



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 062 -2009/DP-SG

Lima, 27 NOV. 2009

VISTOS:

El Memorando N° 0349-2009-DP/SG que adjunta los Informes N° 089-2009-DP/OPPRE y N° 0032-2009-DP/OAJ, y el Memorando N° 0354-2009-DP/SG que adjunta el Informe N° 086-2009-DP/OPPRE, mediante los cuales se solicita elaborar la resolución que apruebe diversos procedimientos del Manual de Procedimientos Administrativos de la Defensoría del Pueblo;

CONSIDERANDO:

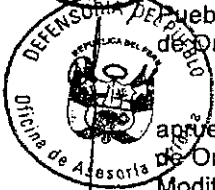
Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y mediante Resolución Defensorial N° 029-2008/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones, modificado por la Resolución Defensorial N° 019-2009/DP;

Que, según los documentos de vistos, se solicita que se aprueben los procedimientos de la Defensoría del Pueblo para la Formulación del Reglamento de Organización y Funciones; la Modificación del Reglamento de Organización y Funciones; la Modificación del Cuadro para Asignación del Personal; la Actualización del Manual de Organización y Funciones y la Actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA; los mismos que formarán parte del Manual de Procedimientos Administrativos de la Defensoría del Pueblo;

Que, es prioridad para la Defensoría del Pueblo contar con un Manual de Procedimientos Administrativos que contenga en forma detallada la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones y procedimientos a cargo de los órganos y unidades orgánicas que forman parte de la estructura organizacional de la entidad, uniformizando, simplificando y unificando la información relativa al trámite de los procedimientos internos que la entidad realiza;

Que, los procedimientos para la Formulación del Reglamento de Organización y Funciones, la Modificación del Reglamento de Organización y Funciones, la Modificación del Cuadro para Asignación del Personal, la Actualización del Manual de Organización y Funciones y para la Actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, han sido elaborados de conformidad con la Directiva N° 002-77-INAP/DNR "Normas para la Formulación de Manuales de Procedimientos en Entidades Públicas" aprobada mediante Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR; y por ello es conforme aprobarlos a fin de garantizar la transparencia de la gestión;

Con los visados de la oficinas de Gestión de Recursos Humanos, de Administración y Finanzas y de Asesoría Jurídica; y estando a lo propuesto por la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística;





Defensoría del Pueblo

En uso de las atribuciones conferidas por los literales e), y q) del artículo 15° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 029-2008/DP, modificado mediante Resolución Defensorial N° 019-2009/DP;



SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR los procedimientos de la Defensoría del Pueblo para la Formulación del Reglamento de Organización y Funciones, para la Modificación del Reglamento de Organización y Funciones, para la Modificación del Cuadro para Asignación del Personal, para la Actualización del Manual de Organización y Funciones y para la Actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, los mismos que forman parte del Manual de Procedimientos Administrativos de la Defensoría del Pueblo.



Artículo Segundo.- NOTIFICAR la presente Resolución a las oficinas involucradas en los procedimientos mencionados en el artículo anterior.

Artículo Tercero.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información de la Defensoría del Pueblo la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la entidad.



Regístrese, comuníquese y publíquese.

Alicia Zambrano Cerna
Secretaria General
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

