/as del MOD deberán remitir un informe a la PAD sobre la decisión de abrir o no un expediente respecto a la situación planteada y, en lo posible, comunicar las primeras gestiones realizadas a fin de notificar al Congreso.

ARTÍCULO 18°.- Solicitudes remitidas por autoridades administrativas

La Defensoría del Pueblo no es competente para intervenir cuando una autoridad ponga en su conocimiento la existencia de alguna controversia con otras autoridades vinculada al ejercicio de sus funciones.

Sin embargo, si en los hechos expuestos se identifica la vulneración de un derecho fundamental que debe ser defendido dentro del marco de las competencias de la Defensoría del Pueblo, o una situación de indefensión que amerite una intervención, se podrá intervenir de oficio.

ARTÍCULO 19°.- Pedido expreso para el ejercicio de las facultades del artículo 9 de la LODP

Cuando el/la recurrente presente una solicitud de intervención y expresamente requiera el ejercicio de las facultades establecidas en el Artículo 9° de la LODP, se tramita como una consulta. Si la OD o MOD considera la necesidad de evaluar su ejercicio, coordinará previamente con la adjuntía, programa o mecanismo que corresponda y se remitirá el expediente de conformidad con el Artículo 12°. De proceder, se requiere autorización de la PAD.

ARTÍCULO 20°.- Cuestionamientos respecto a procedimientos en trámite

En aquellos casos en los que los/as recurrentes o afectados/as se encuentren disconformes con la manera en que se está tramitando el procedimiento, corresponde al/a la jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD realizar la evaluación correspondiente, informar al/a la recurrente o afectado/a sobre el resultado de su evaluación en un plazo máximo de quince (15) días hábiles y, en caso de corresponder, disponer las medidas correctivas que estime oportunas a fin de continuar con la adecuada gestión del expediente hasta su conclusión. Esta decisión es inimpugnable. Cuando los cuestionamientos estén relacionados a la actuación del/de la jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD en el trámite del expediente, se aplica el procedimiento y plazo mencionado.

ARTÍCULO 21°.- Reconsideraciones respecto a procedimientos concluidos

Las reconsideraciones son las comunicaciones en las que se expresa desacuerdo con la decisión de dar por concluido el trámite de un procedimiento.

El plazo para la interposición de reconsideraciones es de quince (15) días hábiles.

Las reconsideraciones serán evaluadas por el/la jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD en el



Defensoría del Pueblo

cual se tramitó el procedimiento y se verificará:

1. El cumplimiento de las disposiciones del presente protocolo.
2. Que la actuación defensorial se ha desarrollado en ejercicio de las competencias defensoriales.

Las reconsideraciones que se interpongan contra decisiones adoptadas por jefes/as de OD son resueltas por la PAD, en única instancia. Cuando se interpongan contra lo resuelto por el/la coordinador/a de un MOD son atendidas, en única y definitiva instancia por el/la jefe/a de la OD de la cual depende el MOD cuya decisión se cuestiona.



ARTÍCULO 22°.- Criterios a tomar en cuenta para atender las reconsideraciones

Cuando a consecuencia de la evaluación realizada se advierta:

1. Errores u omisiones en el trámite de un procedimiento, se modificará la decisión adoptada, continuando el trámite del procedimiento. Dicha medida se comunicará por escrito al/a la recurrente.
2. Errores u omisiones en el contenido de la información remitida al recurrente o afectado, se mantendrá la decisión de concluir el trámite y se efectuarán las correcciones necesarias en el documento de conclusión, remitiéndolo modificado al/a la recurrente.
3. Que no se haya expuesto motivos justificados que sustenten la reconsideración, se remitirá una carta al/a la recurrente ratificando la decisión de dar por concluida nuestra intervención.

ARTÍCULO 23°.- Plazos para atender reconsideraciones

Las reconsideraciones son resueltas dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles siguientes a su presentación. Para tal efecto, el/la comisionado/a que tramitó el procedimiento emitirá un informe en el que se absuelve los aspectos que sustentan el pedido de reconsideración del/de la recurrente o afectado/a y redacta el proyecto de carta de respuesta.

Dicho informe se emite en el plazo máximo de diez (10) días hábiles. En caso de que la persona que suscribió el documento no se encontrase prestando servicios en la institución, ya sea por encontrarse de licencia, con descanso vacacional o por haber concluido su vínculo con la institución, se omite realizar este trámite.

Las reconsideraciones deben ser registradas en el SID.

ARTÍCULO 24°.- Supervisión a cargo de los/as jefes/as de OD y coordinadores/as de MOD

Los/as jefes/as de las OD y coordinadores/as de los MOD supervisan la atención de los expedientes que se tramitan en sus respectivas dependencias. Para ello, realizan evaluaciones trimestrales sobre la base de una muestra de expedientes en trámite.

En dichas evaluaciones trimestrales, se determina el cumplimiento de los siguientes aspectos:

1. La adecuada calificación y gestión de los procedimientos que se tramitan en las OD y MOD a su cargo.
2. Que la información registrada en los expedientes físicos y en el SID corresponda a la forma de trámite seleccionada.
3. El cumplimiento de las disposiciones del presente protocolo por parte de los/as comisionados/as de las sedes a su cargo.

