Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 048 -2011/DP-PAD

Lima, 27 JUN. 2011

VISTO:

El Memorando Nº 252-2011-DP/PAD, mediante el que se solicita la emisión de la resolución que apruebe el documento denominado: Lineamientos para la elaboración de Informes Defensoriales de la Defensoría del Pueblo; 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 Resolución Defensorial Nº 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, el artículo 12º del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución Defensorial Nº 0012-2011/DP establece que la Primera Adjuntía es una instancia que gestiona, apoya, asesora y propone al Defensor del Pueblo las estrategias y planes de gestión institucional, así como también supervisa el cumplimiento de las funciones de la Secretaría General, de las Adjuntías, Oficinas Defensoriales y demás órganos y unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo;

Que, el literal h) del artículo 14º del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo establece que la Primera Adjuntía coordina con las Adjuntías los proyectos de informes y resoluciones defensoriales que éstos propongan al Defensor del Pueblo;

Que, según el documento de visto, se solicita que se apruebe el documento denominado: Lineamientos para la elaboración de Informes Defensoriales, propuesto por el Primer Adjunto al Defensor del Pueblo y que comprende procedimientos y orientaciones para la elaboración de los mismos;

Que, resulta necesario armonizar el proceso de formulación, aprobación, autorización e impresión de los informes defensoriales, que involucren recursos públicos, así como desarrollar los procesos y procedimientos que permitan realizar un análisis mediante metodologías y normas técnicas relacionados con las diversas fases del citado documento;

Que, es procedente aprobar el documento denominado: Lineamientos para la elaboración de Informes Defensoriales de la Defensoría del Pueblo, a fin de facilitar a través de procedimientos y orientaciones la elaboración de los Informes Defensoriales de la Defensoría del Pueblo;

Con el visado de la Oficina de Asesoría Jurídica;

Defensoría del Pueblo

En uso de las atribuciones conferidas por los literales c), h), m) y r) del artículo 14º del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial Nº 0012-2011/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el documento denominado: Lineamientos para la elaboración de Informes Defensoriales de la Defensoría del Pueblo, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución y que consta de quince (15) páginas.

Artículo Segundo.- La Primera Adjuntía remitirá copia de la presente Resolución y su anexo a cada una de las Adjuntías a su cargo de la Defensoría del Pueblo para su conocimiento y aplicación.

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

Regístrese y comuníquese.

Eduardo Vega Luna
Primer Adjunto
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES DEFENSORIALES

1. ANTECEDENTES

La efectividad de la actuación defensorial se sustenta en el prestigio y legitimidad que goza la institución, que se generan con el trabajo de su personal. La independencia y objetividad con que la Defensoría del Pueblo desempeña sus funciones, desde su creación, ha generado la confianza en ella, tanto de parte de la administración pública en general, de la sociedad en conjunto y del ciudadano. Esta innegable aprobación y legitimidad social se explica por la calidad del trabajo defensorial llevado a cabo, en especial por los Informes Defensoriales, cuyo contenido se caracteriza por la temática tratada y la calidad de su análisis, que dan la solidez y profundidad al trabajo presentado.

La solidez jurídica y académica de los Informes Defensoriales no ha sido discutida debido a la calidad del producto y de sus recomendaciones. Dicha calidad está relacionada con la profundidad y calidad de la investigación previa, la cual muchas veces depende de la dinámica de trabajo de las Adjuntías y Programas. Por ello, para asegurar un producto de calidad, resulta necesario dictar pautas operativas básicas, que sean expuestas de manera clara y que comprendan las distintas fases de trabajo que intervienen en la elaboración de los Informes Defensoriales.

Estas pautas, lineamientos o directrices generales, nos permiten afianzar las buenas prácticas del trabajo defensorial, que se han ido gestando y se han seguido durante los años de existencia institucional. De otro lado las indicadas pautas permitirán mejorar aquellos aspectos que no se han precisado de manera suficiente o aquellos aspectos de trabajo en los cuales se han advertido dificultades.

2. OBJETIVOS

2.1. Dictar pautas operativas que permitan orientar las diferentes fases que comprende la elaboración de un informe defensorial, desde la planificación hasta la difusión.