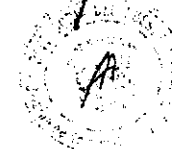




Cod. DP-04-03-005

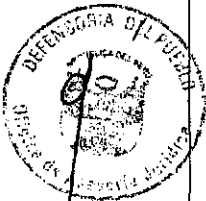
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO/UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	ACTUALIZACIÓN DEL TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS –TUPA, DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.
OBJETIVO	Establecer procedimientos para actualizar el documento de gestión institucional: Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Defensoría del Pueblo.
BASE LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado. • Ley No 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. • Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General. • Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo. • Directiva N° 002 – 77-INAP/DNR – “Normas para la formulación de Manuales de Procedimientos de las entidades de la Administración Pública”. • Decreto Supremo N° 079-2007-PCM. “Lineamientos para elaboración y aprobación de TUPA y establecen disposiciones para el cumplimiento de la ley del silencio administrativo”. • Resolución Jefatural N° 087-95-INAP/DTSA, que aprueba la Directiva N° 001-95-INAP/DTSA “Pautas Metodológicas para la Fijación de Costos de los Procedimientos Administrativos”. • Decreto Supremo N° 062-2009-PCM – “Formato del TUPA” • Resolución Defensorial N° 023-2008-DP que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Defensoría del Pueblo.
REQUISITOS	Que se generen las condiciones indicadas en el numeral 3 del artículo 36° o en los numerales 2 y 5 del artículo 38° de la Ley 27444 – “Ley del Procedimiento Administrativo General”.
FRECUENCIA	Variable
DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	34 días hábiles aproximadamente
ÓRGANO/ UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO










OPPRE- Área Racionalización	1. Cuando se generen las condiciones establecidas en los requisitos, la OPPRE a través del Área de Racionalización solicita a los órganos y unidades orgánicas la relación de los procedimientos administrativos a su cargo, que los ciudadanos tramitan ante la entidad y que conducen a la emisión de un acto administrativo. Además solicita el listado de los servicios prestados en exclusividad por dichas unidades orgánicas.
Órganos/Unidades Orgánicas	2. Remiten a la OPPRE el listado de los procedimientos administrativos a su cargo y de los servicios con carácter de exclusivos que se brindan a los usuarios externos a la institución, indicando los requisitos, las áreas involucradas y los plazos (5 días hábiles después de recibido el requerimiento por parte de la OPPRE).
OPPRE - Área Racionalización	3. El Área de Racionalización consolida y elabora el inventario de procedimientos administrativos y servicios exclusivos brindados por las unidades orgánicas y revisa y evalúa que cumplan con las condiciones establecidas en la normatividad vigente con el fin de ser incorporados en el TUPA de la entidad. Los presenta a la jefatura de la OPPRE para que tramite la estructura de costos en los formatos indicados en los Anexos 2 y 3 y el sustento técnico legal de estos procedimientos (3 días hábiles después de recibida la información de la unidades orgánicas).
OPPRE - Jefatura	4. Revisa y evalúa el inventario de procedimientos y servicios exclusivos y de considerarlos pertinentes deriva a la OAF para que a través de los formatos indicados en los Anexos 2 y 3 determine los costos de cada procedimiento administrativo que no tengan la condición de gratuitos. Al mismo tiempo solicita a la OAJ sustentar la base legal de los procedimientos a ser incluidos en el TUPA y su calificación en cada caso. (1 día hábil después de recibido el informe del Área de Racionalización).
Oficina de Administración y Finanzas	5. De conformidad al artículo 7° del Decreto Supremo N° 079-2007-PCM, sustenta los costos de cada procedimiento administrativo y los derechos de tramitación que se establezcan en el TUPA. Para ello llenará los formatos señalados en el Anexo 2 y en el Anexo 3 y los alcanzará a la OPPRE. (2 días hábiles después de recibido el requerimiento de la OPPRE).
Oficina de Asesoría Jurídica	6. De conformidad al numeral 6.2 del artículo 6° del Decreto Supremo N° 079-2007-PCM, la OAJ sustentará la base legal de cada procedimiento administrativo y norma expresa que





