Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 039 -2015/DP-PAD

Lima, 05 JUN. 2015

VISTO:

El Memorando N° 404-2015-DP/PAD mediante el que se solicita la emisión de la resolución que apruebe el documento denominado: "Lineamiento para la Atención de Solicitudes de Intervención que se Tramitan ante la Oficina Nacional de Pensiones (ONP)"; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, modificada por la Ley N° 29882, y mediante Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones, en adelante el **REGLAMENTO**;

Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 69° del **REGLAMENTO**, la Adjuntía para la Administración Estatal es un órgano de línea que depende de la Primera Adjuntía, que tiene como función principal supervisar la actuación de la administración estatal, abarcando ésta a las entidades públicas de los tres niveles de gobierno (central, regional y local), así como a las entidades privadas que brindan un servicio público por delegación y/o concesión, como por ejemplo, universidades privadas, centros educativos privados, entre otros;

Que, de acuerdo a lo señalado por los literales c) y g) del artículo 70° del **REGLAMENTO**, son funciones de la Adjuntía para la Administración Estatal, entre otras, elaborar los informes y documentos defensoriales, emitir directivas y lineamientos de actuación, dentro de su ámbito de competencia, para la atención de casos que se tramitan ante las dependencias desconcentradas de la Defensoría del Pueblo;

Que, según el documento de visto, se solicita se apruebe el documento denominado: "Lineamiento para la Atención de Solicitudes de Intervención que se Tramitan ante la Oficina Nacional de Pensiones (ONP)", que en adelante se denominará "Lineamiento para la Atención de Solicitudes de Intervención que se Tramitan ante la ONP";

Que, la finalidad de la aprobación del citado documento es establecer criterios que contribuyan a mejorar la tramitación de los casos referidos a materia previsional. Asimismo, descentralizar la atención de las quejas y petitorios que nuestra institución gestiona ante la Oficina de Normalización Previsional;

Que, mediante Resolución Administrativa N° 069-2011/DP-PAD se aprobó el documento denominado: "Guía para la elaboración de los Lineamientos de Intervención Defensorial", que establece las pautas necesarias para guiar de forma concreta la actuación a seguir respecto a un tema específico dentro del marco de las funciones de la Defensoría del Pueblo, guía que será empleada por la Adjuntía o Programa competente según el tema abordado;

Que, el numeral 4 de la citada Guía, señala que los Lineamientos de Intervención Defensorial deberán ser aprobados por la Primera Adjuntía mediante Resolución Administrativa, conforme a los literales c), n) y r) del artículo 14° del **REGLAMENTO**;

Defensoría del Pueblo

Que, en este contexto y por las referidas consideraciones, corresponde aprobar el documento denominado: "Lineamiento para la Atención de Solicitudes de Intervención que se Tramitan ante la ONP";

Con los visados de la Adjuntía para la Administración Estatal y de las Oficinas Defensorial de Lima y de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, modificada por la Ley N° 29882 y de conformidad con lo dispuesto por los literales c), n) y r) del artículo 14° del **REGLAMENTO** y estando al encargo de funciones efectuado mediante Resolución Administrativa N° 0038-2011/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el documento denominado: "Lineamiento para la Atención de Solicitudes de Intervención que se Tramitan ante la ONP".

Artículo Segundo.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones de la Defensoría del Pueblo, la publicación de la presente resolución, en el Portal Institucional de la Entidad.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea
Primera Adjunta (e)
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Defensoría del Pueblo

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN QUE SE TRAMITAN ANTE LA ONP

I. OBJETIVO

- Establecer criterios que contribuyan a mejorar la tramitación de los casos referidos a materia previsional.
- Descentralizar la atención de las quejas y petitorios que nuestra institución gestiona ante la Oficina de Normalización Previsional.

II. ANTECEDENTES

En el marco del proceso de validación de la propuesta de Protocolo de Actuaciones Defensoriales se advirtió que el alto número de casos que recibe nuestra institución, sobre materia pensionaria, requiere de un procedimiento especial y plazos más específicos a los establecidos en el procedimiento ordinario. Por ello, se acordó que el procedimiento y plazos para la atención de casos sobre materia pensionaria serían regulados mediante un lineamiento de intervención.