2.2. Establecer una estructura básica de manejo para la emisión de informes defensoriales.

2.3. Propiciar la coordinación y comunicación interna entre los equipos de las Adjuntías y Programas; entre las diferentes Adjuntías; entre las Adjuntías y las Oficinas Defensoriales y entre las Adjuntías con la Alta Dirección, para la elaboración de los Informes Defensoriales.

2.4. Contribuir a internalizar pautas de trabajo uniforme para la elaboración del Informe Defensorial, a fin de mejorar su nivel de calidad y de cumplimiento.

DEFENSORIA DEL PUEBLO
REPUBLICA DEL PERU
Primera Adjuntía

3. EL INFORME DEFENSORIAL: NATURALEZA, CARACTERÍSTICAS Y FUNCIÓN

Toda entidad pública tiene una competencia que comprende su ámbito de actuación material o territorial y que se encuentra establecida en un mandato constitucional o legal[1]. En el caso de la Defensoría del Pueblo dicha competencia se encuentra definida por las funciones[2] que le otorga el artículo 162° de la Constitución Política y el artículo 1° de su Ley Orgánica, Ley N° 26520, que son:

- Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad.
- Supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal.
- Supervisar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

La labor de supervisión se desarrolla ante la actuación de la administración pública, entendiendo como tal a las entidades del gobierno nacional, de los gobiernos regionales o locales, así como de las empresas privadas que prestan servicios públicos en el país.

Esta función de supervisión debe entenderse, en última instancia, como una de colaboración con el buen funcionamiento del aparato del Estado en general, con miras a la realización efectiva de los derechos fundamentales de la persona y de la comunidad.

Para cumplir con las funciones antes indicadas, el artículo 9° de la Ley N° 26520 otorga a nuestra institución seis facultades principales, entre las que se encuentra la de investigación. Así, se señala que la Defensoría del Pueblo podrá:

> *"Iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones de la administración pública y sus agentes que, implicando el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, moroso, abusivo, excesivo, arbitrario o negligente de sus funciones, afecte la vigencia plena de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad".*

De acuerdo a lo indicado, el ejercicio de la facultad de investigación permite a nuestra institución elaborar un producto que le permite cumplir con las funciones de protección de derechos y de supervisión de la administración pública y de la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Así, la investigación defensorial se emplea cuando existe la necesidad de analizar situaciones que dificultan la realización efectiva de los derechos reconocidos en el

---

1 Definición establecida en el artículo 5° del Decreto Supremo N° 043-2006-PCM, que aprobó los "Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones - ROF por parte de la administración pública".

2 Conjunto de acciones o tareas que le corresponde realizar a la entidad pública, a sus órganos y unidades de manera particular para alcanzar sus objetivos (PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, *Manual para elaborar el ROF*. Lima, 2007, p. 9).

ordenamiento jurídico, con el propósito de formular recomendaciones dirigidas a superar el problema identificado.

Esta facultad de investigación se ejerce en dos planos. El primero es la investigación de casos individuales a través de la atención de quejas, que constituye el trabajo cotidiano de la Defensoría del Pueblo. La queja es el mecanismo más común por el cual un ciudadano se dirige a la Defensoría del Pueblo cuando considera que existe una actuación irregular de la administración pública que incide negativamente en sus derechos fundamentales.

El segundo plano está referido a las investigaciones de carácter general, que también pueden tener como punto de partida las quejas presentadas ante la Defensoría del Pueblo o ser iniciadas de oficio (por ejemplo, en el marco de la planificación estratégica de la institución), pero responden a la necesidad de propiciar soluciones de trascendencia colectiva que permitan mayor eficacia en la tutela de los derechos de la persona o de la comunidad.