<p>OPPRE- Área Racionalización</p> 	<p>faculta el cobro de tasa o derecho (de corresponder). Además evalúa y califica cada proceso indicando si son de aprobación automática o requiere aprobación previa, en este caso si corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo o negativo (2 días hábiles después de recibido el requerimiento de la OPPRE).</p> <p>7. Recepciona la información de la OAF y OAJ y teniendo como base dicha información y en coordinación con las unidades orgánicas involucradas en el procedimiento, <i>procede al llenado del "Formato de sustentación legal y técnica de procedimientos administrativos contenidos en el TUPA" (Anexo 1) por cada procedimiento administrativo identificado, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 8° del Decreto Supremo N° 079-2007-PCM. Luego elabora el proyecto de modificación del TUPA de acuerdo al formato aprobado mediante D.S. N° 062-2009-PCM y el informe técnico que sustente las modificaciones contenidas en el proyecto; remitiendo dicho expediente a la jefatura de la OPPRE. (5 días hábiles después de recibido los Informes y anexos derivados por la OPPRE).</i></p>
<p>OPPRE- Jefatura</p> 	<p>8. Revisa y evalúa el expediente de modificación del TUPA remitido por el Área de Racionalización y de considerarlo conforme suscribe los Formatos de sustentación legal y técnica de los procedimientos administrativos contenidos en el TUPA (Anexo 1) y visa el proyecto del TUPA. Después procede a derivarlo a la OAF para la suscripción de los formatos en conformidad al numeral 9 del artículo 8° del Decreto Supremo N° 079-2007-PCM. Caso contrario devuelve al Área de Racionalización para subsanar observaciones. (2 días hábiles después de recibido el expediente del Área de Racionalización).</p>
<p>OAF</p> 	<p>9. Recepciona el expediente, revisa el costeo de los procedimientos administrativos indicados en los formatos y el <i>proyecto de modificación del TUPA, de considerarlos conforme suscribe los Formatos (Anexo 1) y visa el proyecto del TUPA, luego los deriva a la OAJ; caso contrario observa y devuelve a la OPPRE para su subsanación. (1 día hábil después de recibido el expediente de la OPPRE)</i></p>
<p>OAJ</p>  	<p>10. Recepciona el expediente, revisa aspectos de la base legal de los formatos y del proyecto de modificación del TUPA, de considerarlos conforme suscribe los formatos (Anexo 1) y visa el proyecto del TUPA, luego elabora y visa el proyecto de resolución que aprueba dicho documento de gestión y lo eleva a la Secretaría General; caso contrario observa y devuelve a la OPPRE para su subsanación. (2 días hábiles después de recibido el expediente de la OAF)</p>



Secretaría General

11. Recepciona, revisa y evalúa el expediente que contiene el proyecto de modificación del TUPA y la resolución que lo aprueba; de considerarlo pertinente visa el proyecto del TUPA y la resolución, derivando a la OAF para la visación de la resolución; caso contrario devuelve a la OAJ para subsanar observaciones. (2 días hábiles después de recibido el expediente de la OAJ)

OAF

12. Recepciona el expediente con el proyecto de modificación del TUPA y la resolución que lo aprueba, procede a visar dicha resolución. Luego deriva a la OPPRE. (1 día hábil después de recibido el expediente de la Secretaría General)

OPPRE

13. Recepciona el expediente con el proyecto de modificación del TUPA y la resolución que lo aprueba, después visa la resolución y eleva a la Secretaría General. (1 día hábil después de recibido el expediente de la OAF)



Secretaría General

14. Recepciona y revisa el expediente con el proyecto de modificación del TUPA y la resolución que lo aprueba debidamente visado por OAJ, OAF y OPPRE y lo eleva a la Primera Adjunta. (1 día hábil después de recibido el expediente de la OPPRE)

Primera Adjunta

15. Recepciona, revisa y evalúa el expediente con el proyecto de modificación del TUPA y la resolución, de estar de acuerdo visa la propuesta del TUPA y la resolución, luego deriva el expediente a Gabinete para el trámite correspondiente; caso contrario devuelve a la Secretaría General para subsanar observaciones. (2 días hábiles después de recibido el expediente de la Secretaría General)



Gabinete

16. Revisa y evalúa el expediente, de encontrarlo conforme lo eleva al despacho de la Defensora del Pueblo para su aprobación, caso contrario devuelve expediente a Primera Adjunta para subsanar observaciones. (2 días hábiles después de recibido el expediente de la Primera Adjunta)

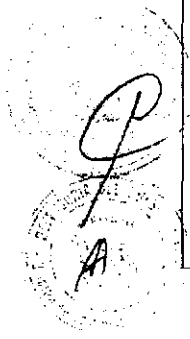


Defensora del Pueblo

17. Visa el proyecto de modificación del TUPA y suscribe la Resolución Defensorial que lo aprueba. Luego deriva el expediente a la Secretaría General para la numeración de dicha resolución y acciones para su difusión y publicación. (2 días hábiles después de recibido el expediente de Gabinete)

