



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 047 -2008/DP-PAD

Lima, 15 AGO. 2008

VISTO:

El proyecto del Protocolo de Actuaciones Defensoriales; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 162° de la Constitución Política del Perú, la Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo, encargado de la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, de la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y de la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía;

Que, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley N° 26520, regula las pautas básicas del procedimiento de actuación de la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de sus funciones constitucionales;

Que, mediante la Resolución Administrativa N° 057-2006/DP-PA se aprobó el Protocolo de Actuaciones Defensoriales;

Que, resulta necesario que la Defensoría del Pueblo cuente con instrumentos actualizados que garanticen que toda actuación defensorial se desarrolle con la debida diligencia y oportunidad y que proporcione información cierta, accesible y oportuna sobre el desarrollo de las mismas, a fin de dar cumplimiento a las metas programadas por la Defensoría del Pueblo;

Que, el proyecto del Protocolo de Actuaciones Defensoriales plantea cambios importantes a fin de fortalecer el cumplimiento de la labor defensorial mediante la incorporación de una nueva metodología de trabajo que permita alcanzar las metas previstas por la institución en los siguientes ejes temáticos: El seguimiento de políticas públicas, con énfasis en los derechos a la educación y la salud; el fortalecimiento de la calidad en la gestión estatal y la construcción de una cultura por el diálogo y la paz por la gobernabilidad;

Que, es procedente modificar la regulación aplicable a la actuación defensorial, pues ello contribuirá a mejorar sustantivamente el nivel de intervención defensorial garantizando una atención más efectiva de los derechos de las personas;

Con el visto bueno de la Oficina de Asesoría Jurídica;





Defensoría del Pueblo

En uso de las atribuciones conferidas por el artículo 11° y los literales c), n) y o) del artículo 13° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por la Resolución Defensorial N° 0039-2006/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales" el mismo que consta de un glosario de términos, de dos (2) Títulos y de sesenta y cinco (65) artículos, y que constituyen parte integrante de la presente resolución.



Artículo Segundo.- DEROGAR la Resolución Administrativa N° 057-2006/DP-PA.

Artículo Tercero.- DISPONER que la Oficina de Administración y Finanzas remitirá una copia de la presente Resolución y sus anexos a todas las Adjuntías, Oficinas Defensoriales, Módulos de Atención y Programas, para su ejecución.

Regístrese y comuníquese,


Roberto Pereira Chumbe
Primer Adjunto (e)
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PROTOCOLO DE ACTUACIONES
DEFENSORIALES

ÍNDICE

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS	1
2. TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES	
2.1. CAPÍTULO I: OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS	2
2.2. CAPÍTULO II: REGLAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN	4
3. TÍTULO II: ACTUACIONES DEFENSORIALES ESPECÍFICAS PARA EL TRÁMITE DE CASOS	
3.1. CAPÍTULO I: QUEJA	8
3.1.1. SUBCAPÍTULO I: ETAPA DE CALIFICACIÓN Y ADMISIÓN	10
3.1.2. SUBCAPÍTULO 2: ETAPA DE GESTIÓN Y CONCLUSIÓN	12
3.2. CAPÍTULO II: PETITORIO	17
3.3. CAPÍTULO III: CONSULTA	19



GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1. Sistema de Información Defensorial-SID**
Instrumento de gestión que permite el registro y sistematización de las actuaciones defensoriales realizadas para atender los casos, sea instancia de parte o de oficio.
- 2. Casos**
Solicitudes de intervención presentadas a la Defensoría del Pueblo que son registradas en el Sistema de Información Defensorial (SID) y se tramitan conforme al presente Protocolo. Los casos se califican como: quejas, petitorios o consultas.
- 3. Expediente**
Formato físico o electrónico que contiene la documentación relacionada con los casos, se identifican mediante un número correlativo emitido por el SID.
- 4. Actuaciones defensoriales**
Conjunto de acciones que se adoptan desde la recepción de una solicitud de intervención hasta su conclusión en ejercicio de las competencias de la Defensoría del Pueblo.
- 5. Recurrente**
Persona natural o jurídica que en forma individual o colectiva solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo.
- 6. Afectado**
Persona natural o jurídica que alega un peligro de afectación o que ésta ya se ha producido por la actuación irregular de la administración pública. Sólo se registra dicha opción en el trámite de quejas.
- 7. Entidad quejada**
Para los efectos del presente Protocolo son las entidades de las administraciones públicas, la administración de justicia y las empresas privadas que prestan servicios públicos contra las que se dirige la queja por la vulneración de un derecho constitucional o fundamental.
- 8. Oficinas Defensoriales**
Órganos desconcentrados que se encuentran instalados en el territorio nacional y operan en ámbitos geográficos determinados por el/la titular de la Defensoría del Pueblo. Estas oficinas podrán contar con Módulos de Atención.

Para los efectos del presente Protocolo se incluye en el término "Oficina Defensorial" a los Módulos de Atención y a los Módulos instalados durante los viajes itinerantes.
- 9. Adjuntías**
Órganos de línea cuya función es orientar y asesorar en temas de su competencia; formulando propuestas en temas cuya problemática requiere ser considerada y



atendida desde una perspectiva integral, brindando lineamientos de actuación para el tratamiento de casos individuales a cargo de las Oficinas Defensoriales y aportando a la investigación de los mismos cuando demanden un tratamiento especializado.

10. Amicus Curiae

Institución jurídica que tiene por finalidad permitir a personas o instituciones que no son parte ni terceros en un proceso, pero con un justificado interés en la resolución final del litigio contribuir con los jueces, expresando sus opiniones en torno a la materia objeto de controversia judicial, en atención a la trascendencia general de los asuntos que forman parte de la sustanciación del proceso

La Defensoría del Pueblo interviene, de manera excepcional y con autorización expresa de el/la Defensor/a del Pueblo o el/la Primer Adjunto/a, en calidad de amicus curiae con la finalidad de presentar ante las autoridades jurisdiccionales criterios de interpretación y aplicación de las normas jurídicas o sobre hechos, que podrían coadyuvar a una mejor resolución de las controversias judiciales, respetando en todo momento la independencia del Poder Judicial.



TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS

ARTÍCULO 1º.- Objetivo del Protocolo

El presente protocolo regula la atención de las solicitudes de intervención presentadas en las Oficinas Defensoriales las mismas que pueden ser calificadas como:

- a) Quejas,
- b) Petitorios, o
- c) Consultas.

ARTÍCULO 2º.- Ámbito de aplicación

El presente protocolo será aplicado por las Oficinas Defensoriales responsables de la atención de solicitudes de intervención e intervenciones de oficio. También será de aplicación para las Adjuntías y Unidades cuando les brinden asesoramiento o establezcan lineamientos para su atención.

ARTÍCULO 3º.- Principios

El desarrollo de las actuaciones defensoriales se sustenta básicamente en los siguientes principios:



- a) **Protección a los derechos humanos.**- Toda actuación defensorial estará orientada a proteger los derechos fundamentales de la persona y la comunidad.
- b) **Atención preferente.**- Las actuaciones defensoriales se desarrollan de manera preferente para la protección de los derechos de las personas que se encuentran en una mayor situación de vulnerabilidad e indefensión por padecer pobreza extrema o exclusión social.
- c) **Discrecionalidad.**- La Defensoría del Pueblo puede determinar la atención prioritaria de determinados temas, el ejercicio de la atribución más conveniente para el cumplimiento de sus funciones, así como el tipo de actuación defensorial más adecuado para la atención de cada caso, de acuerdo a las características específicas del mismo.
- d) **Subsidiaridad.**- La Defensoría del Pueblo puede abstenerse de intervenir en determinados casos si existen de por medio otros mecanismos de tutela, procedimiento o iniciativa en curso que garanticen la debida protección de los derechos de las personas. En dichos supuestos, de considerarlo necesario, su intervención se realizará de manera complementaria dirigiendo su labor a la supervisión de la efectividad del mecanismo respectivo.
- e) **Gratuidad.**- Es gratuito todo trámite que realicen los recurrentes y/o afectados ante la Defensoría del Pueblo, así como cualquier actuación que efectúe el personal de la institución para la atención de un caso.
- f) **Inmediación.**- Las actuaciones defensoriales se realizan en relación directa y en contacto permanente con los recurrentes y/o afectados, así como con las entidades e instituciones involucradas en los casos que atiende.
- g) **Adaptabilidad.**- Las actuaciones defensoriales deben tomar en cuenta los contextos culturales, étnicos y lingüísticos en los que tengan que desarrollarse.
- h) **Informalismo.**- Todas las actuaciones defensoriales se desarrollan de modo sencillo y eficaz, adaptando las formalidades al fin de protección antes señalado y evitando diligencias innecesarias o meramente formales.
- i) **Sumariedad.**-El desarrollo de toda actuación defensorial debe ser ágil, proactiva y debe realizarse en el momento apropiado para la atención oportuna del caso.
- j) **Eficacia.**- Las actuaciones defensoriales están orientadas a lograr un resultado que garantice el respeto y la realización de los derechos fundamentales de las personas, generando cambios en la administración pública, la administración de justicia y en las empresas prestadoras de servicios públicos, que contribuyan con tal fin.

CAPÍTULO II

REGLAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN

ARTÍCULO 4°.- Formas de presentación de las solicitudes de intervención

Las solicitudes de intervención pueden presentarse personalmente ante los comisionados/as encargados de la atención al público en las Oficinas Defensoriales, y por escrito ante el Área de Trámite Documentario, o la que haga sus veces.

Asimismo, pueden presentarse por fax, correo postal, correo electrónico o mediante formulario web, y verbalmente por vía telefónica o radiofonía.

Las solicitudes de intervención presentadas verbalmente deben registrarse en un formato escrito que formará parte del expediente que se genere en cada caso.



ARTÍCULO 5°.- Intervenciones de oficio

Las intervenciones de oficio pueden desarrollarse como casos de quejas, petitorios o consultas y se desarrollará aplicando los principios de discrecionalidad y subsidiaridad.

Para su registro en el SID, previamente se debe coordinar con el titular de la Defensoría del Pueblo y/o sus Adjuntos o Adjuntas y/o el Jefe o Jefa de una Oficina Defensorial.

ARTÍCULO 6°.- Trámite de intervenciones de oficio como quejas

En todos los casos se deberá registrar en el SID la siguiente información:

1. La descripción clara y detallada de la situación que presuntamente pone en riesgo o afecta derechos fundamentales.
2. Que la entidad pública ha tomado conocimiento de la situación que genera nuestra intervención y no ha adoptado medidas correctivas en ejercicio de sus competencias.

El registro de las intervenciones de oficio, tramitadas como quejas, deberán ser supervisadas de manera permanente por el Jefe o Jefa de la Oficina Defensorial.

ARTÍCULO 7°.- Excepción en los plazos máximos para el trámite de casos

La Primera Adjunta autorizará, a solicitud del Jefe (a) de las Oficinas Defensoriales, las excepciones al cumplimiento de los plazos establecidos en el presente Protocolo por circunstancias relacionadas con una institución de la administración pública, una temática o un hecho vulneratorio por razones directamente atribuibles a:

1. Problemas organizacionales o estructurales de la entidad administrativa,
2. La complejidad del hecho vulneratorio o la temática materia del caso,
3. La dificultad en la accesibilidad geográfica.