Uno de los instrumentos en los que se expresan las investigaciones de carácter general, es el Informe Defensorial, el cual presenta las siguientes características:

- Aborda problemas de especial relevancia o trascendencia[3] para la vigencia de los derechos fundamentales y la consolidación del sistema democrático.
- La investigación se orienta hacia el análisis de las causas estructurales que subyacen a los problemas identificados.
- Formula recomendaciones destinadas a mejorar el ejercicio de los derechos fundamentales en las políticas públicas y el buen funcionamiento de la Administración Estatal.
- Es elaborado por un equipo especializado y, de ser el caso, multidisciplinario de las Adjuntías o Programas.

Asimismo, debemos precisar que, dependiendo de cuál sea la finalidad del Informe Defensorial, éste podrá incorporar trabajo de campo (que supone recojo de información primaria a través de entrevistas y/o encuestas a la población o a funcionarios públicos, etc.), reuniones con expertos individuales o institucionales y el trabajo propio de gabinete del personal técnico de la institución.

En suma, se puede indicar que a través de los Informes Defensoriales se realiza la función de supervisión y colaboración de la Defensoría del Pueblo, pues no solamente busca señalar cuáles son los problemas advertidos sino que también propone soluciones para superar dicha situación. Así, los Informes Defensoriales elaborados en ejercicio de la magistratura de la persuasión, visibilizan una

[3] A manera de ejemplo, porque son especialmente sensibles en términos de opinión pública, debido a que han sido objeto de quejas continuadas por parte de los ciudadanos, porque están afectando derechos de grupos o poblaciones considerados vulnerables o en situación de indefensión, o por la combinación de todas estas razones, entre otras.

problemática determinada y buscan contribuir a producir un cambio significativo en la sociedad y en la administración pública.

4. LA ELABORACIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL

La investigación que se lleva a cabo en la institución y que se plasma en los Informes Defensoriales, constituye un proceso sistemático, organizado y objetivo. Este proceso implica un conjunto de actividades distintas y diferenciadas que demandan organización de recursos humanos y económicos, las cuales se necesitan para lograr emitir un producto defensorial que armonice en el tiempo y en función de los objetivos de la institución.

En tal sentido, la elaboración del Informe Defensorial comprende un conjunto de cinco fases básicas, que son la planificación, propuesta, elaboración, impresión y publicación. Estas etapas deben articularse con el proceso de planificación y presupuesto institucional que tiene lugar el año anterior a la ejecución del trabajo.

4.1. PLANIFICACIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL

La etapa de planificación para la elaboración de un Informe Defensorial consiste en que la Adjuntía o Programa adopte la decisión sobre el tema a tratar, su alcance, cobertura, objetivos, actividades que se llevarán a cabo, tiempos para realizar el trabajo y costos que de manera tentativa podrían ser insumidos.

DEFENSORIA DEL PUEBLO
REPUBLICA DEL PERU
Primera Adjuntía

Esta planificación debe concordar con la planificación del plan operativo anual de la Adjuntía o Programa.

La planificación inicial permite elaborar una propuesta de investigación coherente y sustentada, permite a la persona que decide el inicio de esta planificación el tener una visión de futuro, plantear objetivos, evitar errores y reconocer oportunidades. El plan o proyecto de plan que se elabora en esta etapa tiene las siguientes funciones:

- Ayuda al Adjunto a clarificar, focalizar y analizar el desarrollo y perspectivas de la investigación y le permite decidir la presentación de su plan a la Alta Dirección.
- Ofrece a la Alta Dirección un marco de referencia con el que puede conocer los elementos básicos para la toma de decisiones sobre el inicio de un informe defensorial.

Este proceso se debe desarrollar con la debida anticipación con el objetivo de incorporar las actividades al proceso presupuestario de la institución, en el marco de la elaboración del Plan Operativo Anual del siguiente año.

a) *Tema de investigación*

Si bien la idea de un tema de investigación puede surgir de diversas formas y circunstancias[4], ésta debe ser canalizada por el o la titular de la Adjuntía antes de proponerla como Informe Defensorial. En aquellos casos donde el tema de investigación fuese materia de intervención de más de una Adjuntía o tenga implicancias en materias de especialidad de otras Adjuntías[5], sería conveniente que sus responsables trabajen una propuesta conjunta.