Secretaría General

18. Recepciona el expediente y numera la Resolución Defensorial correspondiente, luego deriva la resolución a la OAF para su publicación; además entrega copia de la resolución y de la modificación del TUPA aprobado a la OTI para su difusión en





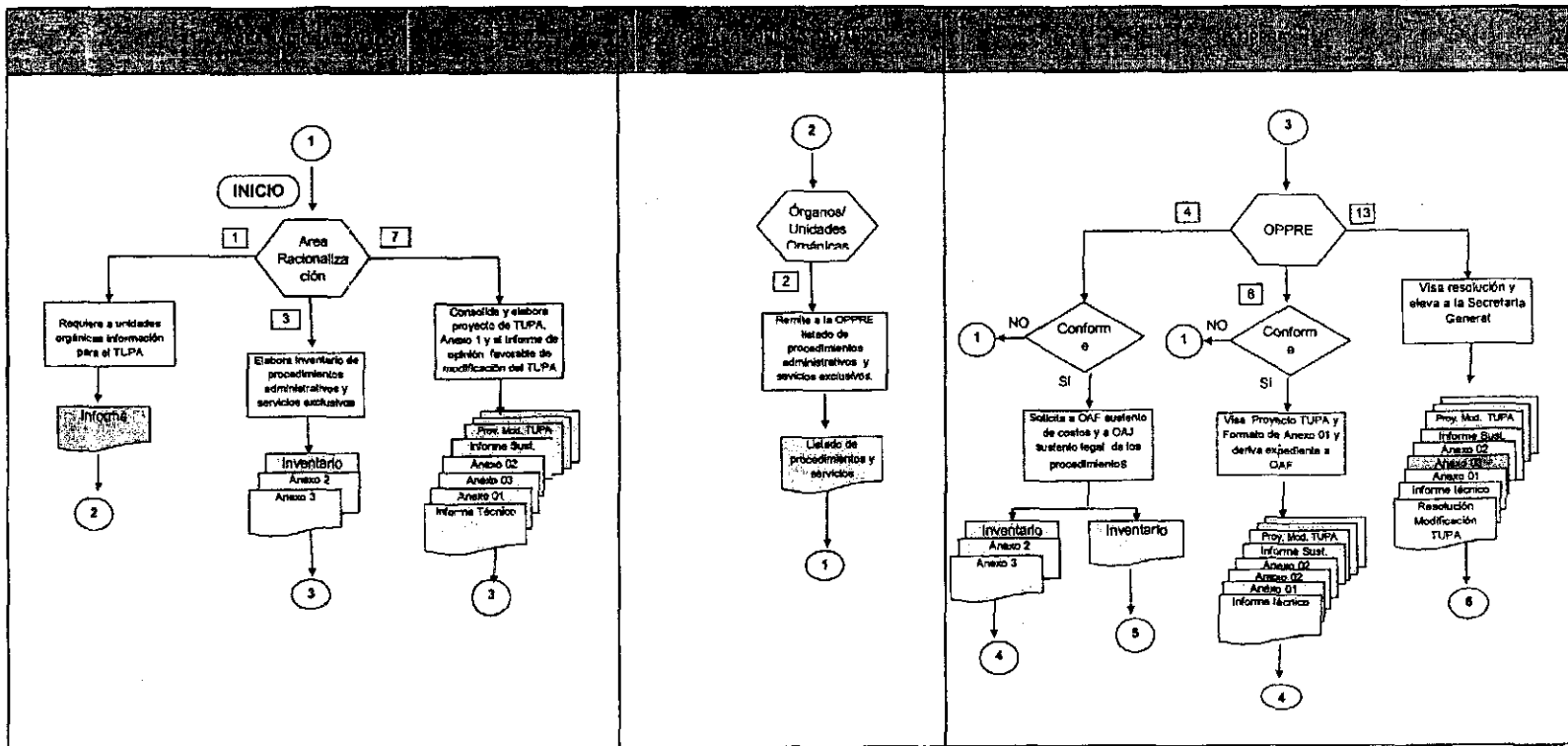
Flujograma	el Portal Institucional. Después procede a archivar el expediente. (2 días hábiles después de recibido el expediente del Despacho) Fin del Procedimiento Ver Anexos.
------------	--

