Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 069 -2011/DP-PAD

Lima, 17 AGO. 2011

VISTO:

El documento denominado: "Guía para la elaboración de los Lineamientos de Intervención Defensorial", mediante el cual se solicita formalizar la aprobación del referido documento; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú, la Defensoría del Pueblo es un organismo constitucional autónomo, encargado de velar por la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y de la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía;

Que, según el documento de visto, se solicita que se apruebe el documento denominado: "Guía para la elaboración de los Lineamientos de Intervención Defensorial" elaborada y revisada por la Primera Adjuntía y comunicada a las Adjuntías de la Defensoría del Pueblo;

Que, la finalidad de la aprobación del precitado documento es uniformizar criterios para la elaboración de los lineamientos de intervención defensorial (LID), a fin de trasladar de manera operativa 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;

Que, en ese contexto y por las referidas consideraciones, corresponde aprobar el documento denominado: "Guía para la elaboración de los Lineamientos de Intervención Defensorial", a fin de establecer criterios que orienten la actuación respecto a un tema específico conforme a las funciones conferidas a la Defensoría del Pueblo;

Con los visados de la Secretaría General y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley Nº 26520, y por los literales c), m) y n) del artículo 14° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por la Resolución Defensorial Nº 012-2011/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el documento denominado: "Guía para la elaboración de los Lineamientos de Intervención Defensorial", el mismo que consta de siete (7) páginas y forma parte de la presente resolución; **DISPONIENDO** su ejecución y cumplimiento por parte de los correspondientes órganos y unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo.

Defensoría del Pueblo

Artículo Segundo.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones la publicación de la presente resolución y el texto completo del documento denominado: "Guía para la elaboración de los Lineamientos de Intervención Defensorial" en el Portal de Transparencia Estándar de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Eduardo Vega Luna
Primer Adjunto
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL LINEAMIENTO DE INTERVENCIÓN DEFENSORIAL

1. FINALIDAD DE LA PRESENTE GUÍA

El presente documento tiene como finalidad uniformizar criterios para la elaboración de los lineamientos de intervención defensorial (LID).

2. OBJETIVO DE LA PRESENTE GUÍA

Con la aplicación de la presente guía se pretende trasladar de manera operativa 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.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA PRESENTE GUÍA

La guía será utilizada por la Adjuntía o Programa competente según el tema abordado.

4. PROCEDIMIENTO

La elaboración del LID deberá estar a cargo del órgano productor competente en el tema a tratar y llevará la conformidad del Adjunto/a o Jefe/a de Programa, para posteriormente ser aprobado por la Primera Adjuntía mediante Resolución Administrativa conforme a los literales c), m) y n) del artículo 14° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

El órgano productor del lineamiento deberá tener en cuenta los siguientes aspectos para una mejor aplicación de la presente guía.

Concepto de Lineamiento de Intervención Defensorial

Deberá entenderse por "Lineamiento de Intervención Defensorial" (LID) al documento de orientación y consulta dirigido a los comisionados/as, en el cual se desarrollarán las pautas necesarias que guiarán el modo de la actuación a seguir

respecto a un tema específico dentro del marco de las funciones de la Defensoría del Pueblo.

Casos de Aplicación

El Lineamiento de Intervención Defensorial justifica su existencia en una ausente línea de intervención, la aparición de una emergencia coyuntural, la concretización de un solo marco de intervención en la protección de un derecho, el esclarecimiento de un tema confuso con relación a la línea de intervención de la Defensoría del Pueblo, necesidad de una posición institucional en la intervención defensorial, cambio de línea en la actuación utilizada por comisionados/as ante una, queja, petitorio o consulta.

Destinatarios del Lineamiento de Intervención Defensorial

Los destinatarios de los LID serán los funcionarios encargados de realizar la intervención, acción inmediata, trámite de una queja, petitorio o consulta susceptible de ser ingresada en el Sistema de Intervención Defensorial (SID).



Así, la información desarrollada en el LID pretende guiar y regular la intervención de los comisionados/as, por lo que es necesario conocer su necesidad y opinión en el tema a tratar. Ello, con la finalidad de satisfacer las expectativas con relación a la información brindada, ya que la misma debe ser completa, clara, precisa y de fácil compresión.