Es importante tener en cuenta que el Informe Defensorial es uno de los productos o instrumentos que genera la institución. Por lo tanto, es necesario justificar la pertinencia de su elaboración, tomando en consideración los siguientes criterios rectores para la elección del tema:

- Aborda problemas de especial relevancia o trascendencia; es decir, su vigencia es de mediano y largo plazo.
- Relación con la misión, visión y objetivos de la institución definidos y desarrollados en el Plan Estratégico Institucional.
- Contexto socioeconómico y cultural en el que se enmarca.
- Antecedentes y resultados en otros estudios previos.
- Recursos humanos y económicos que involucrará el estudio.

b) *Equipo de trabajo*

Una vez aprobada la planificación, el Adjunto o Adjunta es responsable de la elaboración del documento de planificación de un Informe Defensorial, donde ha previsto la conformación del equipo de trabajo respectivo. En el caso que en la elaboración del trabajo se haya previsto que intervengan personas a ser contratadas debe estimar tiempo y costo. De igual manera si ha previsto la participación de otra Adjuntía o Adjuntías, debe indicar la coordinación que permitirá que los titulares de dichas unidades designen los comisionados y/o comisionadas que formen parte del equipo de trabajo, por el tiempo estimado.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - REPUBLICA DEL PERU - Primera Adjuntía

---

[4] Por ejemplo, cantidad de quejas, consultas o petitorios presentados a la institución, el contexto socioeconómico y cultural, trabajos de investigación previos tanto de la Defensoría del Pueblo como de otra institución, entre otras fuentes.

[5] Por ejemplo, si la Adjuntía para el Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas tuviese planificado realizar un Informe Defensorial sobre la problemática de la minería informal, en el cual se analizará las competencias del Ministerio de Energía y Minas en materia sancionadora para el control administrativo de dicha problemática, sería recomendable que se consulte con especialistas de la Adjuntía para la Administración Estatal, a fin de que puedan analizar conjuntamente el tema indicado. Otro ejemplo sería el caso en que si la Adjuntía para la Administración Estatal hubiese planificado realizar un Informe Defensorial sobre Municipalidades dentro del cual se analice, entre otros temas, el principio constitucional de la potestad tributaria, se recomendaría coordinar con la Adjuntía para los Asuntos Constitucionales a fin de que puedan analizar conjuntamente dicho tema.

c) ***Proyecto de Plan***

La Adjuntía responsable de la planificación de un Informe Defensorial realizará una presentación estructurada del proyecto de investigación a la Alta Dirección así como al personal que se considere pertinente.

Un esquema básico de planificación contendrá lo siguiente:

- Título del Informe Defensorial propuesto.
- Planteamiento del problema e identificación de los derechos vulnerados.
- Objetivos.
- Justificación (importancia y beneficios de la investigación).
- Antecedentes.
- Posibles causas del problema (hipótesis).
- Esquema preliminar del contenido del Informe.
- Breve resumen del marco de referencia (revisión bibliográfica, descripción concisa que permita entender el tema y propuesta metodológica y de trabajo de campo).
- Presupuesto estimado de costos.
- Cronograma (plan de trabajo o actividades).

d) ***Tiempo y recursos***



La planificación del Informe Defensorial debe considerar necesariamente el tiempo estimado desde la planificación hasta la publicación y difusión y exponer sobre los recursos humanos y económicos estimados que serían necesarios para la elaboración y posterior difusión. En este sentido, se deberá tener en cuenta la necesidad de llevar a cabo trabajo de campo para obtener información primaria, donde se producen costos por desplazamiento, alimentación, movilidad, etc.

e) ***Participación de personal externo y / o Oficinas Defensoriales***

Cuando se haya previsto la participación de personal externo a la entidad o personal de otra unidad, debe incorporarse en la planificación esta participación tanto en el plano de desarrollo de actividades que serán efectuadas como en lo financiero en materia de costos. Es importante considerar en el plan de trabajo el tiempo y los recursos (humanos y económicos) que se ha previsto se utilizará en la elaboración del Informe Defensorial y su posterior difusión.

f) ***Cronograma y presupuesto***

Es necesario para la estimación de costos el haber coordinado la información necesaria con la Secretaría General; la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística – OPPRE; Oficina de Administración y Finanzas – OAF, para tener una base

practica que sustente el cronograma de actividades y los recursos necesarios.