Para la elaboración de dicho lineamiento, se tomaron en consideración las coordinaciones que, previamente, se han venido efectuando con la Oficina de Normalización Previsional (ONP), en el proceso de atención de casos. A partir de ello, tomamos conocimiento de que dicha institución ha iniciado el proceso de descentralización de atención de solicitudes y recursos de reconsideración en diferentes "Centros de Atención Regionales", que agrupan a sus sedes provinciales[1].

Por dicho motivo, y con el objeto de mejorar la atención de casos, se ha considerado pertinente que las Oficinas Defensoriales (OD) que tengan dentro de su ámbito geográfico de actuación a las Plataformas Regionales de Atención al Público de la ONP, tramiten las quejas y petitorios, referidos a solicitudes de pensión bajo el régimen del Decreto Ley N° 19990, libre desafiliación y bonos de reconocimiento, ante las Plataformas Regionales correspondientes.

A su vez, la Oficina Defensorial de Lima continuará tramitando las quejas y petitorios, referidos a los recursos de apelación, ejecución de resoluciones judiciales y solicitudes de pensión bajo el régimen del Decreto Ley N° 20530.

A continuación, se detalla la conformación de la distribución territorial en las 07 Plataformas Regionales de Atención al Público de la ONP, cada una de las cuales se encuentra a cargo de un Coordinador de Plataforma:

1. La Sede Región Lima de la ONP (Lima) atiende:

   ⇒ Sede provincial Lima Centro
   ⇒ Sede provincial Lima Sur
   ⇒ Sede provincial Lima Norte
   ⇒ Sede provincial Callao
   ⇒ Sede provincial Huacho
   ⇒ Sede provincial Loreto
   ⇒ Sede provincial Ucayali

[1] Ver los Oficios N° 036 y 050-2014-DPE/ONP que la ONP remitió a la OD Lima.

2. La Sede Región Norte (Piura) atiende:

   ⇒ Sede provincial Piura
   ⇒ Sede provincial Tumbes

3. La Sede Región Nororiente (Lambayeque) atiende:

   ⇒ Sede provincial Lambayeque
   ⇒ Sede provincial Cajamarca
   ⇒ Sede provincial Amazonas
   ⇒ Sede provincial San Martín

4. La Sede Región Noreste (La Libertad) atiende:

   ⇒ Sede provincial La Libertad
   ⇒ Sede provincial Ancash

5. La Sede Región Centro (Junín) atiende:

   ⇒ Sede provincial Junín
   ⇒ Sede provincial Pasco
   ⇒ Sede provincial Huánuco
   ⇒ Sede provincial Huancavelica

6. La Sede Región Sureste (Ica) atiende:

   ⇒ Sede provincial Ica
   ⇒ Sede provincial Ayacucho
   ⇒ Sede provincial Apurímac

7. La Sede Región Sur (Arequipa) atiende:

   ⇒ Sede provincial Arequipa
   ⇒ Sede provincial Puno
   ⇒ Sede provincial Cusco
   ⇒ Sede provincial Tacna
   ⇒ Sede provincial Moquegua
   ⇒ Sede provincial Madre de Dios

En atención a esta organización, la tramitación de las quejas y petitorios ante las Sedes Regionales de la ONP corresponde a las Oficinas Defensoriales de Lima, Piura, Lambayeque, La Libertad, Junín, Ica y Arequipa, de conformidad a su competencia geográfica, tal como se señala a continuación:

Plataformas de Atención al Público de la ONP	Oficina de la Defensoría del Pueblo
Sede Región Lima de la ONP (Lima)	Oficina Defensorial de Lima
Sede Región Norte (Piura)	Oficina Defensorial de Piura
Sede Región Nororiente (Lambayeque)	Oficina Defensorial de Lambayeque
Sede Región Noreste (La Libertad)	Oficina Defensorial de La Libertad
Sede Región Centro (Junín)	Oficina Defensorial de Junín
Sede Región Sureste (Ica)	Oficina Defensorial de Ica
Sede Región Sur (Arequipa)	Oficina Defensorial de Arequipa

III. CONSIDERACIONES GENERALES

- ***Competencia para la atención de quejas.***

Las OD son competentes[2] para investigar las quejas contra las Sedes Regionales ubicadas en el ámbito de su competencia, referidas a solicitudes de pensión bajo el régimen del Decreto Ley Nº 19990, libre desafiliación y bonos de reconocimiento.