ARTÍCULO 8º.- Obligaciones generales para la calificación y registro de casos

Sin perjuicio de las obligaciones específicas reguladas en este Protocolo para cada tipo de actuación, se deberán observar las siguientes reglas:

1. Registrar en el SID:
 - 1 Todos las solicitudes de intervención presentadas ante las oficinas defensoriales, identificándolos como casos de: queja, petitorio o consulta,
 - 2 La fecha exacta en que la Defensoría del Pueblo recibió el caso y la fecha en que fue entregado al comisionado/a que realizará su trámite,
 - 3 El nombre del comisionado/a que realizará el trámite del caso, y
 - 4 Las actuaciones defensoriales realizadas como parte del trámite de un caso.
2. Verificar permanentemente que la información registrada en los expedientes y en el SID corresponda a la forma de trámite seleccionada, las actuaciones defensoriales realizadas y la forma de conclusión del caso.

ARTICULO 9º.- Coordinación de casos con las Adjuntías o Unidades

En los casos en que se requiera contar con criterios de intervención, establecer una posición institucional, validar una interpretación normativa o realizar alguna actuación particular se coordinará con las Adjuntías o Unidades que resulten competentes para su atención.

Los casos de menor complejidad se pueden coordinar vía correo electrónico, y excepcionalmente, por teléfono u otro medio de similar naturaleza.

Los casos de mayor complejidad deberán ser coordinados mediante memorando, acompañado de los documentos pertinentes y una breve ayuda memoria donde se detallen los hechos que motivan la coordinación, el análisis preliminar realizado, los problemas identificados, las dudas o materias de coordinación y, de ser el caso, la propuesta de una interpretación o una estrategia de intervención, según corresponda.

ARTICULO 10º.- Plazo de atención de los casos coordinados con las Adjuntías o Unidades

Los casos deberán ser atendidos en un plazo máximo de 20 días hábiles y el comisionado/a a cargo de su atención en la Adjuntía o Unidad deberá registrar en el SID la orientación brindada.

El plazo máximo otorgado se podrá prorrogar cuando la complejidad materia del caso lo amerite, por el periodo de tiempo que acuerde el Adjunto encargado de la atención y el Jefe de la oficina defensorial.

ARTÍCULO 11º.- Coordinación entre Oficinas Defensoriales

En los supuestos en que se requiera acopiar información necesaria para la atención de un caso o efectuar alguna comunicación con el/la recurrente y/o afectado y/o con las entidades de las administraciones públicas, la administración de justicia y las empresas privadas que prestan servicios públicos fuera del ámbito de competencia geográfica de la Oficina Defensorial que tramita el caso, ésta deberá coordinar la ejecución de dicha gestión con la



oficina del lugar donde se requiera realizar la misma, comunicándole por escrito, de manera precisa y detallada la información que necesita.

La Oficina Defensorial que ha requerido la información, deberá cautelar y adoptar las medidas pertinentes para que la respuesta sea remitida en el menor plazo.

ARTICULO 12°.- Solicitud de procedimiento administrativo disciplinario

Las solicitudes que se remitan a la Administración Pública para el inicio de procedimiento administrativo disciplinario deberán ser previamente coordinadas y autorizadas por la Primera Adjuntía y se priorizará su aplicación en los siguientes supuestos

- a) Cuando un funcionario se niegue u omita remitir la información requerida por la Defensoría del Pueblo, se deberá evaluar el impacto de la conducta en función de la gravedad del caso, la intencionalidad o negligencia de la conducta, así como su reincidencia.
- b) Cuando no se haya podido formar un criterio sobre el hecho vulneratorio por la actuación de un funcionario debidamente identificado, y éste se haya registrado como "Inconcluso", de conformidad a lo establecido en el artículo 50° del presente Protocolo.



ARTÍCULO 13°.- Comunicación de conductas o hechos que deben ser investigados o sancionados por otros organismos

Si como resultado del trámite de un caso se toma conocimiento de conductas o hechos que deben ser investigados o sancionados por otros organismos de acuerdo a sus competencias, la Oficina Defensorial remitirá una comunicación a la autoridad competente dando cuenta de estos hechos o conductas, a fin de que proceda de acuerdo a sus atribuciones.

ARTÍCULO 14°.- Ejercicio de atribuciones en el ámbito de la administración de justicia

Las siguientes solicitudes no deberán ser registradas en el SID:

- a) Iniciar o intervenir en un proceso constitucional
- b) Intervenir en un proceso constitucional o judicial mediante la interposición de *amicus curiae*.
- c) Iniciar o intervenir en un procedimiento administrativo.
- d) Ejercer la potestad de iniciativa legislativa.

Preliminarmente se deberá evaluar su contenido en el plazo máximo de 5 días útiles, en coordinación con la Adjuntía o Unidad que ejercerá la atribución en el ámbito de la administración de justicia.

De establecerse que la solicitud podría ser atendida, ésta será derivada mediante un memorando a la Adjuntía o Unidad competente para su trámite.

Las solicitudes que no serán atendidas por una Adjuntía o Unidad, se registrarán en el SID como una consulta y la oficina defensorial dará respuesta por escrito al recurrente con los motivos por los que no resulta atendible.

ARTÍCULO 15°.- Reconsideraciones

Son las comunicaciones presentadas por los recurrentes o afectados cuestionando o manifestando disconformidad con la decisión de dar por concluido el trámite de un caso.

Las reconsideraciones deberán ser evaluadas por el/la jefe/a de la Oficina Defensorial responsable del caso, verificando:

1. El cumplimiento de las disposiciones del presente Protocolo,
2. Que la actuación defensorial se ha desarrollado en ejercicio de nuestras competencias, protegiendo los derechos presuntamente vulnerados.

