Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 020-2011/DP

Lima, 01 JUN. 2011

VISTO:

El Memorando Nº 520-2011-DP/OPPRE, que adjunta el informe técnico sustentatorio para la actualización del Manual de Organización y Funciones - MOF de la Defensoría del Pueblo, correspondiente a la Oficina Defensorial de Lima y los memorandos Nº 126-2011-DP/OAJ y Nº 086-2011-DP/OD-LIMA, mediante el cual se solicita la elaboración del proyecto de resolución que apruebe la actualización del Manual de Organización y Funciones - MOF de la Defensoría del Pueblo, correspondiente a la Oficina Defensorial de Lima; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161º y 162º de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley Nº 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y mediante la Resolución Defensorial Nº 029-2008/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones, y su modificatoria, aprobada por Resolución Defensorial Nº 0019-2009/DP;

Que, mediante Resolución Defensorial Nº 007-2010/DP se aprobó el Cuadro para Asignación de Personal – CAP de la Defensoría del Pueblo, en concordancia con el Decreto Supremo Nº 043-2004-PCM que aprueba los Lineamientos para la Elaboración y Aprobación del Cuadro para Asignación de Personal - CAP de las entidades de la Administración Pública;

Que, el Manual de Organización y Funciones – MOF, como documento de gestión institucional, se clasifica dentro de la categoría jurídica de reglamento administrativo autónomo, producto del ejercicio de potestades reglamentarias y organizativas por parte de las entidades de la Administración Pública, en el cual se describen las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo, desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, así como en base a los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro para Asignación de Personal;

Que, mediante el Memorando Nº 520-2011-DP/OPPRE se adjunta el Informe Técnico sustentatorio de la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística y el proyecto de actualización del Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, correspondiente a la Oficina Defensorial de Lima, el mismo que cuenta con la aprobación y vistos de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y la Oficina Defensorial de Lima, incorporándose en dicho documento los cambios propuestos en el Manual de Organización y Funciones - MOF;

Que, asimismo, la referida oficina indica que en el proyecto de Manual de Organización y Funciones se presenta la actualización del Organigrama Estructural de la Oficina Defensorial de Lima, así como la actualización del Cuadro Orgánico de cargos, la inclusión de una función al cargo Jefe de Oficina, la inclusión de la ficha "Descripción de Funciones Específicas a Nivel de Cargos" del cargo Jefe de Área Nivel D5 y la inclusión en el numeral VI de Formación de "Requisitos Mínimos de Conocimientos" para los cargos Asistente Administrativo II y Asistente Administrativo I de la Oficina Defensorial de Lima;

Defensoría del Pueblo

Que, la Autoridad Nacional del Servicio Civil, como organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Recursos Humanos ha emitido la Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 49-2010-SERVIR/PE de fecha 27 de julio de 2010, con la finalidad de otorgar seguridad jurídica a los operadores del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el sector público, identificando las normas existentes que se encuentran vinculadas al citado sistema que han perdido vigencia;

Que, asimismo, la precitada Resolución no comprende la Resolución Jefatural Nº 095-95-INAP/DNR que aprueba la Directiva Nº 001-95-INAP/DNR "Normas para la Formulación del Manual de Organización y Funciones", la cual señala que el Manual de Organización y Funciones será aprobado por la autoridad del respectivo órgano de segundo nivel organizacional y en el caso de la alta dirección su aprobación se efectuará por resolución de autoridad inmediata inferior al titular del pliego;

Que, en consecuencia, teniendo certeza jurídica de la vigencia de la Directiva Nº 001-95-INAP/DNR "Normas para la Formulación del Manual de Organización y Funciones", resulta necesario aprobar la actualización del Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, correspondiente a la Oficina Defensorial de Lima, el mismo que ha sido desarrollado de conformidad con la citada norma y a fin de determinar las funciones específicas, responsabilidades, autoridad y requisitos mínimos de los cargos dentro de la estructura orgánica de la Oficina Defensorial de Lima;

Con los visados de la Secretaría General y de las oficinas de Gestión de Recursos Humanos, de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística y de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Nº 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y de conformidad con los literales d) y n) del artículo 8º del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial Nº 029-2008/DP, modificado mediante Resolución Defensorial Nº 0019-2009/DP y estando al encargo efectuado mediante Resolución Defensorial Nº 004-2011/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR la actualización del Manual de Organización y Funciones - MOF de la Defensoría del Pueblo, correspondiente a la Oficina Defensorial de Lima, conforme a los considerandos expuestos, el mismo que en Anexo forma parte de la presente resolución.

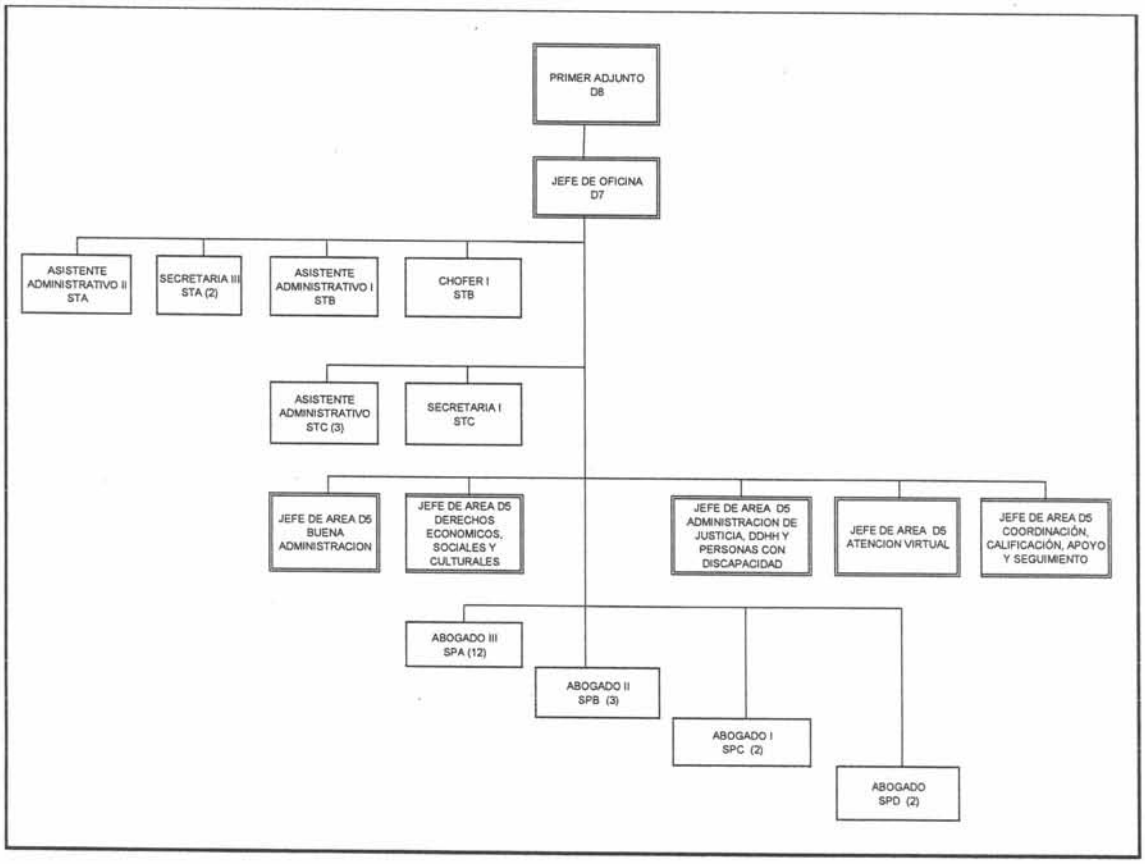
Artículo Segundo.- DISPONER que las posteriores actualizaciones y/o modificaciones del Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, se aprueben conforme lo establezca la correspondiente normatividad vigente.

Artículo Tercero.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información de la Defensoría del Pueblo, la publicación de la presente resolución y su Anexo que contiene el Manual de Organización y Funciones - MOF de la Defensoría del Pueblo, correspondiente a la Oficina Defensorial de Lima, en el Portal Institucional, Portal de Transparencia y Portal del Estado Peruano.

Regístrese y comuníquese.