Dicha competencia no varía aún cuando el expediente administrativo de pensionamiento haya sido derivado a algún área de la ONP con sede en Lima[3]. Sin perjuicio de ello, si a criterio de el/la Jefe/a de la Oficina Defensorial se advierte que existe una demora excesiva en la atención de alguno de estos casos, se podrá coordinar con la Oficina Defensorial de Lima, a fin de que se realice otro tipo de gestión ante la Sede de la Región Lima.

Igualmente, la competencia no varía si el expediente se encuentra en otra sede provincial de la ONP, por no haber sido derivado a la Plataforma correspondiente, para su calificación[4].

- ***Inejecución de resoluciones judiciales.***

Las quejas relacionadas con la inejecución de resoluciones judiciales serán registradas en el SID y derivadas -sin admitir- a la Oficina Defensorial de Lima para su respectiva atención. Para tal fin, es necesario contar con la resolución a ejecutar y el requerimiento formulado por el juez de la causa.

- ***Atención prioritaria de quejas y petitorios.***

Cuando se advierta que existe riesgo de vida o peligro inminente en la salud del ciudadano/a que presenta una solicitud de intervención o, de ser el caso, de alguno de sus dependientes, o se advierta que se encuentran en estado de indigencia y/o se trate de ciudadanos/as de más de 80 años de edad, se deberá privilegiar un análisis del fondo de caso, tramitarlo individualmente y hacer el seguimiento correspondiente en el más breve plazo, con la finalidad de ayudar a la efectiva restitución de su derecho pensionario.

En la determinación de este tipo de casos, se deben aplicar los principios de atención preferente y discrecionalidad, establecidos en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, que permiten la atención preferente de las personas que se encuentran en una mayor situación de vulnerabilidad e indefensión, y la atención prioritaria de determinados temas, respectivamente.

Para acreditar la delicada situación de salud no será necesario solicitar certificados médicos específicos que ocasionen gastos a el/la ciudadano/a. Únicamente, se requerirá la presentación de copias de documentos preexistentes (parte pertinente de algún informe médico, historia clínica, epicrisis, etc.) mediante los cuales se pueda determinar la delicada situación de salud.

Asimismo, la OD podrá impulsar una actuación de oficio para requerir copia de los documentos al establecimiento de salud correspondiente. Para ello, resulta necesario contar con la autorización previa del paciente, la cual debe constar expresamente por escrito en acta, ficha de recepción de caso o solicitud.

---

[2] Es necesario precisar que cada OD que recibe un pedido de intervención deberá revisar, preliminarmente, en la página web de la ONP o consultar al Coordinador de Plataforma de la ONP si existe un trámite pendiente.

[3] Ver los Oficios Nº 036 y 050-2014-DPE/ONP, remitidos por la ONP a la Defensoría del Pueblo.

[4] Por ejemplo, si en el trámite de una solicitud que debe ser resuelta por la Plataforma de Atención de Ica, el expediente es derivado al área de peritaje de la Sede Central de la ONP en Lima y su devolución se encuentra retrasada, se realizarán las gestiones que correspondan ante el Coordinador de la Plataforma de Ica.

IV. PAUTAS EN LA INTERVENCIÓN ANTE LA ONP Y REGISTRO EN EL SID

4.1. Intervención respecto al tema de fondo.

Las solicitudes de intervención serán evaluadas por el área de calificación o la que haga sus veces, a fin de identificar la existencia de una presunta afectación de derechos respecto a la cual podamos intervenir.

Se deberá tener en consideración que, cuando exista un recurso administrativo en trámite, corresponderá evaluar la viabilidad de intervenir en el tema de fondo, especialmente, en aquellos casos en los que se encuentre pendiente de resolver un recurso de apelación, por parte de la ONP. Ello, considerando que la recomendación a la ONP debe emitirse antes de que se agote la vía administrativa, dada la excepcionalidad de nuestra intervención en la vía judicial.

En el caso de que no sea posible una intervención respecto a la temática de fondo y exista un trámite pendiente ante la ONP nuestra intervención se realizará, únicamente, por el tema de dilación en la atención del pedido o recurso. En estos casos, se informará al solicitante[5] y/o afectado las razones por las cuales se intervendrá por dilación y se le brindará orientación sobre los mecanismos o instituciones a las que puede acudir para dicho propósito.