4.2. PROPUESTA DE UN INFORME DEFENSORIAL

El objetivo principal de esta etapa es que el Adjunto que decide presentar una propuesta para elaborar un informe defensorial, pueda demostrar que ha evaluado de manera suficiente el tema que se pretende estudiar y en base a ello pueda garantizar a la Alta Dirección, la calidad de la investigación, la metodología que planea utilizar y que los resultados esperados contribuirán a las metas de la institución. Esta etapa sirve para sustentar con documentos suficientes la decisión que adopte la Alta Dirección, para iniciar un informe defensorial.

a) Propuesta de investigación

Los y las titulares de las Adjuntías expondrán su respectiva propuesta de temas de investigación en reunión de trabajo con la Alta Dirección. El objetivo de ésta reunión será dar a conocer las distintas iniciativas de investigación, recibir indicaciones y aportes constructivos y generar un plan institucional para la elaboración de Informes Defensoriales.

Se recomienda que la Adjuntía que adopta esta decisión haya promovido con anterioridad suficiente el realizar reuniones de preparación con otras Adjuntías y miembros de otras instituciones, en caso sea necesario, con el propósito de validar la planificación a ser presentada.

Un informe defensorial a ser propuesto debe contener información básica, para que la Alta Dirección pueda conocer de manera resumida el informe que será producido. En tal sentido debe tener:

- Tema.
- Pertinencia de la utilización del instrumento Informe Defensorial.
- Planteamiento del problema.
- Objetivos del Informe Defensorial.
- Posibles causas del problema (hipótesis).
- Bosquejo de investigación (cómo se piensa lograr los objetivos, si habrá un componente empírico que incluya trabajo de campo o sólo de gabinete, etc.).

b) Aprobación

El Defensor o la Defensora del Pueblo determinará la pertinencia de que la Adjuntía que propone un próximo Informe Defensorial, pueda iniciar las demás fases del proceso y pueda generar los gastos que

este proceso conlleva. Esta decisión se tomará sobre la base de la documentación y criterios mencionados anteriormente.

4.3. ELABORACIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL

La elaboración o ejecución del Informe Defensorial, comienza luego de haberse aprobado la planificación propuesta. Esta etapa comprende el generar horas de trabajo dedicadas especialmente para este objetivo, la realización de procesos de contratación de servicios, gastos por desplazamiento, supervisión de labores y un seguimiento del presupuesto asignado para tener un conocimiento de la cantidad de recursos destinados para la elaboración del Informe.

a) Conducción de la investigación

El o la titular de la Adjuntía responsable del Informe Defensorial deberá mantener una constante interacción con el equipo de trabajo a fin de conducir la investigación, para lo cual se reunirá periódicamente con ellos, para impartir las indicaciones necesarias y reorientar o mejorar el trabajo en marcha. De igual manera se reunirá con los titulares de las Adjuntía u Oficina Defensorial co-responsables (en caso se trate de temas que involucren a más de una Adjuntía).



b) Programación de reuniones

El profesional que conduce al equipo de trabajo deberá acordar la periodicidad de las reuniones de trabajo y el contenido de las mismas.

c) Contenido del Informe

El Informe Defensorial, dependiendo de la temática y la perspectiva de investigación, debe contar con un esquema básico de estructura que debe contener una introducción, marco de referencia (teórico, jurídico), marco empírico (metodología, procesamiento y análisis de información), conclusiones y recomendaciones. Sin pretender proporcionar un índice o lista obligatoria de capítulos, las principales partes tentativas del contenido de un Informe Defensorial son las siguientes:

- Presentación.
- Introducción (justificación, antecedentes, objetivos y breve resumen del documento).
- Objetivos.
- Marco teórico y jurídico.