Eduardo Vega Luna
DEFENSOR DEL PUEBLO (e)

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA



CUADRO ORGANICO DE CARGOS

DENOMINACION DEL ORGANO :	OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA
DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA :	

Nº ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CATEGORIA NIVEL	CODIGO	CLASIFICACION	CARGO	TOTAL	SITUACION DEL CARGO		CARGO DE CONFIANZA
							O	P	
281	JEFE DE OFICINA	D7		EC	DIRECTIVO	1	1		1
282	JEFE DE AREA	D5		SP-DS	DIRECTIVO	1	1		
283	JEFE DE AREA	D5		SP-DS	DIRECTIVO	1	1		
284	JEFE DE AREA	D5		SP-DS	DIRECTIVO	1	1		
285	JEFE DE AREA	D5		SP-DS	DIRECTIVO	1	1		
286	ABOGADO III	SPA		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
287	ABOGADO III	SPA		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
288	JEFE DE AREA	D5		SP-DS	DIRECTIVO	1	1		
289	ABOGADO III	SPA		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
290	ABOGADO III	SPA		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
291	ABOGADO III	SPA		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
292	ABOGADO III	SPA		SP-ES	PROFESIONAL	1		1	
293	ABOGADO III	SPA		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
294	ABOGADO III	SPA		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
295	ABOGADO III	SPA		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
296	ABOGADO III	SPA		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
297	ABOGADO III	SPA		SP-ES	PROFESIONAL	1		1	
298	ABOGADO III	SPA		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
299	ABOGADO II	SPB		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
300	ABOGADO II	SPB		SP-ES	PROFESIONAL	1		1	
301	ABOGADO II	SPB		SP-ES	PROFESIONAL	1		1	
302	ABOGADO I	SPC		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
303	ABOGADO I	SPC		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
304	ABOGADO	SPD		SP-ES	PROFESIONAL	1		1	
305	ABOGADO	SPD		SP-ES	PROFESIONAL	1	1		
306	ASISTENTE ADMINISTRATIVO II	STA		SP-AP	TÉCNICO	1		1	
307	SECRETARIA III	STA		SP-AP	TÉCNICO	1	1		
308	SECRETARIA III	STA		SP-AP	TÉCNICO	1	1		
309	ASISTENTE ADMINISTRATIVO I	STB		SP-AP	TÉCNICO	1		1	
310	CHOFER I	STB		SP-AP	TÉCNICO	1		1	
311	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	STC		SP-AP	TÉCNICO	1	1		
312	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	STC		SP-AP	TÉCNICO	1	1		
313	SECRETARIA I	STC		SP-AP	TÉCNICO	1	1		
314	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	STC		SP-AP	TÉCNICO	1	1		
TOTAL ORGANO						34	26	8	1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima

CARGO	Jefe de Oficina	**CATEGORIA**	D7

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Ejecutar, evaluar y supervisar la actuación defensorial en el ámbito de su competencia y de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT), acorde con la política de la Defensoría del Pueblo, a nivel nacional y en el marco del sistema de planificación, seguimiento y evaluación institucional, con el fin de velar por la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Representar al/a la Defensor/a del Pueblo en el ámbito de su jurisdicción ante autoridades, sociedad civil y actividades oficiales.
2. Conducir las investigaciones, para la atención, tramitación y solución de quejas, determinando la existencia de vulneración de derechos.
3. Conducir las acciones inmediatas y visitas de inspección para promover mediaciones destinadas a la solución de quejas y absolución de consultas.
4. Supervisar la elaboración de informes.
5. Coordinar con las Adjuntías, la conducción de la política institucional en el ámbito de su competencia departamental, acorde a la política institucional nacional.

6. Celebrar convenios, previa autorización de la Primera Adjuntía, con instituciones y organizaciones de la sociedad civil del ámbito de su competencia, a fin de implementar iniciativas de participación ciudadana, así como acciones conjuntas de difusión y capacitación en derechos fundamentales y constitucionales.

7. Proponer la instalación de Módulos de Atención Defensoriales en el ámbito geográfico de su competencia, así como coordinar las labores de planificación, seguimiento y evaluación de los mismos.

8. Priorizar las visitas itinerantes, de acuerdo a las necesidades de los distritos, caseríos y centros poblados.

9. Proponer temas prioritarios de intervención, de acuerdo a las particularidades propias de la región.

10. Proponer lineamientos que permitan potenciar el trabajo de la oficina.

11. Administrar los fondos otorgados a la Oficina Defensorial de Lima en su calidad de responsable solidario.

12. Conducir e implementar la política de despliegue territorial en coordinación con la Primera Adjuntía, así como elaborar diagnósticos y evaluaciones.

13. Realizar el seguimiento del POA, a fin de contribuir a la consecución de las metas previstas a través de la programación y ejecución de las actividades; así como de la evaluación de la gestión administrativa, tanto de su oficina como de las Oficinas Defensoriales comprendidas en el ámbito de su Unidad de Coordinación Territorial (UCT).

14. Revisar y visar la documentación que se emite en la oficina para las instituciones y organismos externos, así como las oficinas y áreas internas.

15. Ejercer la representación legal en procesos contenciosos administrativos y judiciales en el ámbito de su competencia, así como aquellos que expresamente se deleguen.

16. Administrar el acervo documentario, equipamiento, mobiliario, materiales de trabajo y demás bienes y recursos asignados a su oficina.

17. Las demás funciones que le asigne el Primer Adjunto y las que consten en directivas institucionales.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Brindar declaraciones a los medios de comunicación sobre aspectos referidos a trámite de casos, la posición adoptada por el/la Defensor/a del Pueblo, en temas específicos y sobre otros asuntos regionales de carácter relevante, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, la Primera Adjuntía y Adjuntías.
2. Dirigir la elaboración del POA de la oficina y del PEI.
3. Participar en los talleres de planificación para elaborar el Plan Operativo Institucional de la Defensoría del Pueblo.
4. Convocar y dirigir las reuniones de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) en temas regionales.
5. Realizar viajes de coordinación programados para verificar el funcionamiento de las oficinas defensoriales que conforman la UCT.
6. Consolidar toda la información remitida por las oficinas que conforman la UCT para la elaboración del Informe anual.
7. Coordinar con la Dirección de Coordinación Territorial la provisión de materiales logísticos que la oficina requiera.

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Primer Adjunto
AUTORIDAD LINEAL:	Jefe de Área (5)

	Abogado III (12) Abogado II (3) Abogado I (2) Abogado (2) Asistente Administrativo II Secretaria III (2) Asistente Administrativo I Chofer I Asistente Administrativo (2) Secretaria I Asistente Administrativo

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario. • Estudios relacionados con la especialidad.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia en labores de la especialidad. • Experiencia en la conducción de personal.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	-

CARGO	Jefe de Área (Buena Administración)	**CATEGORIA**	D5

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Coordinar y supervisar las actividades del área, las actuaciones defensoriales necesarias para la atención de las quejas, consultas y petitorios relacionados con procedimientos administrativos en entidades del gobierno local y regional.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Supervisar las investigaciones de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales necesarias para la atención, tramitación y absolución de las quejas presentadas.
2. Coordinar las visitas de supervisión a entidades públicas y privadas, para promover la mediación en la solución de las quejas.
3. Brindar asesoría a los recurrentes en los temas desarrollados por su área.
4. Revisar los expedientes y asignarlos de acuerdo a su especialidad al profesional que corresponda para su desarrollo.
5. Aprobar y suscribir comunicaciones para la tramitación de las quejas y petitorios.
6. Realizar visitas itinerantes a fin de ofrecer sus servicios a la población con mayores dificultades de acceso a la oficina y/o Módulos de Atención Defensoriales.

7. Organizar reuniones con los funcionarios de la administración pública de Lima para la atención, seguimiento y absolución de consultas.

8. Elaborar informes, reportes, oficios u otros documentos de casos especiales y/o urgentes.

9. Elaborar convenios con instituciones y sociedad civil con la finalidad de promover la participación ciudadana.

10. Conducir la mediación ante situaciones de conflicto social que pongan en peligro los derechos ciudadanos.

11. Las demás funciones que le asigne el Jefe de Oficina y las que consten en directivas institucionales.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Consolidar la información para la elaboración del Informe Anual.

2. Programar las actividades previstas en el POA y el PEI en coordinación con las Adjuntías, Oficinas Defensoriales, programas y proyectos, para contribuir a la consecución de las metas.

3. Elaborar informes semestrales sobre la situación de las actividades desarrolladas por la oficina.

4. Proporcionar información detallada de la oficina, para efectos de la elaboración de la Memoria Anual de la Defensoría del Pueblo.

5. Coordinar con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, la atención de entrevistas a los medios de comunicación sobre las actividades y resultados de las investigaciones realizadas por la Oficina Defensorial de Lima.

6. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	Abogado III (4) Abogado I Abogado

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Estudios de postgrado y/o cursos de postgrado en Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 5 años en temas de Derecho Administrativo, Derecho Ambiental y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 3 años en la administración pública. ▪ Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Jefe de Área (Derechos Económicos, Sociales y Culturales)	**CATEGORIA**	D5

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Coordinar y supervisar las actividades del área, realizando las actuaciones defensoriales para la atención de las quejas, consultas y petitorios en temas de derecho previsional y derecho laboral.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Supervisar las investigaciones de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales para la atención, tramitación y absolución de las quejas presentadas.
2. Coordinar las visitas de supervisión a la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y entidades públicas y privadas, para promover acciones de mediación destinadas a la solución de las quejas.
3. Orientar a los recurrentes en los temas prioritarios desarrollados por su área.
4. Revisar los expedientes y asignarlos de acuerdo a su especialidad al profesional que corresponda para su desarrollo.
5. Aprobar y suscribir comunicaciones para la tramitación de las quejas y petitorios.
6. Registrar en el sistema las respuestas emitidas por los funcionarios de la ONP.
7. Realizar visitas itinerantes a las zonas a fin de ofrecer sus servicios a la población con mayores dificultades de acceso a la oficina y/o

Módulos de Atención Defensoriales.

8. Organizar reuniones con funcionarios de la administración pública de Lima para la atención, seguimiento y absolución de consultas.
9. Elaborar los informes, reportes, así como oficios u otros documentos de casos especiales y/o urgentes.
10. Elaborar convenios con instituciones y sociedad civil, con la finalidad de promover la participación ciudadana.
11. Conducir la mediación ante situaciones de conflicto social que pongan en peligro los derechos ciudadanos.
12. Las demás funciones que le asigne el Jefe de Oficina y las que consten en directivas institucionales.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Consolidar la información para la elaboración del Informe Anual.
2. Programar las actividades previstas en el POA y el PEI mediante la coordinación con las Adjuntías, Oficinas Defensoriales, programas y proyectos, para contribuir a la consecución de las metas.
3. Coordinar con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, la atención de entrevistas a los medios de comunicación sobre las actividades y resultados de las investigaciones realizadas por la Oficina Defensorial de Lima.
4. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina

AUTORIDAD LINEAL:	Abogado III (2)

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Estudios de postgrado y/o cursos de postgrado en Derecho Administrativo, Laboral y Previsional, Constitucional y/o Derechos Humanos. • Conocimiento de gestión pública, específicamente en temas de presupuesto público. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 5 años en temas relacionados al Derecho Constitucional, Derechos Humanos y/o Derecho Administrativo. • Experiencia laboral de 3 años en la administración pública. • Experiencia en liderar equipos de trabajo.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Jefe de Área (Administración de Justicia y Derechos Humanos)	**CATEGORIA**	D5

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Coordinar y supervisar las actividades del área, a través de actuaciones defensoriales para la atención de las quejas, consultas y petitorios sobre derechos humanos, personas con discapacidad y administración de justicia.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Supervisar las investigaciones de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales para la atención, tramitación y solución de las quejas del área.
2. Coordinar las visitas de supervisión a entidades públicas y privadas, para promover la mediación en la solución de las quejas.
3. Orientar a los recurrentes en los temas desarrollados por su área.
4. Revisar los expedientes y asignarlos de acuerdo a su especialidad al profesional que corresponda para su desarrollo.
5. Aprobar y suscribir comunicaciones para la tramitación de las quejas y petitorios.
6. Realizar visitas itinerantes a fin de ofrecer sus servicios a la población con mayores dificultades de acceso a la oficina y/o Módulos de Atención Defensoriales.
7. Organizar reuniones con los funcionarios de la administración

pública de Lima para la atención, seguimiento y absolución de consultas.

8. Elaborar informes, reportes, oficios u otros documentos de casos especiales y/o urgentes.

9. Elaborar convenios con instituciones y sociedad civil con la finalidad de promover la participación ciudadana.

10. Conducir acciones de mediación ante situaciones de conflicto social que pongan en peligro los derechos ciudadanos.

11. Las demás funciones que le asigne el Jefe de Oficina y las que consten en directivas institucionales.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Consolidar la información para la elaboración del Informe Anual.

2. Programar las actividades previstas en el POA y el PEI mediante la coordinación con las Adjuntías, Oficinas Defensoriales, programas y proyectos, para contribuir a la consecución de las metas.

3. Coordinar con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, la atención de entrevistas a los medios de comunicación sobre las actividades y resultados de las investigaciones realizadas por la oficina defensorial.

4. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina

AUTORIDAD LINEAL:	Abogado III(2)

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Estudios de postgrado y/o cursos de postgrado en Derecho Administrativo, Derecho Constitucional y/o Derechos Humanos. • Conocimiento de gestión pública específicamente en temas de presupuesto público. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 5 años en temas relacionados al Derecho Constitucional, Derechos Humanos y/o Derecho Administrativo. • Experiencia laboral de 3 años en la administración pública. • Experiencia en liderar equipos de trabajo.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Jefe de Área (Atención Virtual)	**CATEGORIA**	D5

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Coordinar y supervisar las actividades del área de atención virtual así como brindar asesoría a los ciudadanos a través de los medios electrónicos y la línea gratuita.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

a) Atender consultas de los ciudadanos vía telefónica, página Web, Chat institucional, línea gratuita y correo defensorial para orientarlos de acuerdo a su caso.

b) Supervisar las investigaciones de acuerdo con el Protocolo de Actuación Defensorial para la atención, tramitación y solución de las quejas del Área.

c) Coordinar las visitas de supervisión en temas de su competencia, para promover acciones de mediación destinadas a la solución de las quejas.

d) Revisar los expedientes del área de acuerdo a su especialidad y asignarlos al profesional competente para su desarrollo.

e) Brindar orientación a los ciudadanos sobre las competencias de la Defensoría del Pueblo así como de aspectos de carácter jurídico en general.

f) Evaluar solicitudes de los ciudadanos para calificarlas en: quejas, petitorios o consultas y derivarlas según su especialidad.

g) Gestionar las acciones inmediatas en casos de urgencia por vía

telefónica.

h) Brindar información actualizada vía telefónica, página web, chat institucional, línea gratuita y correo electrónico, a los ciudadanos sobre el estado de los expedientes tramitados ante la ONP.

i) Organizar reuniones con los funcionarios de la administración pública de Lima para la atención, seguimiento y absolución de consultas.

j) Elaborar los informes y reportes así como oficios u otros documentos de casos especiales y/o urgentes.

k) Las demás funciones que le asigne el Jefe de Oficina y las que consten en directivas institucionales.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

a) Consolidar la información para la elaboración del Informe Anual.

b) Programar las actividades previstas en el POA y el PEI mediante la coordinación con las Adjuntías, Oficinas Defensoriales, programas y proyectos, para contribuir a la consecución de las metas.

c) Coordinar con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, la atención de entrevistas a los medios de comunicación sobre las actividades y resultados de las investigaciones realizadas por la Oficina Defensorial de Lima.

d) Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina

AUTORIDAD LINEAL:	Abogado II

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Estudios de postgrado y/o cursos de postgrado en Derecho Administrativo, Laboral, Constitucional y/o Derechos Humanos. • Conocimiento de gestión pública, específicamente en temas de Presupuesto Público. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 5 años en temas relacionados al Derecho Constitucional, Derechos Humanos y/o Derecho Administrativo. • Experiencia laboral de 3 años en la administración pública. • Experiencia en liderar equipos de trabajo.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Jefe de Área (Coordinación, Calificación, Apoyo y Seguimiento)	**CATEGORIA**	D5

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Coordinar y supervisar las actividades del área relacionadas con el apoyo directo a la Jefatura de la Oficina y a las diferentes áreas en la investigación de casos, supervisión a entidades públicas y ejecución de actividades de difusión de derechos y atención itinerante.

Asimismo, la atención de la documentación que ingresa, calificando los pedidos de intervención de ciudadanos como quejas, petitorios u orientaciones y su designación a las respectivas áreas u otras oficinas de la institución, así como brindar respuesta a las consultas realizadas de forma escrita.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Apoyar a la Jefatura de la Oficina Defensorial de Lima en el cumplimiento de sus actividades funcionales y en el despacho de documentación interna y externa.
2. Supervisar la admisión y calificación de las solicitudes de intervención presentados por ciudadanos(as) en quejas, petitorios o consultas de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
3. Supervisar el trámite y atención de consultas escritas de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
4. Tramitar quejas, petitorios o consultas que por su naturaleza requieren de una intervención inmediata por encargo de la Jefatura.
5. Elaborar informes, reportes, oficios u otros documentos para la atención de casos especiales o urgentes.
6. Supervisar y apoyar la revisión de proyectos de oficios con

recomendaciones de diferentes áreas para la aprobación y firma de la Jefatura.

7. Coordinar con las diferentes OD´s de Lima Norte, Lima Sur, Lima Este, Callao, Ica, Ancash y el Módulo de Chimbote la derivación de casos, el trámite de quejas que por encargo de la Jefatura y por su complejidad requieren una intervención especial, la atención de requerimientos de información realizados por la Jefatura de la UCT, Adjuntías, Programas u otras dependencias y la ejecución de actividades previstas en el POA y el PEI.