ARTÍCULO 16°.- Mecanismos para atender las reconsideraciones

Cuando a consecuencia de la evaluación realizada se advierta:

1. Errores u omisiones en el trámite de un caso:
Se modificará la decisión adoptada, continuando el trámite del caso. Dicha medida se comunicará por escrito al recurrente o afectado.
2. Errores u omisiones en el contenido de la información remitida al recurrente y/o afectado:
Se mantendrá la decisión de concluir el trámite y se efectuarán las correcciones necesarias en el documento de conclusión, remitiendo el documento modificado al recurrente y/o afectado.
3. Que no se han expuesto motivos justificados que sustenten la reconsideración:
Se remitirá una carta al recurrente o afectado en la que se ratifique la decisión de dar por concluida nuestra intervención.



ARTÍCULO 17°.- Plazos para atender reconsideraciones

Las reconsideraciones deben ser resueltas dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a su presentación.

ARTÍCULO 18°.- Reconsideraciones contra jefes/as de oficinas defensoriales

En los casos que las reconsideraciones se interpongan:

1. Contra decisiones adoptadas por Jefes/as de Oficinas Defensoriales, o
2. Contra la forma en que los Jefes/as de Oficinas Defensoriales han resuelto una reconsideración o reclamo contra la actuación de un comisionado/a de las oficinas a su cargo.

El expediente cuestionado será remitido a la Primera Adjunta, la que se encargará de investigar, resolver y notificar sobre el resultado de la reconsideración o reclamo interpuesto.

ARTÍCULO 19°.- Responsabilidad del comisionado/a

El comisionado/a encargado de calificar y gestionar los casos que reciben las Oficinas Defensoriales es responsable de dar estricto cumplimiento a las disposiciones establecidas

en el presente Protocolo y, en lo que resulte aplicable, en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 20º.- Mecanismos de supervisión

Los jefes/as de las Oficinas Defensoriales son responsables de supervisar:

1. La adecuada calificación y gestión de los casos que se tramitan en las Oficinas Defensoriales a su cargo,
2. La calidad y veracidad de la información registrada en los expedientes y en el SID
3. El cumplimiento de las disposiciones del presente protocolo por parte de los comisionados/as de las oficinas a su cargo.

Por tanto, trimestralmente, deberán evaluar una muestra aleatoria de los casos tramitados en las Oficinas Defensoriales a su cargo.

La selección de casos y los aspectos a evaluar serán definidos por la Primera Adjunta, a quien se le remitirá un informe en el que indicarán, de ser el caso, los problemas encontrados en la supervisión de casos realizada, sus causas y las medidas dispuestas para su solución.



TITULO II

ACTUACIONES DEFENSORIALES ESPECÍFICAS PARA EL TRÁMITE DE CASOS

CAPÍTULO I

QUEJA

ARTÍCULO 21º.- Definición

Es toda solicitud que requiere la intervención de la Defensoría del Pueblo alegando la vulneración o el peligro de vulneración de un derecho constitucional o fundamental debido a la actuación u omisión de una entidad de las administraciones públicas, de la administración de justicia o de las empresas prestadoras de servicios públicos.

La atención de la queja se orienta a verificar la violación o el peligro de violación de derechos y el incumplimiento de deberes de la administración con el propósito principal de proteger a las personas, restituir sus derechos y lograr el cese de los actos arbitrarios o negligentes.

ARTÍCULO 22º.- Quejas inadmisibles

Un caso calificado como queja se podrá declarar inadmisibile, si de la evaluación de los hechos expuestos se determina que:

1. La resolución de la problemática no resulta de competencia defensorial, o
2. Se advierta en su contenido carencia de fundamento, inexistencia de pretensión o fundamento fútil o trivial.

En dichos casos, no se dará inicio a la investigación defensorial, dándose por concluida, remitiendo una comunicación por escrito al recurrente exponiendo el fundamento de dicha decisión.

ARTÍCULO 23.- Quejas remitidas por congresistas

Cuando el Pleno y las Comisiones del Congreso de la República soliciten mediante escrito motivado la intervención de la Defensoría del Pueblo para la investigación o esclarecimiento de actuaciones producidas por una entidad de las administraciones públicas, de la administración de justicia o de las empresas prestadoras de servicios públicos, que afecta a una persona o grupos de personas, se deberá brindar información sobre las actuaciones que se estuvieran realizando para la atención de dichas solicitudes en el plazo máximo de quince (15) días, de conformidad con lo establecido en el Artículo 32º, inciso g) y 87º del Reglamento del Congreso de la República.

Para tal fin se deberá remitir una ayuda memoria a la Primera Adjuntía con las actuaciones defensoriales que se estuvieran realizando para la atención de dichas solicitudes en el plazo máximo de diez (10) días, a fin que dicho Órgano elabore y remita el documento de respuesta al Congreso de la República.



ARTÍCULO 24º.- Quejas remitidas por autoridades administrativas

La institución no es competente y no interviene cuando pongan en su conocimiento un diferendo entre autoridades, sin embargo si en los hechos expuestos se identifica la vulneración a un derecho constitucional o fundamental que debe ser protegido dentro del marco de las competencias de la Defensoría del Pueblo se asumirá de oficio la investigación correspondiente, tramitándola como queja.

ARTÍCULO 25º.- Quejas que requieren mayor información

Si en la queja remitida la información resulta insuficiente para iniciar su trámite, el comisionado/a podrá requerir mayor información al recurrente o afectado siempre que se haya identificado, como mínimo, un hecho vulneratorio y una entidad quejada.

Para la remisión de la información solicitada se otorgará un plazo de siete (7) días hábiles cuando el domicilio se encuentre en zona urbana o de quince (15) días hábiles cuando se encuentre en zona rural.

El plazo se computará a partir de la recepción de la comunicación que requiere la información. Vencido dicho plazo sin que ésta se haya remitido se dará por concluida la intervención defensorial.

En los casos en que se remita la información requerida, se evaluará la admisibilidad de la queja en el marco de lo expuesto en los artículos 21º y 22º del presente Protocolo.

ARTÍCULO 26º.- Acumulación de quejas

Es la actuación defensorial que consiste en la tramitación de un conjunto de quejas en un solo expediente, el mismo que registrará en el SID de manera simultánea todas las gestiones realizadas en la investigación defensorial, así como la conclusión de la misma.