Los/as jefes/as de las OD y coordinadores/as de los MOD emiten los respectivos informes que son enviados a la PAD durante la segunda quincena del mes siguiente a cada trimestre.





Defensoría del Pueblo

ARTÍCULO 25°.- Desistimiento de la queja y otros supuestos de conclusión

El/la recurrente o afectado/a puede desistirse en cualquiera de las etapas del trámite de su queja o petitorio. El desistimiento debe constar en documento escrito, comunicación electrónica o en acta suscrita por el/la recurrente o afectado/a, en los que se advierta indubitablemente su decisión de que la Defensoría del Pueblo no continúe tramitando su procedimiento, lo que ameritará el archivo del expediente.

Excepcionalmente, el/la recurrente podrá desistirse por comunicación telefónica. En este supuesto, la OD o MOD deberá remitirle una comunicación en la que se le informe de su decisión de concluir voluntariamente el procedimiento.

Cuando se advierta una manifiesta vulneración de derechos o una especial situación de indefensión que, a criterio del/de la comisionado/a amerite continuar con la tramitación del procedimiento pese al desistimiento del/de la recurrente, se dispondrá su archivo y el inicio de una intervención de oficio sobre los aspectos generales de la situación advertida.



TÍTULO II

ACTUACIONES DEFENSORIALES ESPECÍFICAS PARA EL TRÁMITE DE LOS PROCEDIMIENTOS DEFENSORIALES

CAPÍTULO I

QUEJA

ARTÍCULO 26°.- Definición

La queja es toda solicitud que requiere la intervención de la Defensoría del Pueblo, alegando la vulneración o la amenaza de vulneración de un derecho o varios derechos fundamentales debido a la acción u omisión de una entidad de la Administración Pública.

ARTÍCULO 27°.- Finalidad de la queja

La intervención defensorial tiene por finalidad:

- a) La defensa de los derechos fundamentales de las personas.
- b) La generación de un cambio en la Administración Pública que permita superar la situación que motivó la queja y procurar la no repetición de situaciones similares

ARTÍCULO 28°.- Ejercicio de las facultades del Artículo 9° de la LODP por necesidad urgente

Cuando en el trámite de una queja se advierta la necesidad urgente de ejercer las demás atribuciones del Artículo 9° de la LOPD para la defensa de los derechos fundamentales, se deberá coordinar con la respectiva adjuntía, programa o mecanismo, conforme al Artículo 12°, y requerir la autorización de la PAD. Esta coordinación se registra como una gestión del expediente.

ARTÍCULO 29°.- Reglas aplicables a la queja de oficio

Las quejas iniciadas de oficio se rigen por las disposiciones del presente capítulo en lo que le sean aplicables.

ARTÍCULO 30°.- Plazo y acumulación del trámite de la queja

Las actuaciones defensoriales para el trámite de una queja se realizan en el plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles, de los cuales sesenta (60) días corresponden a la etapa de investigación, diez (10) días a la etapa de valoración y emisión de recomendaciones y cincuenta (50) días a la etapa de seguimiento de la implementación de recomendaciones.





Cuando la OD o MOD constate la existencia de quejas contra las mismas entidades en las que se describa idéntica problemática, dispondrá su acumulación, procurando que cada actuación defensorial sea aplicable al mayor número de solicitudes de intervención.

No existe acumulación cuando se presenten quejas de diferentes recurrentes con idéntica problemática y el/la afectado/a sea el mismo; en dicho supuesto, únicamente deberá incluirse a los demás recurrentes en la queja en trámite.

ARTÍCULO 31°.- Derivación de quejas

Las quejas se derivan, por razones de competencia geográfica, a fin de que su trámite sea realizado por la OD o MOD donde desarrolla sus funciones la entidad quejada.

La derivación se realiza dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles. Se deberá observar las siguientes reglas:

- Cuando la queja sea presentada sin documentación o la documentación conste en archivo digital, la derivación se efectúa únicamente mediante el SID.
- En aquellos casos en los que la totalidad de la documentación sea remitida escaneada no será necesario enviar la documentación por el servicio de mensajería.
- Cuando sea necesario remitir la documentación en físico, se enviará el respectivo memorando u hoja de remisión a través del servicio de mensajería y se consignará dicha precisión en el SID. Para ello, el/la comisionado/a encargado/a de realizar la calificación preliminar de la solicitud de intervención hará entrega del expediente físico debidamente foliado al personal administrativo encargado de la gestión de documentos, a fin de remitir el expediente a la OD o MOD que se encargará de su trámite.

El personal administrativo encargado de la gestión de documentos tiene un plazo no mayor a un (1) día hábil para realizar el envío del expediente físico hacia la dependencia que se encargará de brindarle atención.

Cuando la OD o MOD que recibe la derivación considera que no es competente por su ámbito territorial para actuar, remitirá el expediente a la unidad que corresponda en el plazo de un (1) día hábil.

ARTÍCULO 32°.- Registro previo a la derivación de quejas

La OD o MOD que recibe la queja realiza el registro de la clasificación temática, la entidad quejada y la acción de derivación en el SID que la excluye de su trámite. La unidad que la recibe está obligada a evaluar la admisión de la queja.