Nota: Cuando se presenten observaciones que originen la devolución del expediente a cualquier unidad orgánica involucrada en el procedimiento, el plazo permitido para su subsanación, será equivalente a la mitad del plazo de establecido inicialmente para cada acción.



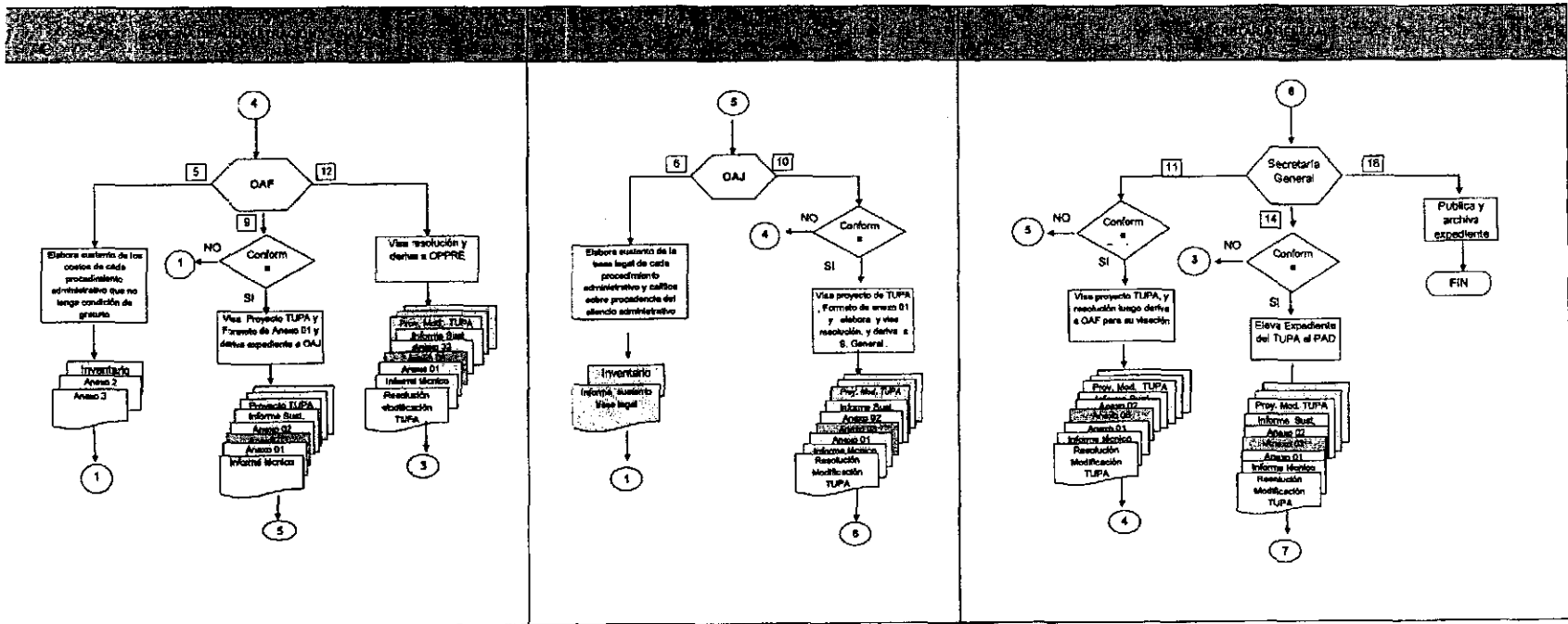


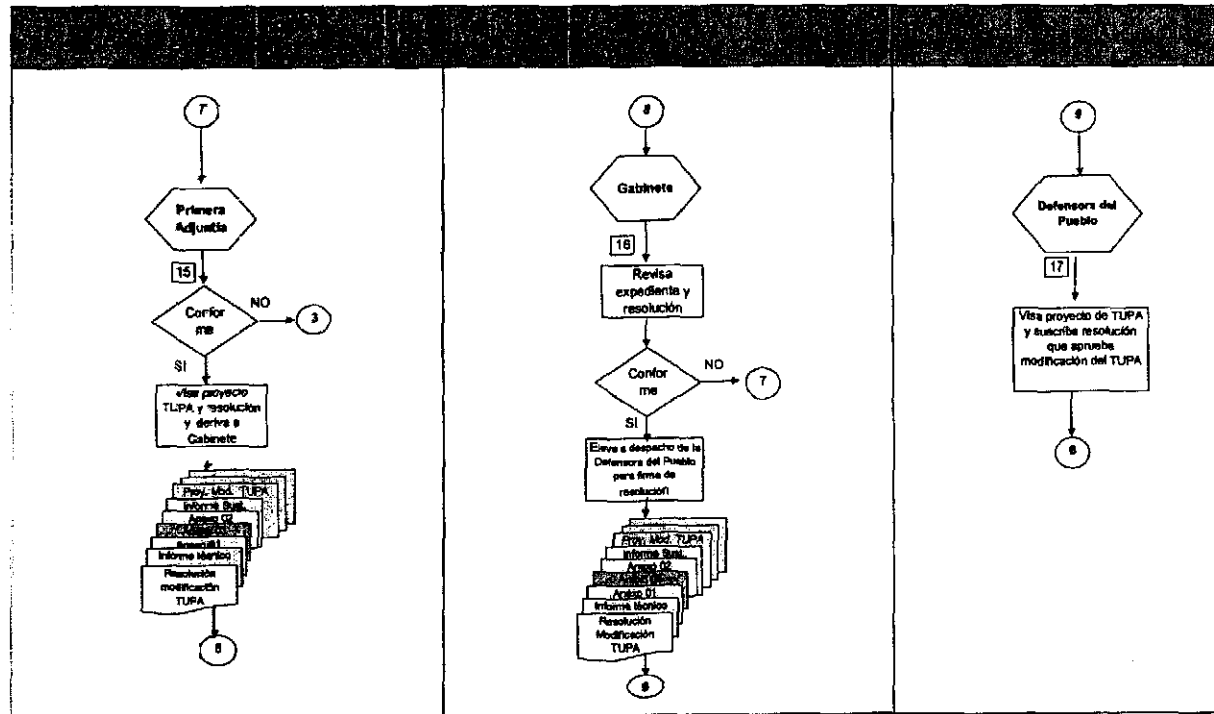
FLUJOGRAMA PARA MODIFICACIÓN DEL TUPA



○ Conectores
□ Pasos









ANEXO 1

ANEXO 1

"FORMATO DE SUSTENTACIÓN LEGAL Y TÉCNICA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTENIDOS EN EL TUPA" DE LA ENTIDAD

SECCIÓN I. INFORMACIÓN GENERAL Fecha 30/10/2008

1. Nombre de la Entidad: DEFENSORÍA DEL PUEBLO		
2. Adscrita a:	3. Sector: DEFENSORÍA DEL PUEBLO	
4. Tipo de Entidad:	<input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Regional <input type="checkbox"/> Local	<input checked="" type="checkbox"/> Otro: Org. Constitucional Autónomo
5. Nombre aprobatorio del TUPA de la Entidad:		
6. Diario y fecha de publicación:		7. No publicado <input type="checkbox"/>

SECCIÓN II. FIRMA DE FUNCIONARIOS DE LAS OFICINAS COMPETENTES

1. Número de Procedimientos Administrativos (Indicar el número) 4		2. Detallados en 4		Folios (Indicar el número) 11	
Titular de la Of. Planeamiento y Presupuesto		Titular de la Of. de Administración		Titular de la Of. de Asesoría Jurídica	
(Nombre y cargo)		(Nombre y cargo)		(Nombre y cargo)	