Sólo se podrán acumular quejas, cuando:

1. Se presenten varias quejas contra una misma institución, que responden a una problemática común.
2. Se presenten varias quejas que atenten un mismo derecho o respondan a una problemática común, aunque se trate de distintas entidades quejadas.

No existe acumulación cuando se presenten quejas de diferentes recurrentes sobre el mismo tema y los afectados sean los mismos; en dicho supuesto, únicamente deberá registrarse a los recurrentes en la queja en trámite.

SUBCAPÍTULO I

ETAPA DE CALIFICACIÓN Y ADMISIÓN

ARTICULO 27°.- Plazo para la remisión, calificación y admisión

La queja recibida a pedido de parte, o registrada de oficio, debe ser remitida al comisionado/a que se encargará de su investigación, desde el Área de Trámite Documentario o el que haga sus veces, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su presentación.

El comisionado/a deberá calificar el hecho vulneratorio, identificar la entidad quejada y definir si la admite a trámite en el plazo de veinticuatro (24) horas después de haber recibido el expediente.

ARTICULO 28°.- Excepciones en el plazo para la remisión y admisión

El plazo de remisión al comisionado/a encargado del trámite de la queja no se sujetará a lo establecido en el artículo 31° del presente Protocolo en los siguientes supuestos:

1. Cuando la queja sea presentada en el marco de un viaje itinerante. En estos casos el plazo se computará desde que la queja es entregada al Área de Trámite Documentario, o la que haga sus veces, de la Oficina Defensorial que efectuó el viaje.
2. Cuando la queja sea derivada a otra oficina defensorial. En tales supuestos, el plazo se sujetará a lo establecido en el artículo 34° del presente Protocolo.

El plazo de admisión no se sujetará a lo establecido en el artículo 27° del presente Protocolo en los siguientes supuestos:

1. Cuando la queja haya requerido solicitar mayor información. En estos casos se evaluará la admisión a trámite en el plazo de veinticuatro (24) horas después de haber recibido la información solicitada.
2. Cuando la queja requiera un alto nivel de análisis, debido a la complejidad de la problemática presentada. En tales supuestos el plazo se ampliará a 3 días hábiles, previa autorización del Jefe/a de la Oficina Defensorial.



En todos los supuestos se computará el plazo para el desarrollo de la investigación defensorial a partir de la fecha en que se registró la admisión a trámite de la queja en el SID.

ARTÍCULO 29°.- Derivación de quejas

Las quejas deberán derivarse por razones de competencia geográfica, a fin que su trámite sea realizado por la Oficina Defensorial más cercana a la sede donde desarrolla sus funciones la entidad quejada.

En los supuestos en que se requiera acopiar información necesaria para la atención de una queja con una institución pública distinta a la quejada o se requiera efectuar alguna comunicación con el/la recurrente fuera del ámbito de competencia geográfica de la Oficina Defensorial que tramita la queja, se aplicará lo dispuesto en el artículo 11° del presente Protocolo.

ARTÍCULO 30°.- Trámite para la derivación de quejas

La Oficina Defensorial que derivará la queja, previamente debe registrar la calificación del hecho vulneratorio, la entidad quejada en la misma y la acción de derivación en el SID, el que automáticamente la excluirá de su trámite, asignando dicha responsabilidad a la Oficina Defensorial receptora de la queja.

La Oficina Defensorial que derivará la queja no debe registrar su admisión a trámite, ya que dicha decisión la adoptará la Oficina Defensorial receptora en el marco de lo señalado en el artículo 26° del presente Protocolo.

La queja deberá ser derivada físicamente dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su calificación en el SID mediante un Memorando u Hoja de Remisión, adoptando las medidas que resulten más adecuadas para cautelar que éste sea recibido por la Oficina Defensorial que realizará su trámite en un plazo que no deberá exceder los 5 días hábiles.

La oficina receptora de la queja definirá si la admite a trámite en el plazo de veinticuatro (24) horas contadas a partir de la fecha en que reciba el expediente.

ARTÍCULO 31°.- Trámite para la derivación de quejas desde el Área de Trámite Documentario ubicada en la Oficina Defensorial de Lima

El Área de Trámite Documentario que se encuentra ubicada en el mismo local en que desarrolla sus funciones la Oficina Defensorial de Lima forma parte de la estructura orgánica de Gabinete.

En consecuencia, las quejas que reciba dicha Área y que deban ser tramitadas por las Oficinas Defensoriales de Lima, Cono Norte, Cono Sur, Cono Este y la Oficina Defensorial de Callao, serán derivadas a dichas oficinas mediante Hoja de Remisión en el plazo máximo de 24 horas desde su recepción sin realizar ningún tipo de registro en el SID.

Las quejas que reciba dicha Área y que deban ser tramitadas por una Oficina Defensorial distinta a las señaladas en el párrafo precedente, serán derivadas a la Oficina Defensorial de Lima, la que se encargará de remitir el expediente mediante Hoja de Remisión en el plazo



máximo de 24 horas desde su recepción en el marco de lo dispuesto en los artículos 33° y 34° del presente Protocolo.

SUBCAPÍTULO 2

ETAPA DE GESTIÓN Y CONCLUSIÓN

ARTÍCULO 32°.- Definición de etapa de gestión

Es el conjunto de actuaciones defensoriales que se realizan con el objeto de recopilar los elementos necesarios para determinar la acreditación de los hechos o las situaciones que motivan la investigación de la queja presentada o la intervención de oficio.

Las gestiones que se realizan son:

1. Gestiones con la Administración.
2. Gestiones con los recurrentes.

ARTÍCULO 33°.- Gestiones con la Administración

Son las actuaciones defensoriales que se desarrollan a fin de recabar información sobre la presunta vulneración de un derecho constitucional o fundamental y, de ser el caso, lograr el cese de los actos que generan la misma.