Adicionalmente, cuando en su pedido de intervención, el solicitante también consulte sobre los requisitos para ser beneficiario del programa pensión 65 o sobre la posibilidad de realizar aportaciones como facultativo independiente, entre otros, se le brindará la orientación correspondiente.

En el caso que la información proporcionada al momento de presentar el pedido de intervención sea insuficiente para iniciar la tramitación de las quejas, se requerirá mayor información a el/la ciudadano/a, de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

e podrá intervenir por el tema de fondo en los siguientes supuestos:

- ***Nueva contingencia:*** E l/la ciudadano/a (con más de 20 años de aportación) solicita pensión de jubilación adelantada porque aún no cuenta con el requisito de edad (65 años) para acceder a la pensión de jubilación. La ONP le deniega la pensión adelantada alegando que si bien tiene más de 20 años de aportes -periodo suficiente para recibir una pensión de jubilación en el régimen general- no cumple con el requisito de años de aportación para una jubilación adelantada (30 años de aportes).

  En este caso, cuando la persona cumpla con el requisito de edad (65 años) para solicitar una pensión de jubilación en el régimen general, puede presentar una nueva solicitud de pensión. Este trámite se conoce como "nueva contingencia". La calificación debería ser rápida, debido a que se cuenta con los datos plenamente acreditados para otorgar la pensión.

---

[5] Cuando la solicitud haya sido presentada por escrito, se remitirá una carta o un correo electrónico a el /la solicitante y/o afectado. En aquellos casos en los que, por las circunstancias, no se pueda notificar con carta o correo electrónico, corresponderá realizar otras gestiones orientadas a informar a el/la ciudadano/a y emitir un informe de archivo.

Cuando la solicitud haya sido presentada verbalmente, se informará inmediatamente a el/la ciudadano/a las razones por las cuales no se intervendrá en el fondo del asunto y se le comunicará la calificación otorgada a su caso y el inicio de la investigación.

- ***Calificación de derechos de sobrevivientes:*** Cuando el viudo/a y/o huérfano/a cuyo/a cónyuge y/o padre/madre fallecido/a era pensionista o, cuando en trámites previos, la ONP le hubiera reconocido 15 años de aportes, corresponde a la ONP calificar positivamente el derecho derivado de viudez y orfandad por minoría de edad, respectivamente.

- ***Cambio de riesgo:*** Ocurre cuando -inicialmente- se solicitó una pensión de jubilación y esta fue denegada. Los años ya reconocidos pueden generar una nueva solicitud de pensión de invalidez, por la cual se varía la cobertura por el riesgo de jubilación a invalidez.

- ***Topes de pensión:*** Cuando el pensionista que se encuentra percibiendo una pensión bajo los alcances del Decreto Ley N° 25967 (con el tope máximo de S/. 857.36), tiene derecho a una pensión de jubilación bajo los alcances del Decreto Ley N° 19990[6] (sin el tope máximo).

- ***Pérdida de validez:*** El recurrente cuenta con resolución de la ONP en la cual se advierte que se le ha aplicado expresamente la figura de la "pérdida de validez" de aportaciones según la Ley N° 13640, Ley N° 8433 o por la Tabla Referencial de inicio de zona afecta[7]. Ante estos casos, corresponderá que la OD recomiende a la ONP que se reconozcan los años de aportación considerados como "pérdida de validez".

- ***Desconocimiento de aportes:*** Ante la denegatoria de pensión, el recurrente proporciona información suficiente que permita advertir que ha cumplido con adjuntar o subsanar la documentación que la ONP expresamente señaló como faltante o defectuosa. En estos casos, se podrá intervenir si se ha superado el plazo que tiene la ONP para pronunciarse (30 días).

  Cuando se advierta que la documentación presentada no es suficiente para cumplir con los requisitos exigidos por la ley, se le explicará el motivo por el cual la ONP no estaría reconociendo los medios probatorios proporcionados y se le brindará información respecto a los mecanismos legales con los que cuenta para cuestionar la resolución emitida por la ONP, tales como activación de expediente, reconsideración, apelación o judicialización del caso, según corresponda.