Los funcionarios indicados deberán asimismo visar cada uno de los folios indicados para su verificación

SECCIÓN III. LISTADO DETALLE DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA ENTIDAD

A. INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

1. Denominación: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	
2. Número de veces que se demandó a la Entidad en el año (en promedio)	
3. De Aprobación Automática <input type="checkbox"/>	4. De Evaluación Previa: Silencio Positivo <input type="checkbox"/> Silencio Negativo <input checked="" type="checkbox"/>
4.1. Indicador Plazo Máximo de Atención: 7 Días hábiles	
5. Órgano rector competente en la materia:	
6. Dependencia a cargo del procedimiento: Área de Trámite Documentario de la sede central, Oficinas Defensoriales, Módulos de Atención, Centro de Información para la Memoria Colectiva y los Derechos Humanos, Centro de Atención Virtual.	
7. Órgano que tramita el procedimiento al trámite (1ª instancia): Área de Trámite Documentario de la sede central, Oficinas Defensoriales, Módulos de Atención, Centro de Información para la Memoria Colectiva y los Derechos Humanos, Centro de Atención Virtual.	
8. Lugares de atención del Trámite: A nivel nacional	

B. SUSTENTO LEGAL Y TÉCNICO

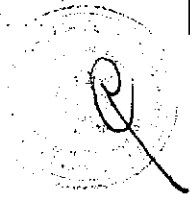
1. Fundamento legal: Indicar base legal que brinda a la entidad la potestad para emitir el procedimiento, y la base legal del procedimiento		
2. Norma con rango de ley que faculta el cobro de la tasa o derecho:		
3. Norma que aprueba la tasa:		
4. Norma que ratifica la tasa (sólo en el caso de municipalidades distritales):		
5. Requisitos del trámite: enumeración de requisitos como se señala en el TUPA	6. Fundamento legal exponeción de cada requisito (Ley, decreto, ordenanza)	7. Fundamento Técnico - científico (de ser el caso)
1		
2		
3		
4		
5		
6		

C. CALIFICACIÓN DE SILENCIO ADMINISTRATIVO QUE CORRESPONDE SEGÚN LA LEY N° 28060

1. Sustento de la aplicación del Silencio Administrativo conforme a la séptima disposición transitoria, complementaria y final de la Ley N° 28060.	
1.1. Aplicación del Silencio Administrativo Positivo <input type="checkbox"/>	1.2. Aplicación del Silencio Administrativo Negativo <input type="checkbox"/>
2.1. Silencio Administrativo Positivo.- Indicar el supuesto que corresponde según el artículo 1° de la Ley N° 28060:	
2.2. Silencio Administrativo Negativo.- breve explicación según los supuestos considerados en la primera disposición transitoria, complementaria y final de la Ley N° 28060:	

D. COSTO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

1. Pautas Metodológicas a seguir para la determinación del costo del Procedimiento Administrativo: Se seguirán los procedimientos establecidos en la Directiva N° 001-05-INAP/D TSA "Pautas Metodológicas para la fijación de costos de procedimientos administrativos", aprobada por Resolución Jefatural N° 087-05-INAP/D TSA.





ANEXO 2

FORMATO DE SUSTENTACIÓN LEGAL Y TÉCNICA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTENIDOS EN EL TUPA DETERMINACIÓN DE COSTOS

Según lo establecido en la Directiva N° 001-95-INAP/DTSA "Pautas metodológicas para la fijación de costos de los procedimientos administrativos", aprobada por Resolución Jefatural N° 087-95-INAP/DTSA.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO N° _____	LIMA, _____ de _____ de _____
I. INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
1. Denominación del Procedimiento Administrativo: _____	
2. Denominación del Procedimiento Administrativo: _____	