Se realizan mediante las siguientes modalidades: a) acción inmediata y b) trámite ordinario. En ambos casos se irroca el deber de cooperación con la Defensoría del Pueblo.

Independientemente de nuestra modalidad de actuación, cuando se realicen entrevistas, visitas de inspección, audiencias de solución o similares se deberá dejar constancia de nuestra intervención mediante un Acta en la que deberán firmar, en señal de conformidad, el comisionado y el funcionario o servidor público con quien se realizó la gestión.

ARTÍCULO 34°.- El deber de cooperación

Es la obligación constitucional que tiene la Administración Pública para con la Defensoría del Pueblo que, conforme a lo establecido en el artículo 16° de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, consiste en brindar facilidades e información necesaria para que la investigación de la queja se efectúe con sumaria y eficacia.

Su cumplimiento se evalúa a partir de la calificación que se asigne a cada una de las gestiones realizadas con la entidad de las administraciones públicas, de la administración de justicia o de las empresas prestadoras de servicios públicos durante la investigación de una queja.

ARTÍCULO 35°.-Acción inmediata.

Es el conjunto de gestiones que se desarrollan con el objetivo de solucionar la queja interpuesta en un período de cinco (5) días hábiles siguientes a su admisión, vencido dicho plazo sin haber obtenido respuesta o habiendo recibido información que no resulta



relevante para la conclusión del caso se considerará que las gestiones se realizan en el marco del trámite ordinario.

Se desarrollarán gestiones de *Acción inmediata* en los siguientes casos:

1. Cuando por la naturaleza de la queja se determine la urgencia de solucionar las alegadas vulneraciones de derechos constitucionales o fundamentales identificados y/o,
2. En los casos en que la entidad quejada en donde se desarrollará la investigación se encuentra en capacidad de dar solución en el plazo señalado.

ARTÍCULO 36°.-Características de las gestiones de acción inmediata.

Se privilegia el empleo de comunicaciones verbales. Las gestiones características de la acción inmediata son: las comunicaciones telefónicas o por correo electrónico, entrevistas, visitas de inspección, audiencias de solución y cualquier otro tipo de comunicación verbal.

ARTÍCULO 37°.- Trámite ordinario

Es el conjunto de gestiones en las que se privilegia el uso de la comunicación escrita.



Durante el desarrollo de la investigación mediante el trámite ordinario debe realizarse, necesariamente, una comunicación escrita en la que se deje constancia que se puso en conocimiento de la entidad quejada los presuntos hechos vulneratorios de derechos en que habría incurrido.

Las gestiones características del trámite ordinario, son:

1. Pedidos de información.
2. Pedidos reiterativos.
3. Comunicaciones al superior jerárquico.

ARTICULO 38°.- Pedidos de información

Son documentos que se remiten a autoridades, funcionarios y servidores públicos a fin de recabar información. Deben contener una explicación sucinta del hecho o situación materia de investigación, así como detallar la información con la que se requiere contar.

El plazo máximo para dar respuesta a los pedidos de información es de treinta (30) días hábiles, según lo establecido en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, los cuales pueden acortarse cuando concurren circunstancias que así lo ameriten. Vencido el plazo sin que se haya remitido respuesta se deberá reiterar el pedido, sin perjuicio de las gestiones que adicionalmente se podrán desarrollar para la atención del caso.

ARTICULO 39°.- Pedidos reiterativos

Son documentos que se remiten a autoridades, funcionarios y servidores públicos ante la negativa u omisión de brindar la información que hubiera sido requerida mediante el pedido de información.

Debe dirigirse a la misma autoridad, funcionario o servidor público con copia al superior jerárquico, si lo tuviera, otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles para la entrega de la información solicitada.

ARTICULO 40º.- Comunicación al superior jerárquico

En los supuestos que se hubieran cursado, como mínimo, un pedido de información y un pedido reiterativo y la autoridad, funcionario o servidor público persiste en su renuencia a entregar la información requerida, la última gestión deberá dirigirse al superior jerárquico, en el caso que lo tuviera, recordándole que se está incumpliendo el deber de cooperación para con la Defensoría del Pueblo.

ARTICULO 41º.- Gestiones con el/la recurrente

Son las comunicaciones que se establecen con el/la recurrente, para informarle acerca de las actuaciones defensoriales realizadas para la atención de su queja, así como para obtener información complementaria que coadyuve con la finalidad de la investigación.

En el desarrollo de la etapa de gestión se deberá remitir, necesariamente una comunicación al recurrente a fin de informarle la forma de calificación dada a su caso, los alcances de la misma y las actuaciones defensoriales realizadas para su atención.

ARTICULO 42º.- Actuaciones defensoriales de persuasión

En los casos en los que se ha determinado que la entidad de la Administración Pública quejada ha vulnerado un derecho constitucional o fundamental, se le remitirá una actuación defensorial de persuasión a fin de que en ejercicio de sus deberes, tome la iniciativa de reponer o restituir la vigencia del derecho y, de ser el caso, sancionar a los responsables.

ARTICULO 43º.- Tipo de actuaciones defensoriales de persuasión

Las actuaciones defensoriales de persuasión se ejercen mediante Oficios o Actas para superar la irregularidad y/o vulneración del derecho en que ha incurrido, que contengan:

1. **Recomendación.-** A través de la cual se aconseja a la entidad quejada la actuación de una acción que no tiene previsto realizar, o de una omisión concreta, y que consiste en el cumplimiento de una obligación legal específica o en el ejercicio de una potestad reconocida por el ordenamiento jurídico.
2. **Sugerencia.-** A través de la cual se propone a la entidad quejada, de manera específica, la orientación o los criterios que debe tener en cuenta en las acciones que tiene previsto realizar, así como frente a omisiones, en cumplimiento de obligaciones o en ejercicio de potestades.
3. **Instancia.-** Consiste en solicitar a la entidad quejada que atienda de manera inmediata lo ya expresado en una recomendación o sugerencia.
También se utiliza cuando la Defensoría del Pueblo requiera a las autoridades competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción sobre particulares que prestan servicios en virtud de un acto administrativo habilitante.
4. **Advertencia.-** A través de la cual se avisa a la entidad quejada las consecuencias antijurídicas que un hecho, una situación o una práctica generada por su actuación u omisión han producido, producen o producirán, si es que no se adopta una medida que las evite.