En aquellos supuestos en los que la OD o MOD que recibe el expediente advierta que la solicitud derivada no es una queja sino una consulta o petitorio, realiza la recalificación del procedimiento en el SID y brinda la respuesta al/a la recurrente.

ARTÍCULO 33°.- Trámite para la derivación de quejas en la sede central desde el Área de Gestión Documentaria y Archivo

Las quejas que reciba el Área de Gestión Documentaria y Archivo ubicada en la sede central, que deban ser tramitadas por las Oficinas Defensoriales de Lima, Lima Norte, Lima Sur, Lima Este y Callao, serán derivadas físicamente a dichas oficinas en el plazo máximo de un (1) día hábil desde su recepción.

Las quejas que reciba el Área de Gestión Documentaria y Archivo, cuyo trámite corresponda a una OD o MOD distinta a la señalada en el párrafo precedente, serán remitidas a la OD de Lima para su



Defensoría del Pueblo

correspondiente registro en el SID, que se realizará de acuerdo al procedimiento para la derivación y plazos establecidos en el presente protocolo. Esta acción se realizará en el plazo máximo de un (1) día hábil.

SUB CAPÍTULO I ETAPA DE CALIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE QUEJAS

ARTÍCULO 34°.- Intervención respecto a temáticas manifiestamente distintas a las directamente solicitadas por el/la recurrente

Cuando la intervención que realice la OD o MOD deba abordar temáticas manifiestamente distintas a las directamente solicitadas por el/la recurrente por escrito o en forma virtual, el área de calificación o la que haga sus veces deberá informarle, por la misma vía, las razones por las cuales no se intervendrá en los temas solicitados, le comunicará la calificación otorgada a su solicitud de intervención y el inicio de la investigación en un plazo máximo de diez (10) días hábiles desde su admisión a trámite. En el caso de los pedidos de intervención verbal, la respuesta es inmediata.

En todos los casos, la gestión debe ser registrada en el SID.

ARTÍCULO 35°.- Trámite y plazos para las quejas que requieran mayor información

Cuando no se cuente con información suficiente para iniciar el trámite de la queja, el/la comisionado/a puede requerir mayor información al/a la recurrente o afectado/a, siempre que se haya identificado una presunta vulneración o amenaza de vulneración de un derecho fundamental.

Para requerir mayor información, el/la comisionado/a puede realizar una llamada telefónica, enviar un correo electrónico o remitir una carta al/a la recurrente o afectado/a. En aquellos casos en los que el/la recurrente o afectado/a acuda a la OD o MOD para solicitar información sobre su procedimiento, la comunicación sobre la necesidad de contar con mayor información se realiza de manera presencial, en cuyo caso se entiende que ha sido notificado/a en dicho acto.

El plazo para requerir mayor información es de tres (3) días hábiles desde el registro del expediente en el SID. Esta acción se registra en el SID y, con ello, el plazo de admisión se amplía a quince (15) días hábiles. Vencido dicho plazo sin que se reciba la información requerida, se comunica al/a la recurrente o afectado/a la decisión de dar por concluido el procedimiento.

Para ello, se remite una comunicación escrita, a través del correo electrónico o del servicio de mensajería. Excepcionalmente, dicha comunicación podrá efectuarse mediante una llamada telefónica, cuando el/la jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD lo autorice. En este caso, se emite un informe de archivo suscrito por el/la respectivo/a jefe/a de OD o coordinador/a del MOD.

En los casos en que el/la recurrente o afectado/a brinde la información requerida, se continuará de acuerdo a lo establecido en el artículo 36° del protocolo.

ARTÍCULO 36°.- Registro y plazo de admisión de las quejas que cuentan con información completa

- a) **Presencial:** La queja es registrada y calificada al momento de la atención presencial, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.
- b) **Escrita:** La queja recibida en el área de gestión documentaria o la que haga sus veces y se remite al área de calificación o la que haga sus veces. Dicha área se encarga de efectuar el registro, calificación o asignación al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admisión en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados desde la fecha de ingreso.



- c) **Virtual:** La queja no presencial deberá ser calificada al momento de la atención virtual, siendo asignada al/a la comisionado/a responsable de su tramitación y admitida en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.

ARTÍCULO 37°.- Excepciones al plazo

El plazo de admisión de la queja no se sujeta a lo establecido en el Artículo 36° del presente protocolo en los siguientes supuestos:

1. Cuando la queja sea presentada en el marco de una acción itinerante defensorial. En estos casos el plazo se computará desde que la queja es entregada al área de gestión documentaria, o la que haga sus veces, de la OD o MOD que efectuó el viaje.
2. Cuando la queja sea derivada a otra OD o MOD. En tal supuesto, el plazo se computará a partir de la fecha en que la OD o MOD recibe la queja derivada.



SUB CAPÍTULO II ETAPA DE INVESTIGACIÓN

ARTÍCULO 38°.- Definición

La etapa de investigación es el conjunto de gestiones realizadas ante las entidades de la Administración Pública con la finalidad de esclarecer si sus acciones u omisiones han producido la vulneración de derechos fundamentales consignada en el expediente de queja.