- Marco metodológico (tipo de información que se requiere para la investigación, así como métodos y técnicas para su obtención, sistematización y análisis).
- Trabajo de campo (conjunto de acciones encaminadas a obtener información primaria de personas, instituciones o documentos, y suponen visitas de observación, encuestas, entrevistas, análisis documentario, etc.).
- Análisis e interpretación de resultados.
- Conclusiones.
- Recomendaciones.
- Anexos.

d) Trabajo de campo

Para llevar a cabo el desarrollo del trabajo de campo, se ha aprobado una Guía Metodológica para el Trabajo de Campo en Informes Defensoriales, la cual es un complemento de los presentes lineamientos, donde se proporcionan indicaciones específicas sobre instrumentos y metodologías para la recolección de información primaria.

e) Coordinación con entidades recomendadas

Las reuniones de coordinación con entidades públicas involucradas en la investigación, especialistas e instituciones privadas especializadas en el tema son de gran utilidad para recoger sus impresiones, opiniones y sugerencias, así como la información y estadísticas. Toda esta coordinación, enriquece la investigación, la hace más transparente, reduce la asimetría de información y el riesgo de presentar información no validada.



f) Aporte de las Oficinas Defensoriales

Es de suma importancia para la institución tener en cuenta los aportes que puedan ser recibidos de las Oficinas Defensoriales para que se incorpore, su conocimiento y experiencia, tanto la visión como la problemática regional. En ese sentido, éstas unidades pueden colaborar en presentar el contexto regional, recoger y analizar información local, formular recomendaciones, entre otros. Asimismo, se recomienda que la Adjuntía responsable haga uso de los medios tecnológicos al alcance (plataforma virtual, correo electrónico, videoconferencia, otros) a fin de absolver las dudas entre comisionados respecto de los instrumentos de recojo de investigación y la investigación en general.

g) Presentación de avances

En el proceso de elaboración del Informe Defensorial deberán contemplarse presentaciones parciales y/o preliminares de los

avances ante la Adjuntía que conduce el producto y posteriormente de esta ante la Primera Adjuntía, tanto en la realización de actividades planificadas como en el texto del propio Informe.

Asimismo, si en su proceso de elaboración se advierten cuestiones controversiales relevantes o trascendentes que requieran la adopción de una posición institucional, deberán ser puestas en conocimiento del Defensor o la Defensora del Pueblo antes de proseguir.

h) Coordinación con la Secretaría General

El Adjunto o Adjunta responsable deberá asegurar, que se cuente con los recursos necesarios para la elaboración del Informe Defensorial y que su elaboración resulte compatible con los plazos y procedimientos de administración interna.

En el caso de que un informe defensorial tenga que realizarse en un plazo mayor al de un ejercicio económico presupuestal de un año, el Adjunto o Adjunta responsable deberá realizar las acciones necesarias para adecuar la planificación de su unidad y el presupuesto respectivo.

i) Redacción

El Informe Defensorial deberá ser escrito por el equipo de trabajo designado por el Adjunto o Adjunta responsable.

Si se ha previsto la impresión y publicación del informe debe tomarse en cuenta las convenciones que rigen en el ámbito editorial respecto a la cantidad de ejemplares, de páginas, de fotografías, cuadros y material a color, al buen uso del lenguaje, el orden de los argumentos, el ajuste de las referencias bibliográficas y la legibilidad.

La institución ha puesto a disposición de todos los comisionados y comisionadas el manual Pautas para la producción y edición de textos.

j) Formulación de Recomendaciones Defensoriales

Las recomendaciones constituyen uno de los mecanismos o instrumentos centrales en el ejercicio de la magistratura de la persuasión por parte de la Defensoría del Pueblo, por lo que son la parte más relevante del Informe Defensorial.

Las recomendaciones se definen como el curso de acción propuesto en base a un conjunto de criterios que cierran una secuencia de investigación basada en actuaciones concretas realizadas por la administración estatal que amenazan o afectan los derechos de las

personas, y cuyo objetivo o finalidad última es contribuir a dar solución a un problema.

Las Recomendaciones que genera la institución incluyen otras formas de proponer un curso de acción a la administración pública, tal como recordatorios, exhortaciones, sugerencias, advertencias.