5. **Recordatorio.**- A través del cual se hace presente a la entidad quejada sus obligaciones, contenidas tanto en normas legales, nacionales e internacionales, como en la jurisprudencia.

Estas actuaciones pueden formularse de manera alternativa, conjunta o complementaria, según la complejidad del caso.

ARTICULO 44°.- Actuaciones defensoriales de seguimiento

Son el conjunto de actuaciones defensoriales realizadas a fin de asegurar que el funcionario o la entidad quejada a la que se dirigió la actuación defensorial de persuasión ha tomado conocimiento de ella, explicarle sus alcances, y de ser el caso, obtener compromisos concretos para la implementación de la misma.

ARTICULO 45°.- Plazo del trámite de la queja

Las actuaciones defensoriales de investigación de una queja deben realizarse en el plazo de 100 días útiles.



En ningún caso, la investigación defensorial se paralizará por ausencia, licencia o vacaciones de los comisionados/as encargados de la investigación.

ARTICULO 46°.- Excepción al plazo del trámite de la queja

Excepcionalmente, cuando la complejidad de la temática materia de investigación, la dificultad en la accesibilidad geográfica, la falta de colaboración de la administración o la implementación de las recomendaciones lo justifiquen, se podrá ampliar el plazo máximo para el trámite de un expediente por un período de 50 días útiles, previo conocimiento y autorización del Jefe/a de la Oficina Defensorial.

En el caso de las quejas tramitadas contra la Oficina de Normalización Previsional no se aplicará el plazo máximo establecido en el presente protocolo.

ARTÍCULO 47°.- Hecho Vulneratorio fundado e infundado

Una queja puede tener uno o más hechos vulneratorios. Un hecho vulneratorio será declarado fundado cuando se compruebe la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales así como la actuación irregular por parte la entidad quejada. De no comprobarse lo anterior el hecho vulneratorio será declarado infundado y se remitirá una comunicación al recurrente indicándole el resultado de la investigación y, de ser el caso, los mecanismos legales que le asisten para la solución de sus problemas.

En los hechos vulneratorios fundados se debe determinar si fueron solucionados o se encuentran sin solucionar.

ARTÍCULO 48.- Hechos vulneratorios fundados sin solucionar

Los hechos vulneratorios fundados sin solucionar son aquellos en los que se ha acreditado la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales, así como la actuación irregular por parte la entidad quejada y a pesar de haber agotado las gestiones de la etapa de gestión, ésta se niega a adoptar las medidas correctivas pertinentes.

Se entenderá que se ha agotado toda gestión cuando se haya remitido, como mínimo un pedido de información y un pedido reiterativo a la institución pública quejada.

ARTÍCULO 49.- Trámite de los hechos vulneratorios fundados sin solucionar

Como última gestión previa al registro de la conclusión como hecho vulneratorio *fundado sin solucionar*, se remitirá una actuación defensorial de persuasión a la entidad quejada, en la que se dejará expresa constancia de las gestiones efectuadas y del incumplimiento del deber de cooperación, identificando a los funcionarios o servidores públicos con los que se realizaron las gestiones.

En el caso de los hechos vulneratorios *fundados sin solucionar*, al concluirlos se remitirá al recurrente una comunicación que deberá contener el resultado de la investigación, una breve reseña de la actuación defensorial de persuasión efectuada y de las actuaciones de seguimiento realizadas, según corresponda; la misma información se remitirá en el caso de los hechos vulneratorios *fundados solucionados*.



ARTÍCULO 50°.- Hecho Vulneratorio inconcluso

El hecho vulneratorio será declarado *inconcluso* cuando:

1. Se haya agotado toda gestión con la entidad quejada sin contar con su colaboración y no existan elementos suficientes que acrediten el irregular funcionamiento de la administración o la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales.

Para considerar agotada toda gestión, necesariamente se tendrá que remitir un pedido de información y un pedido reiterativo a la entidad quejada.

2. En un período no menor a 3 meses no resulta posible comunicarse con el/la recurrente o el/la afectado/a por la vulneración de derechos y se haya requerido por escrito que remita información imprescindible para continuar la investigación defensorial.

ARTÍCULO 51°.- Desistimiento de la queja

En el supuesto que el recurrente se desista de la queja, previamente se deberá evaluar si el irregular funcionamiento de la administración y la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales alegada ha sido resuelta. En dicho supuesto se dará por concluida la investigación registrando en el SID si resultaba fundada o infundada.

En el supuesto que, de la información contenida en la queja o del documento de desistimiento no se pudiera determinar la forma en que se habría resuelto la vulneración de derechos alegada, se deberá continuar la investigación en el marco de lo establecido en el presente Protocolo.

Para tal fin, se modificará en el SID el registro de los datos del recurrente, a fin que la queja se considere como una intervención de oficio. Los resultados a los que se arriben no serán informados al recurrente.

Cuando se advierta el irregular funcionamiento de la entidad quejada y la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales, se deberá emitir una actuación de persuasión conforme a lo regulado en los artículos 42° y 43° del presente Protocolo.