ARTÍCULO 39°.- Acción inmediata

Cuando a partir de una evaluación preliminar se advierta que la queja puede ser solucionada de forma inmediata y la afectación de derechos fundamentales es evidente, se efectuará la respectiva recomendación.

ARTÍCULO 40°.- Comunicación al recurrente del inicio de la investigación

Es obligatorio comunicar al recurrente el inicio de la investigación. El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID. Esta disposición no es aplicable a la investigación de oficio.

ARTÍCULO 41°.- Gestiones a cargo de los/as comisionados/as

En el trámite de investigación de una queja, los/as comisionados/as podrán realizar, entre otras, las siguientes gestiones:

- Entrevistas telefónicas o presenciales con los recurrentes o afectados para esclarecer los hechos materia de queja.
- Comunicaciones por carta, correo electrónico u otros medios digitales con el recurrente o afectado, ya sea para ponerles en conocimiento de las actuaciones o para requerirles información.
- Entrevistas presenciales, telefónicas, por correo electrónico u otros medios digitales con los funcionarios.
- Comunicaciones por oficio, correo electrónico u otros medios digitales con los funcionarios para requerirles información.
- Visitas de supervisión al local de la entidad de la Administración Pública.
- Reuniones de trabajo.
- Consultas virtuales en los portales institucionales de las entidades de la Administración Pública.

ARTÍCULO 42°.- Primera gestión ante la Administración Pública

La primera gestión ante la Administración Pública se realiza en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Se priorizan gestiones expeditivas y eficaces como entrevistas presenciales, telefónicas, por





Defensoría del Pueblo

correo electrónico u otros medios digitales, pedidos de información por correo electrónico e inspecciones, entre otros, a fin de esclarecer los hechos materia de queja.

ARTÍCULO 43°.- Pedido de información

En los casos en que no proceda una acción inmediata para solucionar la queja o esta no haya resultado eficaz, se remitirá un pedido de información formal a la entidad quejada, el cual deberá contener como mínimo:

- a) La identificación del servidor, funcionario o el área directamente competente para resolver la queja.
- b) La explicación breve del hecho o situación que es materia de investigación.
- c) El derecho presuntamente amenazado o vulnerado.
- d) La información precisa que se requiere a la entidad con la finalidad de verificar si su actuación se ajusta al marco jurídico vigente.
- e) El plazo razonable propuesto para la emisión de una respuesta, el cual no podrá exceder los 30 días calendarios.



El/la comisionado/a a cargo del expediente deberá velar por la congruencia de estos elementos mínimos con la finalidad de garantizar que la información recabada sea adecuada y suficiente para formular una recomendación cuando corresponda.

ARTÍCULO 44°.- Pedido reiterativo de información

Si el pedido de información no es atendido se remitirá una comunicación o se suscribirá un acta defensorial, por la cual se le concederá un plazo adicional de cinco (5) días calendario a las autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos para cumplir con el requerimiento.

ARTÍCULO 45°.- Falta al deber de cooperación

En caso de que el pedido reiterativo no sea atendido, el/la jefe/a de la OD o coordinador/a del MOD puede solicitar el inicio del procedimiento disciplinario correspondiente, salvo en los casos expresamente excluidos por el Artículo 21° de la LODP⁴. El/la jefe/a de OD o coordinador/a del MOD debe contar con la autorización de la PAD para el pedido de inicio del procedimiento disciplinario correspondiente.

Adicionalmente, en los casos en que no se cumpla con el pedido reiterativo de información, los/as

⁴ Artículo 21.- Admitida a trámite la queja, el Defensor del Pueblo procederá a su investigación en forma sumaria para el esclarecimiento de los hechos señalados en la misma efectuando las diligencias y solicitando la documentación que considere conveniente. Se extenderá actas de las declaraciones y diligencias que se efectúen.

El Defensor del Pueblo está facultado a efectuar una acción inmediata para la solución de la queja. Si como resultado de su intervención se soluciona la situación materia de la queja lo hará constar en acta poniendo fin al trámite.

En defecto de la acción inmediata a que se contrae el párrafo anterior, dará cuenta del contenido sustancial de la queja al organismo de la administración estatal correspondiente para que dentro del plazo máximo de treinta (30) días calendario remita informe escrito al respecto. Dicho plazo podrá ser ampliado a juicio del Defensor del Pueblo cuando concurra circunstancias que así lo aconsejen.

La negativa u omisión del funcionario responsable del envío del informe solicitado por el Defensor del Pueblo dará lugar a un nuevo requerimiento escrito para que se cumpla con la remisión dentro de los cinco (5) días calendario siguientes, más el término de la distancia, y sin perjuicio de que el Defensor del Pueblo solicite la apertura del proceso disciplinario correspondiente. Dicha apertura no rige para la Presidencia de la República, representantes al Congreso, Ministros de Estado, miembros del Tribunal Constitucional, miembros del Consejo Nacional de la Magistratura, Vocales de la Corte Suprema, Fiscales Supremos, Contralor General, miembros del Jurado Nacional de Elecciones, Jefe de la Oficina de Procesos Electorales y Jefe de la Oficina de Identificación y Registro Civil.