II. COSTOS FIJOS (Según Cuadro N° 01)	A
---------------------------------------	---

III. COSTO DIRECTO DE MANO DE OBRA (MO)					
1. Costo de Mano de Obra (MO) por trabajador o funcionario que interviene					
Costo MO por Minuto = (Según Cuadro N° 02)					
Remuneración mensual + beneficios + aportaciones del empleador / 8 horas * 30 días * 60 minutos					
Lista de cargos que intervienen en el Procedimiento Administrativo		Costo de MO por minuto			
1.1.					
1.2.					
2. Cálculo del Costo Directo de la Mano de Obra					
Paso N°	Descripción corta del Paso <small>Según diagrama de bloques o diagrama de flujos</small>	Denominación del Cargo del personal que efectúa el paso	Tiempo en minutos (a)	Costo de MO por minuto (b)	Costo asignado de MO (a) * (b)
2.1.					
2.2.					
Costo asignado de Mano de Obra					B

IV. COSTO DIRECTO DE MATERIALES				
1. Costo de Materiales				
Registrar el Costo Unitario de Material, tales como papel bond y otros, según la información proporcionada por la Oficina de Administración o la que haga las veces.				
Lista de Material que interviene en el Procedimiento Administrativo		Costo unitario (a)	Cantidad utilizada (b)	Costo asignado de Material (a) * (b)
Costo asignado de Materiales				C

V. DEPRECIACIÓN Y OTROS GASTOS Y CONSUMOS (Según Cuadro N° 03)				
El monto de Depreciación y de otros Gastos y Consumos se determinan en función al costo de mantenimiento o de depreciación de equipos, tales como: fotocopiadoras, computadoras e impresoras entre otros, según la información proporcionada por la Oficina de				
Listado de Equipos que intervienen en el Procedimiento Administrativo		Depreciación anual (a)	Mantenimiento anual (b)	Costo proporcional asignado Deprec. y otros Gastos y Consumos
Costo asignado de Depreciación y Otros Gastos y Consumos				D

Nombre, cargo y V°B° del responsable	COSTO TOTAL DEL PROCEDIMIENTO	A+B+C+D	
			UIT
			%





ANEXO 3
FORMATO DE SUSTENTACIÓN LEGAL Y TÉCNICA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTENIDOS
EN EL TUPA
DETERMINACIÓN DE COSTOS FIJOS DEL PERIODO

Según lo establecido en la Directiva N° 001-95-INAP/D TSA "Pautas metodológicas para la fijación de costos de los procedimientos administrativos", aprobada por Resolución Jefatural N° 087-95-INAP/D TSA.

Lima / /

1 Determinación de Costos Fijos (CF)

Registro del importe de los costos fijos del período según la información registrada : servicios de agua, servicio de luz, entre otros.

Cuadro - Costos fijos del Período - Ejercicio		Monto Mensual - S/.	Meses	Monto - S/.
1.1.				
1.2.				
1.3.				
1.4.				
1.5.				
1.6.	(//, continúan los que determina la entidad...)			
Total				

2 Determinación del Margen de Contribución (MC) para gastos fijos

Para la determinación del margen de contribución por procedimiento administrativo se realizará el prorrateo de los costos fijos de acuerdo al siguiente orden :

- a) Determinación de CF por unidad orgánica (CF/unidad): prorratear el total del CF entre el número de unidades que comprende la Entidad (Se puede ponderar el costo fijo respecto del número de personal para dar un mayor peso a las unidades orgánicas que compo
- b) Determinación del Margen de Contribución por Procedimiento Administrativo (MCPA): Prorratear el Costo fijo del proced. administrativo entre el número de trámites correspondientes al mismo que se costea en cada unidad orgánica

3 Cuadro de Costos Fijos por Procedimiento Administrativo según método de niveles de Demanda

N°	Denominación del Proc. Administrativo	N° de solicitudes del Proc. Adm. respecto al total que brinda la unidad	Costo fijo de la unidad (CF unidad)	Costo Fijo del Proced. Administrativo (CFPA)	Margen de Contribución para gastos fijos por Proc. Administrativo (MCPA)
		(a)	(b)	(a) * (b)	CFPA / N° de trámites
TOTALES					

(Nombre, cargo y VB* del Titular de la Oficina de Administración o la que haga sus veces)