CAPITULO II

PETITORIO

ARTÍCULO 52°.- Definición

Es toda solicitud que requiere la intervención de la Defensoría del Pueblo a manera de buenos oficios para que atienda y/o solucione una situación de indefensión que afecta o amenaza sus derechos fundamentales, que no se derivan de una actuación u omisión de una entidad de las administraciones públicas, de la administración de justicia o de las empresas prestadoras de servicios públicos pero que ésta puede atender en ejercicio de sus competencias.

Se tramita mediante actuaciones defensoriales de mediación que se desarrollan con la administración pública, para superar la situación de indefensión que afecta al recurrente.



ARTÍCULO 53°.- Calificación y registro del petitorio

La calificación consiste en identificar la situación de indefensión que expone el/la recurrente, se registra dicha temática y las actuaciones realizadas para su atención en el SID.

ARTÍCULO 54°.- Derivación del petitorio

Las derivaciones de petitorios se registrarán por lo establecido en el artículo 29° al 31° del presente Protocolo con relación a las derivaciones de la queja.

ARTÍCULO 55°.- Gestiones del petitorio

Son el conjunto de actuaciones defensoriales que se realizan con el objetivo de verificar la amenaza o afectación de derechos alegada y establecer un contacto entre la entidad de las administraciones públicas, de la administración de justicia o de las empresas prestadoras de servicios públicos y el/la recurrente a fin de superar su situación de indefensión.

Las gestiones buscan recabar información y de ser posible propiciar una solución inmediata al problema planteado para lo cual se utilizarán, preferentemente, las gestiones previstas para la acción inmediata establecidas en el artículo 35° del presente Protocolo.

ARTÍCULO 56°.- Gestiones con la persona u organización

Son las comunicaciones que se establecen con el/la recurrente, para informarle acerca de las actuaciones defensoriales realizadas para la atención de su solicitud y/o para obtener información complementaria que coadyuve con su trámite.

Se deberá remitir, necesariamente, una comunicación al recurrente a fin de informarle la forma de calificación dada a su caso, los alcances de la misma y las actuaciones defensoriales realizadas para su atención.

ARTÍCULO 57°.- Actuaciones defensoriales de persuasión

Se ejercerá la magistratura de la persuasión ante la identificación de las siguientes situaciones:

1. Afectación a un derecho fundamental
2. Necesidad de establecer un contacto entre la entidad de las administraciones públicas, de la administración de justicia o de las empresas prestadoras de servicios públicos y los recurrentes,
3. Necesidad de asistir a los recurrentes en la búsqueda de alternativas de solución y en la adopción de acuerdos viables que permitan superar la situación que afecta sus derechos.

ARTÍCULO 58.- Tipo de actuaciones defensoriales de persuasión

Las actuaciones defensoriales de persuasión se ejercen mediante Oficios o Actas que contengan:

1. **Exhortación.-** A través de la cual se busca afianzar las relaciones de los recurrentes con la Administración, promoviendo el diálogo, el cumplimiento de acuerdos, la superación de situaciones de hecho que impiden la solución de problemas, entre otras de similar.
2. **Sugerencia.-** A través de la cual se propone a la Administración, de manera específica, la orientación o los criterios que debe tener en cuenta en las acciones que tiene previsto realizar, así como frente a omisiones, en el caso concreto a fin de superar la afectación del derecho que se ha advertido.
3. **Instancia.-** Consiste en solicitar a la entidad quejada que atienda de manera inmediata lo ya expresado en una exhortación o sugerencia.
También se utiliza cuando la Defensoría del Pueblo requiera a las autoridades competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción sobre particulares que prestan servicios en virtud de un acto administrativo habilitante.



ARTÍCULO 59°.- Actuaciones Defensoriales de seguimiento

Las actuaciones Defensoriales de seguimiento se regirán por lo establecido en el artículo 44° del presente Protocolo con respecto a dicho trámite para la atención de la queja.

ARTÍCULO 60°.- Formas de conclusión

Se concluirá el trámite del petitorio declarándolo como atendido o no atendido.

Será declarado *atendido* cuando se supere la situación de indefensión para la protección de derechos fundamentales que afectaba al recurrente.

Será declarado *no atendido* cuando no se cumpla con el fin señalado en el párrafo precedente.

ARTÍCULO 61°.-Plazo máximo de trámite

Las actuaciones defensoriales de mediación de un petitorio deben realizarse en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles.

En ningún supuesto, el trámite del petitorio se paralizará por ausencia, viaje, licencia o vacaciones de los comisionados/as encargados de la investigación.

ARTÍCULO 62°.- Excepción al plazo máximo

Se podrá ampliar el plazo máximo de trámite para un petitorio por el período de 25 días útiles, previo conocimiento y autorización del Jefe/a de la Oficina Defensorial, por los siguientes motivos:

1. La complejidad de la temática materia de investigación.
2. La dificultad en la accesibilidad geográfica.
3. La falta de colaboración de la administración.
4. La implementación de las recomendaciones emitidas en el caso concreto.

Respecto a los petitorios referidos a la temática: Identidad, se aplicará el plazo de trámite de las quejas.

CAPÍTULO III

CONSULTA



ARTÍCULO 63°.- Definición

Es toda solicitud de información y consejo planteada a la Defensoría del Pueblo, sobre asuntos jurídicos, de índole institucional, de apoyo social o psicológico, que no implican la afectación a derechos fundamentales y/o respecto a los que la Defensoría del Pueblo no resulta competente.

Es atendida mediante una orientación en la que se brinda al recurrente la información requerida y, de resultar pertinente, información sobre las entidades o vías pertinentes a las que podría acudir para hacer valer sus derechos.

ARTÍCULO 64°.- Calificación y registro de las consultas

En las consultas se identifica la materia general respecto a la que se ha requerido orientación, se registra dicha materia y la orientación brindada en el SID.

ARTÍCULO 65°.- Plazo máximo de atención

Las consultas deben ser atendidas al momento de su formulación.

Aquellas que sean presentadas por escrito deberán ser atendidas por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su presentación.