De esta manera se pretende diseñar un documento operativo que si bien recae sobre base jurídica y doctrinaria, no debe implicar el traslado de información pesada, engorrosa y extensa.

Ámbito de Aplicación

Los productores del LID (los cuales serán los órganos de línea) deberán de tener en cuenta que dicho instrumento podrá aplicarse en:

- Una intervención defensorial aplicable a un caso, petitorio o consulta).
- Un tema de relevancia defensorial.
- Una supervisión.
- Una campaña.

6. INVESTIGACIÓN

La línea señalada por el productor del Lineamiento implicará la argumentación en el marco de las competencias de la Defensoría del Pueblo, por lo que siempre se deberá considerar un enfoque de los derechos relacionados con el tema a desarrollar.

6.1. Objetivo General

La argumentación desarrollada en el lineamiento, debe orientar a los comisionados/as en su labor de defensa y protección de los derechos fundamentales.

6.2. Objetivos Específicos

Señalar en forma clara la ubicación en la labor y actuación del tema a desarrollar, familiarizándose con una determinada interpretación jurídica y una concreta gestión defensorial.

DEFENSORIA DEL PUEBLO REPUBLICA DEL PERU Primera Adjuntía

6.3. Antecedentes y contexto actual.

El presente punto busca justificar la necesidad del LID. Así, su existencia debe justificarse por una ausente línea de intervención, la aparición de una emergencia coyuntural, la concretización de un solo marco de intervención en la protección de un derecho, esclarecimiento de un tema confuso con relación a la competencia de la Defensoría del Pueblo, necesidad de una posición institucional en la intervención defensorial, cambio de línea en la actuación utilizada por comisionados/as ante una, queja, petitorio o consulta.

El presente punto no puede ser extenso, debe contener información resumida, se trata de un punto referencial que ubicará al comisionado/da en el tema de relevancia defensorial que pretende ser fortalecido.

6.4. Competencia de la Defensoría del Pueblo

La cual implicará una somera justificación normativa con relación a la tutela de los derechos que serán aludidos.

6.5. Base Normativa.

La que citará los instrumentos normativos utilizados en el tema del lineamiento de Intervención.

7. PAUTAS EN LA INTERVENCIÓN

El presente punto constituye la esencia del lineamiento. Debe de señalar la posición institucional con relación al tema y al modo de intervención del comisionado/da.

7.1. Calidad del Lineamiento

Se debe de considerar que la transmisión de información al comisionado/da debe de ser efectiva (información justificada y contrastada con la opinión de los comisionados/as), precisa (información correcta y actualizada por los órganos de línea), eficiente (la información debe ser operativa y ejecutiva) y de fácil recordación (pretende evitar información engorrosa, así como excesivas fuentes y citas).

Se debe recordar que no se trata de un texto que desarrolle un tema de manera general (como es el caso de un Informe Defensorial), sino de un documento que señale pautas de intervención concretas, en sintonía con la posición institucional en el tema, en aquellas gestiones que necesiten un mejor impacto.

Asimismo, resulta importante inspirar la confianza del comisionado/da, por lo que el texto debe de introducirse en el enfoque de la gestión que éste realiza (por ejemplo: complicaciones frecuentes y posibles complicaciones en la gestión)

En esta línea, es importante que el LID aborde el reconocimiento de la normativa pertinente en el tema a tratar, siendo importante señalar el tipo de interpretación empleada.

7.2. Proporción entre los capítulos del Lineamiento.

Se debe de guardar proporción entre las subdivisiones del LID. En esta línea, se debe considerar que el LID no puede exagerar en el contenido introductorio, teórico y, a la vez, ofrecer pocas pautas de actuación defensorial. Las pautas de intervención deben de constituir el capítulo más abundante con relación a los otros capítulos, pues constituye el objetivo primordial del Lineamiento de Intervención Defensorial.