Defensoría del Pueblo

jefes/as de las OD o coordinadores/as de los MOD informan trimestralmente a la PAD sobre estas quejas. Para ello, remitirán un listado indicando número de expediente; nombre del/de la recurrente y afectado/a; y el número de oficio del pedido de información y del reiterativo. Adjunto a dicho listado, se deberá acompañar copia de los oficios enviados.

ARTÍCULO 46°.- Plazo máximo para la etapa de investigación

La etapa de investigación se realiza en el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles.

ARTÍCULO 47°.- Ampliación del plazo máximo de investigación de la queja

Excepcionalmente, la PAD autorizará en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles y a solicitud del/de la jefe/a de las OD o coordinador/a de los MOD, las excepciones al cumplimiento del plazo máximo en los siguientes supuestos:

- Problemas organizacionales o estructurales de la entidad de la Administración Pública quejada.
- Dificultad en la accesibilidad geográfica.
- Quejas complejas.

Con la autorización de la PAD, se ampliará el plazo de investigación por sesenta (60) días hábiles.

ARTÍCULO 48°.- Conclusión de la etapa de investigación

La etapa de investigación puede concluir de la siguiente manera:

- a) **Fundado:** Dicha calificación corresponde cuando, a partir de la información brindada por la entidad quejada, o cuando no lo hubiere hecho, por la documentación brindada por el/la recurrente o afectado/a o la obtenida durante el transcurso de la investigación, se determina que sí existe una manifiesta afectación o peligro de afectación de derechos. Se deberá observar las siguientes reglas:
- (i) Si no ha cesado la agresión o amenaza, la OD o MOD inicia la etapa de valoración y emisión de recomendaciones.
 - (ii) Si la agresión deviene en irreparable, la OD o MOD inicia la etapa de valoración y emisión de recomendaciones.
 - (iii) Si durante la etapa de investigación, ha cesado la agresión por decisión voluntaria de la entidad quejada, concluye el procedimiento en etapa de investigación, sin dar inicio a la etapa de valoración y emisión de recomendaciones.

En aquellos casos en que se advierta que el comportamiento de la Administración Pública es reiterado debido a razones estructurales u organizacionales, la OD o MOD informará trimestralmente a la PAD, de conformidad con el Artículo 24°.

Excepcionalmente, se deberá dar inicio a la etapa de valoración y emisión de recomendaciones cuando:

- La actuación u omisión de la Administración Pública puso en riesgo la salud, integridad, libertad personal, intimidad o la vida de una persona.
- La actuación u omisión de la Administración Pública fue negligente, abusiva, arbitraria discriminatoria o gravemente defectuosa.
- Sea necesario para garantizar la no repetición de las actuaciones u omisiones que motivaron la intervención.

- b) **Infundado:** Dicha calificación corresponde a aquellos casos en los que a partir de la información





Defensoría del Pueblo

brindada por la entidad quejada, por el/la recurrente o afectado/a o la obtenida durante el transcurso de la investigación, se determina que no existe una manifiesta afectación o peligro de afectación de derechos. En estos casos concluye la queja.

ARTÍCULO 49°.- Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de investigación

La conclusión de la queja en la etapa de investigación se comunica mediante carta, en la cual se informa al/a la recurrente las gestiones realizadas y el resultado de nuestra intervención. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería. Cuando por las circunstancias no se pueda notificar a través de estos medios, corresponde realizar otras gestiones para informar al/a la recurrente sobre la conclusión de su procedimiento y emitir un informe de archivo.

SUB CAPÍTULO III

ETAPA DE VALORACIÓN Y EMISIÓN DE RECOMENDACIONES

ARTÍCULO 50°.- Definición

Como producto del análisis de la información recabada, la OD o MOD puede emitir recomendaciones, que consisten en aquellos pedidos concretos que se formulan al servidor o funcionario con competencia directa para revertir la actuación u omisión que consideren vulneradoras de derechos fundamentales.

ARTÍCULO 51°.- Plazo máximo para notificar la recomendación

Dentro de los diez (10) días hábiles de iniciada la etapa, deberá notificarse la recomendación correspondiente.

ARTÍCULO 52°.- Contenido de la recomendación

El documento que sustenta las recomendaciones podrá contener:

- (i) Recordatorios a la entidad quejada de sus obligaciones contenidas en normas jurídicas, nacionales e internacionales, en la jurisprudencia judicial o administrativa. Así como de la necesidad de tener en cuenta los enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad, atención preferente e intergeneracional.
- (ii) Advertencias sobre las consecuencias antijurídicas que la actuación u omisión de la entidad quejada han producido, producen o producirán, si es que no se adopta una medida que las evite.
- (iii) Exhortaciones para la adopción de acciones permanentes que garanticen la no repetición de los hechos que motivaron la intervención defensorial.

Las recomendaciones deben estar dirigidas al jefe/a de la unidad orgánica directamente competente para la adopción de medidas que permitan solucionar la queja.