8. Coordinar con las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensoriales a nivel nacional la derivación de casos y otras actividades.

9. Apoyar en la atención de ciudadanos y representantes de organizaciones públicas o privadas, debido a la complejidad de casos o demandas.

10. Participar por encargo de la Jefatura en reuniones convocadas por Adjuntías, Programas, Oficinas Defensoriales u otras dependencias de la Defensoría del Pueblo.

11. Participar por encargo de la Jefatura en reuniones, sesiones o mesas de trabajo convocadas por organizaciones o entidades públicas y privadas.

12. Coordinar y apoyar en realizar visitas y campañas de supervisión a entidades públicas.

13. Coordinar y apoyar en realizar actividades de promoción y difusión de derechos.

14. Coordinar y apoyar en la realización de actividades de atención itinerante mediante la instalación de carpas o módulos que permita a población de bajos recursos acceder a los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo.

15. Coordinar y apoyar la participación de personal de la Oficina Defensorial de Lima en ferias u otras actividades que contribuyan a promocionar la labor de la Defensoría del Pueblo.

16. Las demás funciones que le asigne el Jefe de oficina y las que consten en directivas institucionales.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Consolidar la información para la elaboración del Informe Anual.

2. Programar las actividades previstas en el POA y el PEI en coordinación con las Adjuntías, Oficinas Defensoriales, programas y proyectos, para contribuir a la consecución de las metas.

3. Elaborar informes semestrales sobre la situación de las actividades desarrolladas por la oficina.

4. Proporcionar información detallada de la oficina, para efectos de la elaboración de la Memoria Anual de la Defensoría del Pueblo.

5. Coordinar con la oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, la atención de entrevistas a los medios de comunicación sobre las actividades y resultados de las investigaciones realizadas por la oficina defensorial.

6. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	Abogado III (2) Secretaria (1)

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Estudios de postgrado y/o cursos de postgrado en Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo.

	• Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 5 años en temas de Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 3 años en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Abogado III (Atención Presencial)	**CATEGORIA**	SPA

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar asesoría legal y/o social en la atención presencial y la absolución de consultas quejas y petitorios, sobre temas de derecho de familia, administrativo y constitucional, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales para la diligencia de las quejas que se presentan relacionadas con vulneraciones a derechos fundamentales.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Calificar los casos de acuerdo con la afectación de sus derechos fundamentales.
2. Tramitar las quejas y petitorios en temas de derecho de familia, administrativo y constitucional, con el fin de ejecutar acciones inmediatas de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
3. Evaluar las solicitudes escritas, a fin de brindar orientación y/o explicación pertinente.
4. Coordinar vía telefónica y/o personal sobre petitorios a ser resueltos mediante acciones inmediatas, en temas de salud, educación, violencia familiar y casos sociales.
5. Participar en actividades de capacitación y de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales.
6. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la formulación del POA de la oficina.
2. Participar en mesas de red de Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad de Lima (OMAPEDS), sobre el tema de los derechos de las personas con discapacidad.
3. Atender el turno de emergencia de acuerdo al cronograma establecido por la oficina.
4. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Área Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Cursos de postgrado en Derecho Administrativo, Derecho de Familia y/o Derecho Constitucional. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 4 años en temas de Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 2 años en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima

CARGO	Abogado III (Buena Administración)	**CATEGORIA**	SPA

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar asesoría legal en la atención y la absolución de consultas quejas y petitorios, en temas de administración pública relacionados con los gobiernos locales y regionales, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, a fin de desarrollar investigaciones de pedido, de parte o de oficio.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Tramitar las quejas y petitorios, en temas de administración pública vinculados con los gobiernos locales y regionales, con el fin de ejecutar acciones inmediatas de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

2. Participar como mediador en los casos que la institución lo requiera.

3. Elaborar proyectos de resoluciones defensoriales, de actas, de recomendaciones, amicus curiae, de informes defensoriales y de sugerencias a las autoridades.

4. Organizar y ejecutar supervisiones a entidades públicas de Lima y de la Jurisdicción de la oficina, a fin de reunir información necesaria para la investigación defensorial.

5. Elaborar cartas, oficios y memorandos para la atención de los expedientes de quejas y petitorios, dirigidos a autoridades y cartas de conclusión remitidas a recurrentes.

6. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran

bajo su cargo.

7. Participar en actividades de capacitación y de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales, en temas relevantes para la institución.

8. Coordinar con autoridades y servidores públicos para la atención de las quejas y pedidos que se tramitan en el área, así también con adjuntías, programas y unidades orgánicas.

9. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la organización de las actividades de la Oficina Defensorial de Lima.

2. Realizar supervisiones como parte de campañas o investigaciones programadas por las adjuntías o programas.

3. Atender el turno de emergencia, de acuerdo al cronograma establecido por la oficina.

4. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Área Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Cursos de postgrado en Derecho Administrativo, Derecho Constitucional y/o Derechos Humanos. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 4 años en temas de Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 2 años en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Abogado III (Servicios Públicos y Medio Ambiente)	**CATEGORIA**	SPA

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Coordinar en la atención y absolución de consultas, quejas y petitorios, en temas de servicios públicos y medio ambiente, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, a fin de desarrollar investigaciones de pedido, de parte o de oficio.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Tramitar las quejas y petitorios en temas de servicios públicos y medio ambiente con el fin de ejecutar acciones inmediatas, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
2. Participar como mediador en los casos que la institución lo requiera.
3. Elaborar proyectos de resoluciones defensoriales, de actas, de recomendaciones, de informes defensoriales y de sugerencias a las autoridades en temas de su competencia.
4. Organizar y ejecutar supervisiones a entidades públicas de Lima y de la jurisdicción de la oficina, a fin de reunir información necesaria para la investigación defensorial.
5. Elaborar cartas, oficios y memorandos para la atención de los expedientes de quejas y petitorios dirigidos a autoridades y cartas de conclusión remitidas a recurrentes.
6. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran bajo su cargo.

7. Participar en actividades de capacitación y de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales en temas relevantes para la institución.

8. Coordinar con autoridades y servidores públicos para la atención de las quejas y pedidos que se tramitan en el área, así también con miembros de Adjuntías, programas y unidades orgánicas.

9. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la organización de las actividades de la Oficina Defensorial de Lima.

2. Realizar supervisiones como parte de campañas o investigaciones programadas por las Adjuntías o Programas.

3. Participar en la consolidación de información para la elaboración de informes mensuales solicitados por el Jefe de Oficina.

4. Atender el turno de emergencia, de acuerdo al cronograma establecido por la Oficina.

5. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina

AUTORIDAD LINEAL:	--------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Cursos de postgrado en Administración Estatal, Derecho Público y/o Derecho Ambiental. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 4 años en temas de Derecho Administrativo, Derecho Ambiental y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 2 años en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima

CARGO	Abogado III (Derechos Económicos, Sociales y Culturales)	**CATEGORIA**	SPA

2. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar asesoría legal en la atención y la absolución de consultas, quejas y petitorios en temas laborales y previsionales, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Atender a los ciudadanos en primera línea y calificar los casos de acuerdo con la afectación de sus derechos fundamentales.
2. Tramitar las quejas y petitorios en temas laborales y previsionales, con el fin de ejecutar acciones inmediatas, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
3. Participar como mediador en los casos que la institución lo requiera.
4. Elaborar proyectos de resoluciones defensoriales, de actas, de recomendaciones, amicus curiae, de informes defensoriales y de sugerencias a las autoridades en temas de su competencia.
5. Organizar y ejecutar supervisiones a entidades públicas de Lima y de la jurisdicción de la oficina, a fin de reunir información necesaria para la investigación defensorial.
6. Elaborar cartas, oficios y memorandos para la atención de los expedientes de quejas y petitorios dirigidos a autoridades y cartas de conclusión remitidas a recurrentes.

7. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran bajo su cargo.

8. Participar en actividades de capacitación y de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales en temas relevantes para la institución.

9. Coordinar con autoridades y servidores públicos para la atención de las quejas y pedidos que se tramitan en el área, así también con miembros de Adjuntías, Programas y unidades orgánicas.

10. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

4. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la organización de las actividades de la Oficina Defensorial de Lima.