7.3. Información requerida

La información utilizada por el productor de LID podrá usar:

- Doctrina
- Normas (ámbito nacional y, de ser el caso, internacional)
-Una posición institucional: cuyas fuentes podrían ser oficios, Informes Defensoriales, opiniones de proyecto de ley, comunicados, campañas, práctica y gestión del comisionado/da de la DP, así como un informe de la oficina defensorial.
- Jurisprudencia
- Estadísticas
- Páginas web institucionales.
- Prensa escrita
- Documentos finales, resultado de supervisiones de la Defensoría.

En atención a la definición de un LID, la información trabajada y que comprenderá el LID deberá ser el resultado de la unificación de criterios por parte del productor (Adjuntía, Programa u otra unidad orgánica responsable) y la visión del comisionado/da encargado de la gestión defensorial. Ello, a fin de evitar contradicciones y lograr un documento que inspire confianza y que sea aprovechado por el comisionado/da.

8. ESTRATEGIA EN EL LID

Este punto es complementario al punto "Pautas en la Intervención" (Punto 7) en el sentido que el LID podría contar con una estrategia a fin de lograr un óptimo impacto. Así, el productor del LID podrá afianzar la estrategia de actuación con el uso de una determinada metodología.

A modo de ejemplo, la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas elaboró el "Lineamiento de supervisión de la gestión de Residuos Sólidos Municipales", mediante el cual nutrió su estrategia con una guía de preguntas clave y sus respectivas respuestas a fin de lograr una mejor comprensión del tema abordado en dicho LID.

Asimismo, necesariamente debe de definir conceptos clave, por ejemplo: "género", "accesibilidad", "neutralidad", "residuos sólidos", etc. En esta misma línea, recordamos

que el empleo del lenguaje técnico y conceptos claves tienen la función de facilitar la lectura del documento.

Finalmente, se recomienda el uso de ejemplos y casos modelos de intervención, a fin de familiarizar al comisionado/da.

9. ESTRUCTURA BÁSICA.

A modo de recomendar una posible estructura que consolide las ideas fuerzas y solucione posibles conflictos en la intervención, presentamos la siguiente estructura:

- **Título del lineamiento**: El título del lineamiento debe de utilizar el siguiente enunciado: "LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN DEFENSORIAL RESPECTO DE..." (señalar el tema desarrollado en el lineamiento).

  Sobre el particular, son válidas las variantes que no se alejen de la citada estructura, como por ejemplo: "Lineamientos de Supervisión en materia de Seguridad Ciudadana" o "Lineamientos de Actuación Defensorial respecto de la Atención de casos de Registros del Estado Civil Siniestrados".

- **Capítulo 1**:
  - Objetivo General / Objetivos Específicos
  - Antecedentes y contexto actual.

- **Capítulo 2**: Competencia de la Defensoría del Pueblo.

- **Capítulo 3**: Pautas en la Intervención
  Vinculación entre la información señalada por la unidad productora del LID y la gestión del comisionado/da. Asimismo, el presente capítulo podrá ser complementario con el punto "Estrategia" (punto 4)

- **Capítulo 4**: Vinculación con el Sistema de Información Defensorial

- **Capítulo 5**: Conclusiones

- **Capítulo 6**: Anexos

DEFENSORIA DEL PUEBLO REPUBLICA DEL PERU Primera Adjuntía

10. NECESARIA VINCULACIÓN CON EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEFENSORIAL (SID)

Toda gestión defensorial que implique el registro de una queja, petitorio o consulta, merece una debida calificación en el SID. En este sentido, el lineamiento deberá precisar el correcto registro de los posibles hechos vulneratorios.

En caso de no existir un hecho vulneratorio que calce con la situación descrita, se deberá coordinar con la Primera Adjuntía a fin de incluir dicha situación en el listado de hechos vulneratorios del SID.

11. ANEXOS

Se podrá adjuntar los documentos imprescindibles y complementarios que fortalezcan la intervención del comisionado/da, a consideración del productor. Ello contribuirá a la facilitación de documentos de difícil acceso. Asimismo, este punto implica modelos de oficios, cartas según la estrategia utilizada o documentos con formatos.

12. PRESENTACIÓN DEL LINEAMIENTO A PRIMERA ADJUNTÍA.

Todo lineamiento debe de ser aprobado por la Primera Adjuntía mediante Resolución Administrativa conforme a los literales c), m) y n) del artículo 14° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.