SUB CAPÍTULO IV

ETAPA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

ARTÍCULO 53°.- Seguimiento de recomendaciones

Luego de notificada la recomendación, las entidades de la Administración Pública están obligadas a responder por escrito dentro del plazo improrrogable de treinta (30) días hábiles; sin perjuicio de ello, el/la comisionado/a deberá procurar obtener la respuesta en el más breve plazo, más aun tratándose de acciones inmediatas. Se observan las siguientes reglas:

- a) Si vencido el plazo no hubo respuesta de la entidad, en el plazo de tres (3) días hábiles, se enviará una comunicación al funcionario responsable recordándole el contenido del Artículo



Defensoría del Pueblo

26° de la LODP⁵; esta actuación no enerva que pueda realizarse otro tipo de gestión persuasiva.

De persistir el incumplimiento de la entidad, se procederá conforme al Artículo 54°.

- b) Si dentro del plazo hubo respuesta de la entidad en el sentido de no acoger la recomendación, se procederá conforme al Artículo 54°.

ARTÍCULO 54°.- Acciones en caso de que las recomendaciones no hayan sido acogidas

En los casos en los que la entidad quejada no brinda respuesta, se niega expresamente a acoger la recomendación o acoge solo parte de la misma, se podrá adoptar las siguientes medidas:

- a) La OD o MOD podrá ejercer las atribuciones establecidas en los incisos 2 y 3 del Artículo 9° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, previa coordinación con la respectiva adjuntía, programa o mecanismo y autorización de la PAD. Esta coordinación se registra como una gestión del expediente.
- b) Remitir una comunicación a la máxima autoridad de la entidad de la Administración Pública o a la Contraloría General de la República en aquellas situaciones en las que se considere la necesidad de informar sobre las quejas en las que no se haya acogido la recomendación efectuada. Para ello, la OD o MOD coordina con las respectivas adjuntías, programas o mecanismos y solicita a la PAD que se remita la comunicación correspondiente.

ARTÍCULO 55°.- Plazo máximo de la etapa de seguimiento de recomendaciones

La etapa de seguimiento de recomendaciones tiene un plazo máximo de cincuenta (50) días hábiles.

ARTÍCULO 56°.- Conclusión de la etapa de seguimiento de recomendaciones

La etapa de seguimiento de recomendaciones puede concluir de las siguientes formas:

- a) Recomendación acogida
b) Recomendación acogida parcialmente
c) Recomendación no acogida

ARTÍCULO 57°.- Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones

La conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones se comunica mediante carta, en la cual se informa al/a la recurrente las gestiones realizadas y el resultado de nuestra intervención. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería. Cuando por las circunstancias no se pueda notificar a través de estos medios, corresponde realizar otras gestiones para informar al/a la recurrente sobre la conclusión de su procedimiento y emitir un informe de archivo.

⁵ Artículo 26.- El Defensor del Pueblo, con ocasión de sus investigaciones, puede formular a las autoridades, funcionarios y servidores de la administración pública advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las autoridades, funcionarios y servidores están obligados a responder por escrito en el plazo improrrogable de 30 días. Si, como consecuencia de las recomendaciones, no se adoptase una medida adecuada o la entidad administrativa no informase al Defensor del Pueblo sobre las razones para no adoptarla, este último podrá poner los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas en conocimiento del Ministro del Sector o de la máxima autoridad de la respectiva institución y, cuando corresponda, de la Contraloría General de la República.



Defensoría del Pueblo

CAPÍTULO II

PETITORIO

ARTÍCULO 58°.- Definición

El petitorio es aquella intervención excepcional de la Defensoría del Pueblo, a través de la cual se interponen buenos oficios ante cualquier entidad de la Administración Pública para atender una situación de indefensión y superar una probable vulneración de derechos fundamentales no derivada de una actuación u omisión indebida de la Administración Pública.

ARTÍCULO 59°.- Inadmisibilidad de petitorios

En ningún caso podrá tramitarse como petitorio la continuación del trámite de una queja concluida, la remisión de expedientes a adjuntías, programas o mecanismos, las derivaciones y las solicitudes de audiencia con el personal de la Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 60°.- Derivación del petitorio

Cuando sea necesaria la derivación de un petitorio, se deberá coordinar previamente con la OD o MOD de destino. De ser admitido, se continúa con lo regulado en el Artículo 31°.

El trámite para la derivación de petitorios desde el Área de Gestión Documentaria y Archivo se rige por lo establecido en el Artículo 33°.

SUB CAPÍTULO I ETAPA DE CALIFICACIÓN

ARTÍCULO 61°.- Reglas para la calificación de petitorios

Son de aplicación para la calificación del petitorio los Artículos 36° y 37° del presente protocolo.

SUB CAPÍTULO II ETAPA DE GESTIÓN DEL PETITORIO

ARTÍCULO 62°.- Gestiones del petitorio

La interposición de buenos oficios prioriza la realización de acciones presenciales o virtuales. Sin embargo, a criterio del/de la comisionado/a, se puede remitir comunicaciones escritas orientadas a recabar información sobre los hechos con la finalidad de sustentar los buenos oficios.

Las gestiones buscan recabar información útil y propiciar una solución rápida al problema planteado. Dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, deberá realizarse alguna gestión ante la entidad de la Administración Pública.

ARTÍCULO 63°.- Reglas aplicables a la gestión petitorio

Son de aplicación para el trámite del petitorio los Artículos 29° y 40° del presente protocolo.