2. Atender el turno de emergencia, de acuerdo al cronograma establecido por la oficina.

3. Apoyar en campañas que realicen otras áreas de la Oficina Defensorial de Lima.

4. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

5. LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Área Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	----------

6. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Cursos de postgrado en Derecho Laboral, Derecho Administrativo y/o Afines. • Conocimiento de Derecho Administrativo y Constitucional. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 4 años en temas de Derecho Administrativo, Derecho Laboral y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 2 años en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Abogado III (Buena Administración)	**NIVEL**	SPA

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar asesoría legal en la atención y la absolución de consultas quejas y petitorios en temas de administración pública, específicamente en asuntos de Ministerios y otras instituciones, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, a fin de desarrollar investigaciones de pedido de parte o de oficio.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Tramitar las quejas y petitorios en temas de administración pública, con el fin de ejecutar acciones inmediatas, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
2. Participar como mediador en los casos que la institución lo requiera.
3. Elaborar proyectos de resoluciones defensoriales, de actas, de recomendaciones, amicus curiae, de informes defensoriales y de sugerencias.
4. Organizar y ejecutar supervisiones a entidades públicas de Lima y de la jurisdicción de la oficina, a fin de reunir información necesaria para la investigación defensorial.
5. Elaborar cartas, oficios y memorandos para la atención de los expedientes de quejas y petitorios dirigidos a autoridades y cartas de conclusión remitidas a recurrentes.
6. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran bajo su cargo.

7. Participar en actividades de capacitación y de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales en temas relevantes para la institución.

8. Coordinar con autoridades y servidores públicos para la atención de las quejas y pedidos que se tramitan en el área, así también con Adjuntías, Programas y unidades orgánicas.

9. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la organización de las actividades de la Oficina Defensorial de Lima.

2. Realizar supervisiones como parte de campañas o investigaciones programadas por las Adjuntías o Programas.

3. Atender el turno de emergencia, de acuerdo al cronograma establecido por la oficina.

4. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Área Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Cursos de postgrado en

	Derecho Administrativo, Derecho Constitucional y/o Derechos Humanos. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 4 años en temas de Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 2 años en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima

CARGO	Abogado III (Administración de Justicia)	**CATEGORIA**	SPA

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar asesoría legal en la atención y la absolución de consultas, quejas y petitorios en temas de derechos humanos y administración de justicia, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Tramitar las quejas y petitorios en temas de derechos humanos y administración de justicia con el fin de ejecutar acciones inmediatas, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
2. Participar como mediador en los casos que la institución lo requiera.
3. Elaborar proyectos de resoluciones defensoriales, de actas, de recomendaciones, amicus curiae, de informes defensoriales y de sugerencias a las autoridades en temas de su competencia.
4. Organizar y ejecutar supervisiones a entidades públicas de Lima, a fin de reunir información necesaria para la investigación defensorial.
5. Elaborar cartas, oficios y memorandos para la atención de los expedientes de quejas y petitorios.
6. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran bajo su cargo.
7. Participar en actividades de capacitación y de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales en temas relevantes para la institución.

8. Coordinar con los/as comisionados/as, a partir de lo señalado en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, sobre la forma cómo se deben atender los pedidos de las ciudadanas y ciudadanos.

9. Coordinar con autoridades de la administración estatal y órganos jurisdiccionales para la atención de las quejas y pedidos que se tramitan en el área, así también con miembros de Adjuntías, Programas y unidades orgánicas.

10. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la organización de las actividades de la Oficina Defensorial de Lima.

2. Atender el turno de emergencia, de acuerdo al cronograma establecido por la oficina.

3. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Área Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado.

	• Cursos de postgrado en Derecho Administrativo, Derecho Constitucional y/o Derechos Humanos. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 4 años en temas de Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 2 años en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Abogado III (Derechos Económicos, Sociales y Culturales)	**CATEGORIA**	SPA

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar asesoría legal en la atención y la absolución de consultas, quejas y petitorios en temas laborales y previsionales, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Atender a los ciudadanos en primera línea y calificar los casos de acuerdo con la afectación de sus derechos fundamentales.
2. Tramitar quejas y petitorios en temas laborales y previsionales, con el fin de ejecutar acciones inmediatas, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
3. Participar como mediador en los casos que la institución lo requiera.
4. Elaborar proyectos de resoluciones defensoriales, de actas, de recomendaciones, amicus curiae, de informes defensoriales y de sugerencias a las autoridades en temas de su competencia.
5. Organizar y ejecutar supervisiones a entidades públicas de Lima y de la jurisdicción de la oficina, a fin de reunir información necesaria para la investigación defensorial.
6. Elaborar cartas, oficios y memorandos para la atención de los expedientes de quejas y petitorios dirigidos a autoridades y cartas de conclusión remitidas a recurrentes.

7. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran bajo su cargo.

8. Participar en actividades de capacitación y de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales en temas relevantes para la institución.

9. Coordinar con autoridades y servidores públicos para la atención de las quejas y pedidos que se tramitan en el área, así también con Adjuntías, Programas y unidades orgánicas.

10. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la organización de las actividades de la Oficina Defensorial de Lima.

2. Atender el turno de emergencia, de acuerdo al cronograma establecido por la oficina.

3. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Área Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Cursos de postgrado en Derecho Laboral, Derecho Administrativo y/o afines. • Conocimiento de Derecho Administrativo y Constitucional. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 4 años en temas de Derecho Administrativo, Derecho Laboral y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 2 años en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Abogado III (Buena Administración)	**CATEGORIA**	SPA

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar asesoría legal en la atención y la absolución de consultas, quejas y petitorios; en temas vinculados con la administración pública, específicamente en asuntos de Ministerios y otras instituciones, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, a fin de desarrollar investigaciones de pedido, de parte o de oficio.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Tramitar quejas y petitorios en temas de administración pública (Ministerios y otras instituciones), con el fin de ejecutar acciones inmediatas, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

2. Participar como mediador en los casos que la institución lo requiera.

3. Elaborar proyectos de resoluciones defensoriales, de actas, de recomendaciones, amicus curiae, de informes defensoriales y de sugerencias a las autoridades, en temas de su competencia.

4. Organizar y ejecutar supervisiones a entidades públicas de Lima y de la jurisdicción de la oficina, a fin de reunir información necesaria para la investigación defensorial.

5. Elaborar cartas, oficios y memorandos para la atención de los expedientes de quejas y petitorios dirigidos a autoridades y cartas de conclusión remitidas a recurrentes.

6. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran bajo su cargo.

7. Participar en actividades de capacitación y de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales, en temas relevantes para la institución.

8. Coordinar con autoridades y servidores públicos para la atención de las quejas y pedidos que se tramitan en el área, así también con Adjuntías, Programas y unidades orgánicas.

9. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la organización de las actividades de la Oficina Defensorial de Lima.

2. Realizar supervisiones como parte de campañas o investigaciones programadas por las Adjuntías o Programas.

3. Atender el turno de emergencia, de acuerdo al cronograma establecido por la oficina.

4. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Área Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Cursos de postgrado en Derecho Administrativo, Derecho Constitucional y/o Derechos Humanos. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 4 años en temas de Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 2 años en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Abogado III (Derechos Humanos)	**CATEGORIA**	SPA

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar asesoría legal en la atención y absolución de consultas, quejas y petitorios y la tramitación de las mismas, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Tramitar las quejas y petitorios en temas de derechos humanos, con el fin de ejecutar acciones inmediatas, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
2. Participar como mediador en los casos que la institución lo requiera.
3. Elaborar proyectos de resoluciones defensoriales, de actas, de recomendaciones, amicus curiae, de informes defensoriales y de sugerencias a las autoridades en temas de su competencia.
4. Organizar y ejecutar supervisiones a entidades públicas de Lima y de la jurisdicción de la oficina, a fin de reunir información necesaria para la investigación defensorial.
5. Elaborar cartas, oficios y memorandos para la atención de los expedientes de quejas y petitorios, dirigidos a autoridades y cartas de conclusión remitidas a recurrentes.
6. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran bajo su cargo.
7. Participar en capacitaciones y en actividades de promoción dirigidas

a organizaciones de base y funcionarios estatales, en temas relevantes para la institución. 8. Coordinar con autoridades y servidores públicos para la atención de las quejas y pedidos que se tramitan en el área, así también con Adjuntías, Programas y unidades orgánicas. 9. Las demás funciones que le asigne su Jefe Inmediato

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la organización de las actividades de la Oficina Defensorial de Lima, que correspondan al área. 2. Atender el turno de emergencia. de acuerdo al cronograma establecido por la oficina. 3. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Área Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Cursos de postgrado en Derechos Humanos y/o

	Derecho Admistrativo. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 4 años en temas de Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 2 años en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima

CARGO	Abogado III (Buena Administración)	**CATEGORIA**	SPA

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar asesoría legal en la atención y la absolución de consultas quejas y petitorios, en temas prioritarios, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, a fin de lograr una acción diligente de las quejas y petitorios que se presentan relacionadas con vulneraciones a derechos fundamentales.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Tramitar las quejas y petitorios que reciba la Oficina Defensorial, en temas prioritarios con el fin de ejecutar acciones inmediatas, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
2. Participar como mediador en los casos que la institución lo requiera.
3. Elaborar proyectos de resoluciones defensoriales, de actas, de recomendaciones, de informes defensoriales y de sugerencias a las autoridades en temas de su competencia.
4. Organizar y ejecutar supervisiones a entidades públicas de Lima y de la jurisdicción de la Oficina, para la investigación defensorial.
5. Elaborar cartas, oficios, memorandos e informes para la atención de los expedientes de quejas y petitorios dirigidos a autoridades y cartas de conclusión remitidas a recurrentes.
6. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran bajo su cargo.