La principal característica de las recomendaciones defensoriales es que constituyen, fundamentalmente, propuestas constructivas destinadas a mejorar el ejercicio de los derechos fundamentales en las políticas públicas y lograr colaborar en el buen funcionamiento de la Administración Estatal.

En tal sentido, las Recomendaciones requieren ser:

- Concretas (fácilmente identificables)
- Viables (posibles de llevarse a cabo satisfactoriamente)
- Verificables (posibles de ser comprobadas)
- Mensurables (susceptibles de medir el grado de cumplimiento)

De ser el caso, es importante que la recomendación cite expresamente el sustento jurídico en el que se basa para su mejor adopción por parte de la entidad a la que va dirigida.



Debe existir una relación lógica y directa entre el texto de las recomendaciones, las conclusiones y las materias desarrolladas en el cuerpo del Informe Defensorial. De ello se desprende que las recomendaciones deben tener como objeto únicamente presentar los aspectos centrales de la problemática que aborda el Informe y, por tanto, se sugiere que no se formulen demasiadas.

Las recomendaciones deben dirigirse a un sujeto concreto e identificado en la Entidad Pública y de ser el caso, señalar al funcionario responsable. En este último caso, es recomendable identificar el cargo que desempeña en la organización de la entidad. Esto no impide que las recomendaciones puedan estar dirigidas a más de un funcionario cuando sea necesario.

Las recomendaciones deben incorporar el lenguaje inclusivo y escribirse teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Lenguaje claro, sencillo y directo, que pueda ser entendido tanto por los funcionarios públicos (destinatarios inmediatos) como por los ciudadanos (destinatarios mediatos).
- Estructuras gramaticales simples, que privilegien frases cortas y eviten las formas subordinadas y gerundios, de manera que puedan comprenderse a cabalidad con la primera lectura.

- El mensaje principal de la recomendación o su contenido persuasivo, debe ser lo más destacado del texto (de preferencia al inicio) y, por ende, debe poder identificarse con facilidad.

Una vez que el Adjunto o Adjunta haya concluido la supervisión del informe elaborado en la Adjuntía o Programa a su cargo, debe aprobarlo suscribiéndolo para que pueda ser llevado a la Alta Dirección para la aprobación final.

La Alta Dirección recibe del Adjunto o Adjunta los siguientes productos básicos para la toma de decisiones:

- Texto de Informe Defensorial
- Resumen ejecutivo y presentación
- Proyecto de Resolución Defensorial
- Proyecto de Acciones de Difusión y estrategia de Seguimiento

En base a los indicados productos, el o la Titular de la Defensoría del Pueblo aprueba el informe o presenta las indicaciones para ser incluidas.

En el caso de la aprobación se emite el acto administrativo necesario. Debe quedar establecido que dicha aprobación conlleva solamente la aprobación sobre el texto del informe, su contenido y recomendaciones y no se hace extensivo a los diferentes gastos que han podido producirse para generar este informe ya que ello es una responsabilidad del Adjunto o Adjunta que ha conducido el proceso.

En el caso de haberse propuesto modificaciones o atingencias, es responsabilidad del Adjunto o Adjunta el identificar y llevar a cabo las acciones necesarias para una nueva presentación y lograr la aprobación por la Alta Dirección.

Solamente al haberse logrado la aprobación de el o de la Defensora del Pueblo, puede procederse a la siguiente fase de impresión del libro y posterior publicación. Es indispensable que el Adjunto o Adjunta responsable tome las decisiones de gasto estando debidamente autorizado (a) para ello.

4.4. IMPRESION DEL INFORME DEFENSORIAL

Esta etapa del proceso del Informe Defensorial comprende los actos posteriores a la aprobación formal del informe y comprende las acciones necesarias para imprimir la cantidad de ejemplares del informe defensorial que hayan sido planificados o aprobados.

Al recibir la aprobación del informe corresponde al Adjunto o Adjunta que ha recibido dicha aprobación, disponer se realicen todas las acciones, con su personal y la administración, tendentes a que la Defensoría del Pueblo reciba la cantidad de libros esperada con la calidad y características necesarias.