ARTÍCULO 64°.- Plazo máximo de las gestiones en el petitorio

Las actuaciones defensoriales para la atención de un petitorio se realizan en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles.

ARTÍCULO 65°.- Exhortaciones a las entidades de la Administración Pública

En el caso en que los buenos oficios no hayan sido exitosos y cuando la situación lo amerite, podrá remitirse una exhortación a la entidad de la Administración Pública a través de la cual se busque



afianzar las relaciones con los recurrentes promoviendo el diálogo, el cumplimiento de acuerdos, la superación de situaciones de hecho que impiden la solución de problemas, entre otros.

Dentro de los cinco (5) días de notificada la exhortación, deberá realizarse alguna actuación de seguimiento presencial o por escrito ante la entidad.

ARTÍCULO 66°.- Conclusión del petitorio en la etapa de gestión

El petitorio puede concluir de las siguientes maneras:

- a) Acogido
- b) No acogido

ARTÍCULO 67°.- Comunicación de la conclusión del petitorio

La conclusión del petitorio se comunica mediante carta, en la cual se informa al/a la recurrente las gestiones realizadas y el resultado de nuestra intervención. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería. Cuando por las circunstancias no se pueda notificar a través de estos medios, corresponde realizar otras gestiones para informar al/a la recurrente sobre la conclusión de su procedimiento y emitir un informe de archivo.

CAPÍTULO III

CONSULTA

ARTÍCULO 68°.- Definición

La consulta es un procedimiento mediante el cual el recurrente solicita información, opinión u orientación sobre hechos o temas que no son quejas o peticiones.

No se considera como tal a aquellas solicitudes en las cuales se consulta las materias de competencia institucional, así como el sentido de la normativa vigente que comprende el accionar de la institución. Asimismo, no son consultas las actividades de capacitación y promoción de derechos.

Las consultas son absueltas por las OD o MOD donde se presentan. No es posible su derivación

Son atendidas mediante una orientación en la que se brinda al/a la recurrente la información requerida y, de ser el caso, información sobre las entidades o vías a las que podría acudir para hacer valer sus derechos. Para la atención de las consultas se puede coordinar con las adjuntías, programas o mecanismos.

ARTÍCULO 69°.- Plazos aplicables para la calificación y atención de las consultas

- a) **Presencial:** Las consultas se concluyen al momento de su formulación en el SID. Estas consultas no generan expediente físico. Por ello, en el SID debe registrarse el contenido de la orientación brindada al recurrente.
- b) **Escrita:** Las consultas escritas se concluyen en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, desde la fecha de ingreso a la institución.
- c) **Virtual:** Las consultas virtuales se concluyen al momento de su formulación. Se exceptúan los casos de formularios web y correos electrónicos, cuya conclusión se realiza en un plazo máximo de quince (15) días hábiles. Estas consultas no generan expediente físico. Por ello, en el SID debe registrarse el contenido de la orientación brindada al recurrente.





Defensoría del Pueblo

ARTÍCULO 70°.- Comunicación de la conclusión de la consulta escrita

La conclusión de la consulta escrita se realiza mediante el envío de una carta al/a la recurrente. Se remite vía correo electrónico o servicio de mensajería.

Cuando, por las circunstancias, no se pueda notificar la carta, corresponde realizar otras gestiones para informar al/a la recurrente de la conclusión y emitir un informe de archivo.

TÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS



ARTÍCULO 71°.- Transferencia de expedientes físicos al archivo

Es responsabilidad de los/as jefes/as de las OD y coordinadores/as de los MOD asegurar el cumplimiento de las normativas en materia archivística a fin de resguardar la integridad del Patrimonio Documental que genera y custodia la Defensoría del Pueblo.

Trimestralmente, los expedientes físicos correspondientes a los procedimientos concluidos, serán transferidos al archivo periférico o desconcentrado de la OD o MOD donde se tramitó el procedimiento, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la directiva vigente sobre transferencia documental.

El traslado de los expedientes físicos al Archivo Central se efectúa de acuerdo a lo dispuesto por la directiva correspondiente y en la oportunidad que lo establezca la instancia competente.

ARTÍCULO 72°.- Vigencia del Protocolo de Actuaciones Defensoriales

Los procedimientos que se estén tramitando conforme a las disposiciones establecidas en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado por Resolución Administrativa N° 047-2008/DP-PAD continuarán siendo atendidos de acuerdo a dichas disposiciones hasta la conclusión y finalización de la etapa de seguimiento. Empero, las solicitudes de intervención ingresadas desde el 2 de enero de 2019 se tramitarán conforme a los procedimientos y plazos del presente protocolo, desde su entrada en vigencia.