7. Participar en actividades de capacitación y de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales, en temas relevantes para la institución.

8. Coordinar con autoridades y servidores públicos para la atención de las quejas y pedidos que se tramitan en el área, así también con Adjuntías, Programas y unidades orgánicas.

9. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la organización de las actividades de la Oficina Defensorial de Lima.

2. Atender el turno de emergencia, de acuerdo al cronograma establecido por la Oficina.

3. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Área Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	---

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Cursos de postgrado en Derecho Administrativo, Derecho Constitucional y/o Derechos Humanos. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS MÍNIMOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 4 años en temas de Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 2 años en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima

CARGO	Abogado III (Temas Prioritarios)	**CATEGORIA**	SPA

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Coordinar y brindar asesoría legal en la atención y la absolución de consultas, quejas y petitorios en temas prioritarios para la institución, de acuerdo al Protocolo de Actuaciones Defensoriales, a fin de lograr diligencia de las quejas que se presentan relacionadas con vulneraciones a derechos fundamentales.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Tramitar las quejas y petitorios que reciba la Oficina Defensorial en temas prioritarios, con el fin de ejecutar acciones inmediatas, de acuerdo al Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
2. Participar como mediador en los casos que la institución lo requiera.
3. Elaborar proyectos de resoluciones defensoriales, de actas, de recomendaciones, de informes defensoriales y de sugerencias a las autoridades en temas de su competencia.
4. Organizar y ejecutar supervisiones a las entidades públicas de Lima y de la Jurisdicción de la oficina para la investigación defensorial
5. Aprobar y suscribir comunicaciones que se requieran emitir en la tramitación de las quejas y petitorios (oficios dirigidos a autoridades y cartas de conclusión remitidas a recurrentes).
6. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran bajo

su cargo.

7. Participar en actividades de capacitación y de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales, en temas relevantes para la institución.

8. Coordinar con autoridades y servidores públicos para la atención de las quejas y pedidos que se tramitan en el área, así también con adjuntías, programas y unidades orgánicas.

9. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la organización de las actividades de la Oficina Defensorial de Lima.

2. Participar en la reunión anual de la UCT y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

V. LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	Abogado III

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Cursos de postgrado en Derechos Humanos, Derecho Constitucional y/o Derecho Administrativo.

	• Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 4 años en temas de Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 2 años en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima

CARGO	Abogado III (Calificación)	**CATEGORIA**	SPA

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Calificar los documentos que ingresan a través de trámite documentario a la Oficina Defensorial de Lima, asimismo, recalificar los expedientes ingresados en forma verbal y virtual, de acuerdo al Protocolo de Actuaciones Defensoriales, a fin de garantizar la revisión de los documentos asignados.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Absolver consultas formuladas por las Oficinas Defensoriales, a nivel nacional relacionadas con los temas encargados en el área.
2. Orientar a los recurrentes de manera verbal o por escrito, respecto de la intervención defensorial desarrollada en la atención de determinado caso.
3. Revisar las quejas recibidas en primera línea y en el centro de atención virtual, para asignarlas de acuerdo a la especialidad al comisionado y hacerle seguimiento del trámite correspondiente.
4. Coordinar con las Oficinas Defensoriales los casos que se deriven, a fin de lograr establecer filtros, brindando orientación que corresponda en coordinación con las áreas de la Oficina.
5. Apoyar en la revisión de las recomendaciones que se emiten en la Oficina para las instituciones públicas quejadas y/o derivación de consultas a las Adjuntías de acuerdo a su competencia.

6. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la formulación del POA de la Oficina. 2. Participar en las supervisiones dispuestas por las áreas de la Oficina Defensorial o por las Adjuntías. 3. Participar en los talleres de difusión que se organizan en el marco de las actividades programadas por la Oficina Defensorial de Lima. 4. Atender el turno de emergencia, de acuerdo al cronograma establecido por la Oficina, de ser el caso realizar la actuación inmediata de apoyo a los ciudadanos que requieran ser atendidos. 5. Participar en la reunión anual de Unidad de Coordinación Territorial (UCT).

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	---

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Cursos de postgrado en Derechos Humanos, Derecho Constitucional y/o Derecho Administrativo.

	• Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 4 años en temas de Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 2 años en la administración pública.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima

CARGO	Abogado II (Calificación)	**CATEGORÍA**	SPB

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Coordinar y supervisar la calificación y recalificación de los escritos que ingresan por Mesa de Partes a la Oficina Defensorial de Lima, derivarlos a las áreas para asegurar la unificación de los criterios de intervención, tanto en la admisión como en la conclusión de casos por recomendación.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Revisar las quejas tomadas en primera línea, a fin de asignarlas de acuerdo a la especialidad del comisionado según su competencia.
2. Revisar las reconsideraciones presentadas contra las áreas para la aprobación del jefe de oficina.
3. Revisar la formulación de recomendaciones que se emiten en la oficina para las instituciones públicas quejadas.
4. Elaborar informes, recomendaciones, recordatorios, sugerencias y otros, dirigidos a las entidades supervisadas, a efecto que se adopten acciones.
5. Tramitar las quejas y petitorios que reciba la Oficina Defensorial, en temas de derechos laborales y previsional, cuando corresponda, con el fin de ejecutar acciones inmediatas de acuerdo al Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
6. Participar en capacitaciones y actividades de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales en temas relevantes para la institución.

7. Brindar asesoría a los recurrentes de manera verbal o por escrito, respecto de la intervención defensorial desarrollada en la atención de determinados casos.

8. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

V. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la formulación del POA de la oficina.
2. Atender el turno de emergencia, de acuerdo al cronograma establecido por la oficina.
3. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT) y coordinar los avances de los acuerdos adoptados.

VI. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina.
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VII. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Cursos de postgrado en Derechos Humanos y/o Derecho Administrativo. • Conocer la labor de la

	Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 3 años en temas de Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 1 año en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima

CARGO	Abogado II (Atención Virtual)	**CATEGORIA**	SPB

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Atender y tramitar las quejas y petitorios, así como absolver las consultas de los ciudadanos a través de medios virtuales, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Atender los turnos de emergencias, de acuerdo a cronograma, en casos de urgencia.
2. Participar en reuniones de trabajo con funcionarios y servidores públicos de Lima sobre los temas de su competencia.
3. Participar en la elaboración de los proyectos de informes y reportes.
4. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran bajo su cargo.
5. Apoyar en las visitas de supervisión para la atención de casos.
6. Apoyar en la elaboración de respuestas a los pedidos por escrito que ingresan por mesa de partes.
7. Apoyar en la calificación e ingreso de quejas y consultas, derivarlas de acuerdo al tema al comisionado especializado.
8. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Apoyar a las áreas de la oficina en las diversas supervisiones que realizan a las instituciones del aparato estatal.
2. Participar en las capacitaciones que brinda la oficina defensorial, las adjuntías y programas de la Defensoría del Pueblo, a entidades públicas y privadas, así como en actividades de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales, en temas de su competencia.
3. Participar en la formulación del POA de la oficina.
4. Participar en la reunión anual de Unidad de Coordinación Territorial (UCT).

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina Jefe de Área
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Cursos de postgrado en Derechos Humanos, Derecho Constitucional, Derecho Penal y/o Derecho Administrativo. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo.

	• Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 3 años en temas de Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 1 año en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima

CARGO	Abogado II (Medio Ambiente y Transporte)	**CATEGORÍA**	SPB

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Atender y tramitar las quejas y petitorios de los ciudadanos, en temas de medio ambiente y transportes, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Atender a los ciudadanos en primera línea y calificar los casos, de acuerdo con la afectación de sus derechos fundamentales.
2. Realizar visitas de supervisión a las dependencias estatales quejadas de forma personal o conjunta para determinar la veracidad y la trascendencia de los hechos que son motivo de investigación.
3. Coordinar con las Oficinas Defensoriales y Adjuntías, la atención de casos derivados y la investigación defensorial.
4. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran bajo su cargo.
5. Participar en reuniones de trabajo con funcionarios y servidores públicos de Lima sobre los temas de su competencia.
6. Participar en la elaboración de los proyectos de informes y reportes solicitados por el Jefe de Área.
7. Apoyar en la calificación e ingreso de quejas y consultas, derivarlas de acuerdo, al tema al comisionado correspondiente, y mantener

actualizadas las gestiones que se realizan ante las entidades públicas. 8. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en las capacitaciones que brindan las Adjuntías y Programas de la Defensoría del Pueblo a entidades públicas y privadas, así como en actividades de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales, en temas de su competencia como ponente, moderador o panelista. 2. Participar en la organización y ejecución de las actividades de la Oficina Defensorial. 3. Participar en la reunión anual de Unidad de Coordinación Territorial (UCT).