- ***Activación de pago:*** Cuando se ha solicitado la activación de pago debidamente sustentada (por nuevo cese laboral o por no cobrar tres meses, entre otros), la ONP debe resolver dentro del plazo legal (30 días hábiles), pues el derecho a la pensión ya se encuentra reconocido en una resolución previa y la ONP, únicamente, suspendió su pago por causal legalmente prevista.

---

[6] Si bien el D.L. 25967 modificó la forma de cálculo de las pensiones establecida en el D.L. 19990, el Tribunal Constitucional señaló expresamente, en la Sentencia recaída en el Exp. N° 007-96-I/TC (Acumulado), que *"El nuevo sistema de cálculo, se aplicará sólo y únicamente a los asegurados que con posterioridad a la dación del D.L. N° 25967, cumplan con los requisitos señalados por el régimen previsional del D.L. N° 19990, y no a aquellos que los cumplieron antes de la vigencia del citado D.L. 25967, porque de hacerlo, se estaría violentando la Primera Disposición Final y Transitoria de la Constitución de 1993"*.

Esto, posteriormente, inspiró la dación de la Ley N° 27561, que en su artículo 3° expresamente señala: *"Los trabajadores que al 18 de diciembre de 1992, hubieran cumplido con los requisitos establecidos en el Decreto Ley N° 19990, tienen derecho a que se les otorgue una pensión de jubilación calculada de conformidad con las normas establecidas en el referido Decreto Ley"*.

Por su parte, el artículo 2 de la Ley N° 27561 ha dispuesto que: *"La Oficina de Normalización Previsional revisa de oficio los expedientes de jubilación a los que correspondía la aplicación del Decreto Ley N° 19990 y se les aplicó la fórmula de cálculo establecida en el Decreto Ley N° 25967"*.

[7] Para abundar en el tema se puede ver el Informe Defensorial N° 135, pp. 61-65.

- ***Suspensión o caducidad de pensión:*** En estos casos corresponderá que se efectúe un análisis preliminar del caso, que permita determinar si la suspensión o caducidad se ha desarrollado de conformidad a los supuestos establecidos en la ley. Ello, permitirá orientar al ciudadano respecto al trámite a seguir y, de ser el caso, establecer el tipo de intervención que se otorgará.

- ***Pago de interés legal:*** Se emitirá la recomendación correspondiente cuando la ONP no haya cumplido con el pago del interés legal fijado por el Banco Central de Reserva del Perú que corresponde pagar por los adeudos de carácter previsional.

Cuando la solicitud presentada esté dirigida a cuestionar la posición de la ONP, respecto al momento en que se reconoce el derecho a percibir la pensión o el momento a partir del cual se le reconocen los devengados, se realizará una evaluación preliminar, a fin de determinar si, en el fondo, lo que el ciudadano cuestiona es la falta de reconocimiento de años de aportación o si cuestiona alguna interpretación normativa que merecería la formulación de una consulta a la Adjuntía competente.

Finalmente, de considerarlo pertinente, la OD podrá evaluar la posibilidad de intervenir por el tema de fondo, en supuestos diferentes a los considerados en este lineamiento.

4.2. Calificación, admisión y derivación de quejas.

La calificación, admisión y derivación de las quejas se realizan de conformidad a las disposiciones establecidas en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Adicionalmente, para la admisión de las quejas se deberá tener en cuenta los siguientes plazos:

- ***Pensión provisional:*** Se admitirá la queja cuando, transcurrido el plazo máximo de 90 días calendario de presentada la solicitud, la ONP no ha otorgado la pensión provisional[8].

- ***Pensión definitiva:*** La queja será admitida cuando, habiendo transcurrido más de 1 año desde que venció el plazo legal para otorgar la pensión provisional[9], la ONP no ha cumplido con pronunciarse respecto al otorgamiento de la pensión definitiva.

- ***Solicitudes de activación de expediente, recursos, nivelaciones, recálculo de pensión, expedición de resolución de inscripción facultativo:*** Este tipo de solicitudes será admitida cuando haya transcurrido el plazo de 30 días hábiles.

- ***Solicitud de copia de expediente:*** Se admitirán estas solicitudes cuando, luego de transcurrido el plazo de 5 días hábiles[10], la ONP no haya brindado respuesta al solicitante.