Defensoría del Pueblo

GLOSARIO

1. **Actuaciones defensoriales:** Conjunto de acciones que se adoptan para la atención de las solicitudes de intervención, desde su recepción o inicio de oficio hasta la conclusión del procedimiento.
2. **Acción Itinerante Defensorial:** Estrategia por la cual la Defensoría del Pueblo se acerca a la población que se encuentra en estado de mayor pobreza y vulnerabilidad, con los objetivos concurrentes de: (1) promocionar los derechos de la población y difundir el rol de la Defensoría del Pueblo, (2) supervisar la presencia o atención efectiva del Estado y (3) atender quejas, petitorios y consultas de la población.
3. **Acta de conclusión:** Es el documento en el cual se deja constancia de haber comunicado al afectado o recurrente la culminación de la actuación de la Defensoría del Pueblo ante su solicitud de intervención.
4. **Adjuntías:** Son los órganos de línea encargados de orientar y asesorar en materias de su competencia especializada, formulando propuestas cuya problemática requiere ser considerada y entendida desde una perspectiva integral, brindando lineamientos de actuación para el tratamiento de casos individuales a cargo de las OD y MOD, y aportando a la investigación de los mismos cuando demanden un tratamiento especializado. Determinadas adjuntías cuentan con unidades orgánicas denominadas programas
5. **Afectado/da:** Cualquier persona natural u organización que presuntamente sufre amenaza o vulneración de un derecho fundamental por parte de la Administración Pública.
6. **Archivo Central:** Área encargada de la recepción y registro de los documentos y expedientes a nivel nacional para su conservación.
7. **Archivo Periférico:** Es aquel que se encuentra constituido por las oficinas defensoriales de Lima, Lima Norte, Lima Sur, Lima Este y Callao, las cuales generan sus propios documentos.
8. **Archivo Desconcentrado:** Es aquel constituido por su carácter geográfico y comprende a las OD y MOD, a excepción de las situadas en Lima y Callao.
9. **Área de Calificación:** Área o persona que dentro de una OD o MOD realiza la función de revisar, admitir, calificar y asignar la queja, petitorio o consulta, según corresponda.
10. **Carta de conclusión:** Es el documento en el cual se deja constancia de haber comunicado al afectado o recurrente la culminación de la actuación de la Defensoría del Pueblo ante su solicitud de intervención.
11. **Centro de Atención Virtual (CAV):** Área encargada de recibir, admitir, calificar, asignar o derivar las quejas y petitorios presentados ante la Defensoría del Pueblo a través del chat institucional y formulario web, correos electrónicos institucionales, central telefónica, línea gratuita regular, línea gratuita de emergencia y chat de redes sociales institucionales que administra.

Asimismo, recibe y absuelve las consultas presentadas a través de los citados medios virtuales.

Para este efecto, entiéndase como *chat institucional* al sistema, en tiempo real, de contacto escrito disponible en el portal institucional que opera de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas; como *formulario web*, al apartado, siempre activo en el portal institucional destinado para el registro escrito de solicitudes de intervención con capacidad para adjuntar





Defensoría del Pueblo

documentación; y como *correos electrónicos* a las cuentas abiertas para el envío de solicitudes de intervención.

Además, entiéndase como *central telefónica* al número fijo 311-0300; como *línea gratuita regular* al número 0800-15170 desde las 9:00 hasta las 17:00 horas; como *línea gratuita de emergencia* al número 0800-15170 desde las 17:01 hasta las 8:59 horas; y como *redes sociales* a las cuentas públicas oficiales de la Defensoría del Pueblo en internet que administra.

12. **Comisionado/a:** Persona encargada y responsable específicamente de la tramitación de los procedimientos defensoriales de queja, petitorio, consulta y su registro en el SID.
13. **Entidad de la Administración Pública:** Se entiende por tal a la comprendida en el Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. En tal sentido, también están incluidas las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o tienen prerrogativas públicas.
14. **Expediente:** Formato físico o electrónico que contiene la documentación relacionada con los procedimientos. Se identifican mediante un número correlativo emitido por el Sistema de Información Defensorial (SID).
15. **Informe de archivo:** Es el documento en el cual constan las razones por las cuales se procede a la conclusión de un procedimiento de oficio. También se elabora un informe de archivo cuando no haya sido posible contactar al/a la recurrente o afectado/a en el domicilio, correo electrónico o teléfono consignados por él, para informarle sobre la conclusión de su caso.
16. **Oficinas Defensoriales (OD):** Órganos desconcentrados desplegados en el territorio nacional que operan en ámbitos geográficos determinados por el/la titular de la Defensoría del Pueblo. Estas oficinas pueden contar con MOD.
17. **Módulo Defensorial (MOD):** Órganos desconcentrados, dependientes de las Oficinas Defensoriales, desplegados en el territorio nacional que operan en ámbitos geográficos determinados por el/la titular de la Defensoría del Pueblo.
18. **Procedimiento defensorial:** Es el trámite que se otorga a las solicitudes de intervención que se presentan ante la Defensoría del Pueblo. Puede adoptar la forma de queja, petitorio o consulta. Asimismo, incluye el trámite de las quejas y petitorios iniciados de oficio.
19. **Sistema de Información Defensorial (SID):** Instrumento de gestión que permite el registro y sistematización de las actuaciones defensoriales realizadas para atender los casos, a instancia de parte o de oficio.
20. **Solicitud de intervención:** Todo pedido o requerimiento formulado a la Defensoría del Pueblo en el marco del presente protocolo.
21. **Recurrente:** Cualquier persona, natural o jurídica, en forma individual o colectiva que solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo, pudiendo ser el/la afectado/a o no.