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina

AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Cursos de postgrado en Derecho Constitucional, Administración Estatal y/o Derecho Ambiental.

	• Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 3 años en temas de Derecho Administrativo y/o Derechos Humanos. • Experiencia laboral de 1 año en la administración pública. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Abogado I (Medio Ambiente y Transporte)	**CATEGORÍA**	SPC

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Atender y tramitar las quejas y petitorios de los ciudadanos en temas de medio ambiente y transporte, conforme al Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Recabar información a las entidades públicas supervisadas, para la intervención defensorial.
2. Informar a los recurrentes de manera verbal o por escrito, la intervención defensorial desarrollada en la atención de determinado caso.
3. Coordinar con las Adjuntías y Programas el diseño, organización y ejecución de las actividades programadas.
4. Coordinar con representantes de las organizaciones de la sociedad civil la defensa de los derechos ciudadanos.
5. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran bajo su cargo.
6. Asistir en el desarrollo de acciones inmediatas ante la administración pública para la atención de casos que representen un riesgo inminente de afectación de derechos ciudadanos.
7. Asistir en las reuniones con autoridades, funcionarios o servidores de la administración pública para la atención de los pedidos de intervención, así como para abordar temas de interés común.

8. Apoyar en la elaboración de informes, recomendaciones, recordatorios, sugerencias, entre otros, dirigidos a las entidades supervisadas.
9. Brindar apoyo en la absolución de consultas formuladas por las Oficinas Defensoriales a nivel nacional relacionadas con los temas encargados en el área.
10. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Apoyar en la realización de supervisiones como parte de campañas o investigaciones programadas por las Adjuntías y programas defensoriales.
2. Participar en la reunión anual de Unidad de Coordinación Territorial (UCT).
3. Participar en la elaboración del POA de la oficina.

V. LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo.

	• Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 2 años en temas de Derechos Humanos y/o Derecho Administrativo.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Abogado I (Buena Administración)	**CATEGORÍA**	SPC

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Atender las consultas, las quejas y los petitorios que se presentan en la Oficina Defensorial de Lima, ante la actuación irregular de entidades de la administración pública, en materia de gobiernos regionales y locales para apoyar en el desarrollo de los casos que se presentan.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Recabar información de las entidades públicas supervisadas, para la intervención defensorial.
2. Informar a los recurrentes de manera verbal o por escrito, respecto de la intervención defensorial desarrollada en la atención de determinado caso.
3. Asistir en el desarrollo de acciones inmediatas ante la administración pública para la atención de casos que representen un riesgo inminente de afectación de derechos ciudadanos.
4. Coordinar con las Adjuntías y Programas defensoriales, el diseño, organización y ejecución de las actividades programadas.
5. Apoyar en la elaboración de informes, recomendaciones, recordatorios, sugerencias y otros, dirigidos a las entidades supervisadas, a efecto que se adopten acciones para evitar la vulneración o restricción de derechos ciudadanos.
6. Brindar apoyo en la absolución de consultas formuladas por las Oficinas Defensoriales a nivel nacional relacionadas con los temas encargados en el área.

7. Organizar y foliar los expedientes de casos que se encuentran bajo su cargo.

8. Asistir en las reuniones con autoridades, funcionarios o servidores de la administración pública para obtener información, a fin de brindar atención de los pedidos de intervención, así como para abordar temas de interés común.

9. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Apoyar en la realización de supervisiones como parte de campañas o investigaciones programadas por las Adjuntías y Programas defensoriales.

2. Participar en la reunión anual de Unidad de Coordinación Territorial (UCT).

3. Participar en la elaboración del POA de la oficina.

V. LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina Jefe de Área.
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título profesional universitario de abogado. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo.

	• Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 2 años en temas de Derechos Humanos y/o Derecho Administrativo. • Experiencia en atención al público y en el trato con autoridades y organizaciones civiles de base y de defensa de derechos laborales.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Abogado (Buena Administración)	**CATEGORÍA**	SPD

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Atender a los ciudadanos en primera línea y calificar los casos, de acuerdo con la afectación de sus derechos fundamentales.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Apoyar en la elaboración de cartas de conclusión, brindando orientación formal a las consultas formuladas por los recurrentes, así como en respuesta a las quejas no admitidas
2. Asistir en solicitar información a las entidades públicas supervisadas, en el marco de la intervención defensorial.
3. Orientar a los ciudadanos sobre el estado de los expedientes en trámite y asuntos legales diversos, en los cuales, la Defensoria del Pueblo no se encuentra facultada para intervenir, a fin que acuda ante la entidad competente.
4. Apoyar en las visitas de inspección a las entidades públicas o privadas que brindan servicios públicos.
5. Apoyar en las acciones inmediatas ante las entidades de la administración pública y agentes del estado que vulneren derechos fundamentales que pueden ser restituidos en el acto y ser repuestos al estado anterior de la vulneración.
6. Apoyar en la tramitación de las quejas, petitorios y consultas que reciba la Oficina Defensorial, en temas de su competencia, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, con el fin de ejecutar acciones inmediatas.

7. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en la organización de capacitaciones y actividades de difusión dirigidas a funcionarios, servidores públicos y sociedad civil. 2. Participar en la elaboración del POA de la oficina. 3. Participar en la reunión anual de Unidad de Coordinación Territorial (UCT).

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Bachiller universitario en Derecho. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 1 año en temas de Derechos Humanos y/o Derecho Administrativo.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Abogado (Atención Presencial)	**CATEGORÍA**	SPD

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Atender y tramitar las quejas y petitorios, así como absolver las consultas de los ciudadanos en primera línea, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Apoyar en las visitas de supervisión para la atención de casos.
2. Apoyar en la elaboración de respuestas por escrito a los pedidos recibidos por Mesa de Partes.
3. Apoyar en la atención de los turnos de emergencias, de acuerdo a cronograma, en casos de urgencia para su solución inmediata y oportuna
4. Participar en reuniones de trabajo con funcionarios y servidores públicos de Lima sobre los temas de su competencia.
5. Participar en la elaboración de los proyectos de informes y reportes solicitados por el Jefe de Área.
6. Apoyar en la calificación e ingreso de quejas y consultas, derivarlas de acuerdo, al tema al comisionado correspondiente, y mantener actualizadas las gestiones que se realizan ante las entidades públicas.
7. Apoyar en la tramitación de las quejas, petitorios y consultas que reciba la Oficina Defensorial, en temas de su competencia, de acuerdo con el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, con el fin

de ejecutar acciones inmediatas. 8. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Participar en capacitaciones como parte del equipo organizador, moderador o panelista que brinda la Oficina Defensorial, las Adjuntías y Programas de la Defensoría del Pueblo, a entidades públicas y privadas, así como en actividades de promoción dirigidas a organizaciones de base y funcionarios estatales en temas de su competencia. 2. Participar en la elaboración del POA de la Oficina. 3. Participar en la reunión anual de UCT.

V. LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina Jefe de Área
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Bachiller universitario en Derecho. • Conocer la labor de la Defensoría del Pueblo. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	▪ Experiencia laboral de 1 año en temas de Derechos Humanos y/o Derecho Administrativo.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Asistente Administrativo II	**CATEGORÍA**	STA

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Gestionar la ejecución de los sistemas de personal, tesorería, contabilidad, abastecimiento y servicios generales en la Oficina.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Implementar y mantener actualizado el sistema de costos de bienes y proveedores del ámbito jurisdiccional asignado.
2. Supervisar el cumplimiento de las normas, procedimientos y directivas internas en el ámbito de su competencia.
3. Formular y proponer el Plan Operativo Anual (POA) al Jefe de la Oficina Defensorial en coordinación con las áreas de la Oficina.
4. Realizar el seguimiento de las actividades programadas en POA.
5. Implementar las normas, procedimientos y directivas técnico administrativas dispuestas por los órganos rectores de la Defensoría del Pueblo.
6. Archivar los expedientes, de acuerdo a las Directivas del área correspondiente de la sede central.
7. Registrar los bienes deteriorados para su devolución y solicitar el mantenimiento de los equipos de cómputo.
8. Coordinar con el Área de Logística, los servicios de seguridad, vigilancia, mantenimiento, limpieza y transporte, así como con la Oficina de Tecnología de Información, el soporte técnico para la

solución de los problemas de los equipos.