---

[8] La Ley N° 27585, Ley de simplificación administrativa de las solicitudes de pensión del Sistema Nacional de Pensiones regulado por el D.L N° 19990, establece en su artículo 1 que *"la entidad encargada de declarar y otorgar el derecho pensionario en el régimen del DL 19990 que, dentro de los noventa (90) días calendarios contados a partir de la presentación de la solicitud, no se ha pronunciado reconociendo o rechazando la solicitud, está obligada a otorgar una pensión provisional, la misma que será equivalente al monto mínimo de pensión establecido para cada prestación, tales como invalidez, jubilación y sobrevivientes".*

[9] El artículo 5 del Decreto Supremo N° 057-2002-EF, Reglamento de la Ley N° 27585, señala sobre la continuación del trámite de oficio que *"El trámite para la pensión definitiva continuará de oficio, sin mediar interrupción, debiendo expedirse la resolución correspondiente dentro de un término máximo de un año contado a partir del otorgamiento de la pensión provisional".*

[10] De acuerdo a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (Procedimiento 27).

4.3. Gestión de las quejas.

Debido al elevado número de quejas que nuestra institución tramita ante la ONP, se ha dispuesto que en la etapa de investigación y persuasión se aplique, automáticamente, la ampliación al plazo máximo dispuesto en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Admitidas a trámite las quejas contra la ONP, las OD solicitarán al Coordinador de la Plataforma Regional de la ONP, a través de la vía telefónica, electrónica o presencial, información sobre el estado del expediente administrativo.

Las quejas por temas de fondo, se gestionan de acuerdo al procedimiento establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Las quejas por dilación se gestionan de forma diferente, de acuerdo al siguiente procedimiento y plazos máximos:

- Las quejas ingresadas durante la semana (lunes a viernes) serán comunicadas a la ONP, a través de un pedido de información[11], en un sólo oficio o grupo de oficios temáticos, el primer día hábil de la siguiente semana.

- Las recomendaciones a la ONP se efectuarán en un plazo de 60 días hábiles, después del envío del pedido de información.

- Los oficios reiterativos se cursarán a los sesenta (60) días hábiles posteriores al envío de la recomendación y antes del vencimiento del plazo máximo de gestión. Se incluirán aquellas quejas reportadas en la recomendación bimestral y que se encuentren pendientes de atención por la ONP a la fecha de su formulación.

  En aquellos casos en los que, habiéndose efectuado una actuación de persuasión y la entidad quejada no haya brindado respuesta sobre las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la misma o, habiendo brindado respuesta, manifiesta su negativa expresa a acoger la recomendación, se dará inicio a las actuaciones de seguimiento hasta obtener una respuesta de la ONP.

Sin perjuicio de las gestiones señaladas, a criterio de el/la comisionado/a se podrán realizar otras gestiones orientadas a persuadir a la ONP y solucionar las quejas en un menor plazo.

4.4. Conclusión de quejas.

Para la conclusión de quejas se emitirán[12] los siguientes documentos de conclusión: carta de conclusión, acta de conclusión e informe de archivo, según corresponda.

4.5. Intervención a manera de petitorio.

Cada OD valorará, discrecionalmente, la admisión de petitorios cuando no se hayan vencido los plazos antes indicados. Esta evaluación se realizará necesariamente cuando existan casos de

---

[11] Por ejemplo: las quejas recibidas del lunes 21 al viernes 25 de abril serán remitidas en un sólo oficio el día lunes 28 de abril de 2014. Ello no impide que la primera gestión, vaya movilizando a la ONP en la atención del caso y se evite la generación de oficios individuales para cada caso.

[12] En el mismo sentido, se remitió el Memorando Nº 033-2014-DP/PAD, de fecha 02 de septiembre de 2014.

riesgo de vida, peligro inminente en la salud (ambos debidamente acreditados), estado de indigencia y/o recurrentes de edad muy avanzada (80 años a más).

Para acreditar la delicada situación de salud se aplicará lo dispuesto en las consideraciones generales "atención prioritaria de quejas y petitorios".

4.6. D isposiciones complementarias.

Todo aquello que no se encuentre regulado en el presente lineamiento será atendido de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

En caso de que existan dudas en la admisión y tramitación de los casos, se podrá realizar las coordinaciones correspondientes con el Área de Calificación o el Área de Derechos Laborales y Previsionales de la OD Lima.