Este proceso culmina con la recepción de la impresión por parte de la Adjuntía responsable. Por ello la Adjuntía responsable del Informe Defensorial debe realizar lo siguiente:

a) Trámite para la impresión

Coordinar con el Área de Logística (o el que haga sus veces) para contratar los servicios de una imprenta que se comprometa a entregar los impresos en la cantidad y en los plazos acordados.

Adicionalmente, se debe considerar las acciones para la difusión del Informe Defensorial en coordinación con la Alta Dirección y la Oficina de Comunicaciones; así como contar con un plan tentativo de entidades y personas que deben recibir el informe.

b) Revisión del contenido

El Adjunto o la Adjunta, con el comisionado o comisionada designado para elaborar el informe defensorial deben coordinar con la administración y/o funcionarios que sean designados para realizar la revisión del contenido del Informe Defensorial presentado a fin de dar la conformidad de su contenido.

En caso de producirse errores de impresión, fallas o defectos en los informes impresos, el Adjunto o la Adjunta que ha conducido el proceso es la persona responsable ante la Alta Dirección.

c) Revisión de estilo

El Adjunto o la Adjunta, con el comisionado o comisionada designado para elaborar el informe defensorial deben coordinar con la Oficina del Gabinete de Apoyo para que antes de la impresión del texto del informe se realice una revisión de estilo del Informe y de la publicación de la Resolución Defensorial en el diario El Peruano.

d) Depósito Legal

El Adjunto o la Adjunta, con el comisionado o comisionada designado para elaborar el informe defensorial deben coordinar con la Biblioteca Nacional del Perú el número provisional de Depósito Legal vía formulario electrónico a través de la página web de dicha institución y, posteriormente, solicitar el Certificado de Depósito Legal definitivo después de haber cumplido con enviar los ejemplares

correspondientes según la Ley Nº 26905, Ley de Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú, modificada por la Ley Nº 28377.

Es imprescindible que el Adjunto o Adjunta responsable verifique la culminación del presente trámite, ya que se trata de una obligación legal.

4.5. PUBLICACIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL

Esta etapa es la parte final del proceso de elaboración del Informe Defensorial y tiene dos partes los actos para hacer público y de conocimiento masivo el informe defensorial y las labores de seguimiento posterior sobre el resultado de esta publicación.

La etapa no culmina con la publicación del informe y de sus conclusiones y recomendaciones en un acto de presentación inicial, ya que el acto de aprobación por parte del Defensor o la Defensora del Pueblo, trae consigo que se encargue su respectivo seguimiento a la Adjuntía responsable del Informe Defensorial.

A menos que el Defensor o la Defensora del Pueblo, encargue de manera especial la publicación y seguimiento a otra unidad orgánica o a otro funcionario, corresponde esta etapa y su respectivo seguimiento a la Adjuntía responsable del Informe Defensorial.

a) Publicación

Coordinar con la Administración y/o funcionarios que sean designados, el acto y actos para la publicidad del contenido del Informe Defensorial. Asimismo, presentar una propuesta de evento o eventos de difusión a nivel nacional, con estimado de costos presupuestados.

b) Difusión

Coordinar con la Oficina del Gabinete de Apoyo, para la remisión de los diversos impresos del informe a las entidades y personas que deben recibirlo.

Coordinar con la Administración y/o funcionarios que sean designados, las acciones para el desplazamiento del personal que deba difundir los resultados de este informe en las Oficina Defensoriales del territorio Nacional.

c) Seguimiento

El Adjunto o la Adjunta, con el comisionado o comisionada designado para realizar el seguimiento del informe defensorial, deben coordinar

con las entidades y personas que hayan recibido el informe sobre los resultados alcanzados y elaborar periódicamente el documento de seguimiento, para informar a la Alta Dirección sobre los resultados finales logrados con todo el proceso efectuado. Finalmente, cabe precisar que el seguimiento del informe defensorial se desarrollará de acuerdo a la directiva sobre dicha materia.

5. DISPOSICIÓN FINAL

Los presentes lineamientos tendrán vigencia a partir del día siguiente de su aprobación mediante la Resolución Administrativa correspondiente.