9. Coordinar la formulación y propuestas de las medidas de seguridad para el uso de los equipos y recursos informáticos, niveles de autorización de ingreso a los aplicativos y base de datos.

10. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Apoyar en los eventos planificados por la Oficina Defensorial.
2. Elaborar informes cuantitativos para la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística y las diferentes fuentes cooperantes.
3. Participar en la formulación del POA de la Oficina.
4. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT).

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina.

AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Titulo técnico de Administración, Contabilidad o de carrera técnica afín al puesto o estudiante universitario mínimo del 7mo ciclo de carrera afín al puesto.

	• Conocimiento de planificación y presupuesto público. • Manejo de entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia laboral de 2 años desempeñando funciones administrativas. • Experiencia en administración y manejo de fondos para pagos en efectivo y/o caja chica.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Secretaria III (2)	**CATEGORÍA**	STA

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar apoyo al Jefe de la Oficina en la gestión administrativa de las diversas actividades que se desarrollan en la misma, de acuerdo a Directivas internas.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Recibir y registrar la documentación en el Sistema de Trámite Documentario (SID) y derivarlos al despacho del Jefe de Oficina, para su distribución y seguimiento, a fin de brindar información a los usuarios según requerimiento.
2. Redactar la documentación que se genera en la Oficina para la atención de las diversas unidades orgánicas e instituciones.
3. Archivar la documentación que maneja la Oficina.
4. Recibir y transferir llamadas telefónicas a diversas áreas, a fin de facilitar la comunicación entre los usuarios.
5. Preparar y ordenar la documentación para las reuniones de trabajo del Jefe de Oficina.
6. Coordinar audiencias, reuniones con funcionarios de la institución, así como de entidades del sector público y privado, a fin de mantener informado al Jefe de Oficina Defensorial de Lima sobre las diversas actividades, según agenda, de acuerdo a los planes programados.
7. Coordinar el envío de la documentación a las oficinas

descentralizadas e instituciones. 8. Mantener el stock de útiles de oficina para su oportuna distribución y reposición. 9. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Ordenar la documentación de la Oficina, en coordinación con el Conserje, para su envío al Archivo Central. 2. Apoyar en las actividades y eventos de capacitación que realiza la oficina y/o la institución. 3. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT). 4. Participar en la elaboración del POA de la Oficina.

V. LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina.
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título de Secretaria Ejecutiva. • Redacción (Nivel avanzado). • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia de 2 años en labores de oficina. • Experiencia en protocolo de atención al público en entidades públicas o privadas. • Experiencia en administración de archivo.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Asistente Administrativo I	**CATEGORÍA**	STB

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar apoyo al Jefe de la Oficina en la gestión técnica- administrativa de las diversas actividades que se desarrollan en la misma, de acuerdo a directivas internas.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Elaborar reportes para el Jefe de Área en los casos que requieran atención inmediata sobre temas de salud, proceso judicial con/sin trámite.
2. Revisar los expedientes concluidos de los comisionados para registrarlos en el Sistema de Información Defensorial (SID) y remitirlos al Archivo Central.
3. Realizar los trámites administrativos internos y externos.
4. Informar vía telefónica o personal a los ciudadanos recurrentes sobre el estado de sus expedientes en la Oficina de Normalización Previsional (ONP).
5. Elaborar el listado de los casos concluidos en ONP para redactar el informe de Archivo y concluirlo en el SID.
6. Archivar la documentación que se genere en la Oficina Defensorial de Lima, a fin de disponer información actualizada.
7. Coordinar con los comisionados de otras áreas la atención de consultas de recurrentes sobre el estado de su expediente.

8. Apoyar en el fotocopiado de documentos. 9. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Apoyar en las reuniones y/o eventos que son organizados por la Oficina. 2. Participar en la elaboración del POA de la Oficina. 3. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT).

V. LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título de Secretaria Ejecutiva o de Técnico en Administración o de carrera técnica afín al puesto. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia de 1 año en labores de Oficina en el

	sector público y/o privado. • Experiencia en administración de archivo. • Redacción (Nivel intermedio).

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Chofer I	**CATEGORÍA**	STB

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Conducir el vehículo automotor asignado para el cumplimiento de las comisiones de servicio que realice el Jefe de Oficina, observando las normas de tránsito y de seguridad.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Conducir el vehículo asignado para la realización de las comisiones de servicio que le asigne el Jefe de Oficina, efectuando un adecuado uso y manejo del vehículo.
2. Mantener en óptimas condiciones el vehículo a su cargo, para brindar un servicio adecuado.
3. Mantener el cuidado, limpieza y conservación del vehículo asignado.
4. Reportar anomalías detectadas en el vehículo.
5. Brindar apoyo administrativo a la Secretaria de la Oficina.
6. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

No se aplica.

V. LINEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina.
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Secundaria completa. • Manejo de vehículos y contar con licencia tipo A-2.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia de 1 año en manejo de vehículos automotores.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima

CARGO	Asistente Administrativo (2)	**CATEGORÍA**	STC

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar apoyo administrativo a la Oficina en las diversas actividades de competencia del área que se desarrollan en la misma.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Realizar los trámites administrativos internos y externos.
2. Fotocopiar documentos.
3. Elaborar los pedidos de pecosa de los materiales y útiles de oficina, así como equipos de cómputo para su distribución al personal de la Oficina.
4. Registrar bienes deteriorados para su devolución al Área de Control Patrimonial y solicitud del mantenimiento de los equipos de cómputo.
5. Archivar la documentación que se genere en la Oficina Defensorial de Lima, a fin de disponer información actualizada.
6. Apoyar en la recepción de los expedientes concluidos para registrarlos en el Sistema de Información Defensorial (SID) y remitirlos al archivo central.
7. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Trasladar los expedientes concluidos al Archivo Central.
2. Preparar el material didáctico y metodológico para los eventos y talleres que son organizados por la Oficina.
3. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT).
4. Participar en la elaboración del POA de la oficina.

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Oficina.
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Técnico en Administración y/o carreras afines. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia de 6 meses en labores administrativas en Oficina.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima
CARGO	Secretaria I	**CATEGORÍA**	STC

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar atención e información a los ciudadanos que acuden a la Oficina Defensorial para la tramitación de casos.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Orientar y entregar tickets de atención a los ciudadanos que acuden a la Defensoría del Pueblo.
2. Otorgar información sobre las actuaciones realizadas en los expedientes presentados a la Oficina Defensorial de Lima y el estado del mismo.
3. Atender y orientar a los funcionarios públicos y personas que acuden a la Defensoría del Pueblo para reuniones concertadas con directivos de la institución.
4. Recibir, atender y derivar las llamadas telefónicas a las unidades orgánicas pertinentes.
5. Brindar apoyo a los comisionados en las actividades administrativas.
6. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

No se aplica.

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Área.
AUTORIDAD LINEAL:	---------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Titulo técnico de Secretaria o de carrera técnica afín al puesto. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia de 6 meses en labores de oficina y atención al público. • Experiencia en Protocolo de atención al público.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

ESTRUCTURA ORGANICA	Oficina Defensorial de Lima	**UNIDAD ORGÁNICA**	Oficina Defensorial de Lima

CARGO	Asistente Administrativo	**CATEGORÍA**	STC

II. FINALIDAD O SUMARIO DEL PUESTO

Brindar apoyo al Jefe de Área en la gestión administrativa de las diversas actividades que se desarrollan en la Oficina, de acuerdo a las directivas internas.

III. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Recibir y registrar la documentación en el Sistema de Trámite Documentario (STD) y derivarlos al despacho del Jefe de Área, para su distribución y seguimiento.
2. Redactar la documentación que se genera en el área para la atención de las diversas unidades orgánicas e instituciones.
3. Archivar la documentación que maneja el área.
4. Preparar la documentación para las reuniones de trabajo del Jefe de Área.
5. Coordinar el envío de la documentación a las oficinas descentralizadas e instituciones.
6. Mantener el stock de útiles de oficina para su oportuna distribución y reposición.
7. Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

IV. FUNCIONES PERIÓDICAS

1. Ordenar la documentación de la oficina, en coordinación con la Secretaria, para su envío al Archivo Central.
2. Apoyar en las actividades y eventos de capacitación que realiza el área.
3. Participar en la reunión anual de la Unidad de Coordinación Territorial (UCT).

V. LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDENCIA LINEAL:	Jefe de Área
AUTORIDAD LINEAL:	----------

VI. FORMACIÓN

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE CONOCIMIENTOS	• Título de Secretaria Ejecutiva o de carrera técnica afín al puesto. • Manejo del entorno Windows a nivel usuario.
REQUISITOS ESPECÍFICOS DE EXPERIENCIA	• Experiencia de 6 meses en labores administrativas en oficina. • Experiencia en administración de archivo.