


## RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° 009-2022/DP


Lima, 23 de junio de 2022

### VISTO:




El Memorando N° 237-2022-DP/PAD que adjunta el Memorando N° 0036-2022-DP/DCT, la propuesta de creación de la: “Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía - DAVICI” y el Memorando N° 297-2022-DP/OPP que a su vez adjunta el “Informe Técnico para la modificación del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo” y el “Proyecto de Modificación del Reglamento de Organización y Funciones – ROF”; y,

### CONSIDERANDO:




Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y modificatorias;

Que, mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM se aprobaron los “Lineamientos de Organización del Estado”, y modificatorias, en adelante los Lineamientos, con el objeto de regular los principios, criterios y reglas que definen el diseño, estructura, organización y funcionamiento de las entidades del Estado;



Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 00010-2021-PCM-SGP, se aprobó la Directiva N° 002-2021-SGP “Directiva que regula el sustento técnico y legal de proyectos normativos en materia de organización, estructura y funcionamiento del Estado”, en adelante la Directiva, la misma que tiene por objeto regular el trámite de aprobación de los proyectos normativos en materia de organización, estructura y funcionamiento del Estado, así como el procedimiento de emisión de la opinión técnica previa de la Secretaría de Gestión Pública en el marco de la aprobación de un proyecto normativo en materia de organización, estructura y funcionamiento del Estado, normativa que según su artículo 3° es de aplicación obligatoria para las entidades a las que se refiere el artículo 3° de los Lineamientos;



Que, el artículo 3° de los Lineamientos dispone que son aplicables a los organismos constitucionalmente autónomos, en todos aquellos aspectos no contemplados o que no se opongan a lo establecido sus leyes orgánicas;

Que, según lo dispuesto por el artículo 43° de los Lineamientos, el Reglamento de Organización y Funciones constituye un documento técnico normativo de gestión organizacional que formaliza la estructura orgánica de la



entidad, que contiene las competencias y funciones generales de la entidad; las funciones específicas de sus unidades de organización, así como sus relaciones de dependencia;



Que, mediante Resolución Defensorial N° 007-2019/DP de fecha 2 abril de 2019, se aprobó el vigente Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, modificado con Resolución Defensorial N° 004-2022/DP de fecha 11 de febrero de 2022;

Que, mediante Memorando N° 0036-2022-DP/DCT, el Director de la Dirección de Coordinación Territorial remite a la Primera Adjuntía: *“(...) la propuesta de creación de la “Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía – DAVICI” (...) El documento contiene el sustento e información diversa que demuestra la importancia de contar con una Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía - DAVICI, considerando la necesidad de atención que la ciudadanía requiere ante la vulneración de derechos por el que atraviesa frecuentemente a través de diversos canales virtuales y la línea telefónica a nivel nacional. (...)”;*



Que, la Dirección de Coordinación Territorial señala en la propuesta de creación de la “Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía – DAVICI”, lo siguiente: *“(...) dada la relevancia del servicio que se brinda a la ciudadanía a través del Centro de Atención Virtual y la línea gratuita adscrita a la Oficina Defensorial de Lima y teniendo presente la creciente demanda de éstos, como consecuencia de la emergencia sanitaria y de la utilización de los canales virtuales en los últimos años, su utilización se ha convertido en una importante estrategia de trabajo, por lo que es necesario considerar su fortalecimiento; teniendo presente que en la actualidad, la demanda es mayor a la capacidad de atención del personal que labora actualmente en el Centro de Atención Virtual - canales de atención virtual y telefónica - dependiente de la Oficina Defensorial de Lima.(...)”;*



Que, asimismo, en el subtítulo IV de la propuesta, la Dirección de Coordinación Territorial, justifica la necesidad de creación de la “Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía – DAVICI”, y al respecto precisa lo siguiente: *“(...) es necesario convertir al Centro de Atención Virtual en una Dirección con funciones de un servicio de alcance nacional. Este servicio tiene alcance nacional porque sus coordinaciones las realiza con todas las oficinas y módulos a nivel nacional, por lo que es urgente que dicha dirección tenga una naturaleza distinta, así como contar con funciones y recursos para la atención de un proceso misional tan importante como es la atención a la ciudadanía.”;*



Que, en ese sentido, sobre la propuesta de creación de la “Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía – DAVICI”, la Primera Adjuntía mediante Memorando N° 237-2022-DP/PAD, señala a la Secretaría General, lo siguiente: *“(...) se considera pertinente realizar un cambio estructural del servicio para*



satisfacer de manera óptima la atención a la ciudadanía, proponiendo así que la atención a través de los canales de atención virtual y telefónica, sea desde una Dirección de alcance nacional dependiente de la Primera Adjuntía. En ese sentido, se remite a su despacho el informe correspondiente y se le solicita realizar las acciones administrativas que correspondan ante la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Administración y Finanzas, la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano y la Oficina de Asesoría Jurídica, para que emitan las opiniones técnicas que correspondan. (...);



Que, mediante proveído recaído en el citado Memorando N° 237-2022-DP/PAD, la Secretaría General solicita: “emitir el informe correspondiente” y asimismo, mediante proveído recaído en el Memorando N° 297-2022-DP/OPP solicita realizar: “acción necesaria”;



Que, en esa línea, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, mediante Memorando N° 297-2022-DP/OPP, presenta el “Informe Técnico Propuesta de Modificación del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo” que adjunta el “Proyecto de Modificación del Reglamento de Organización y Funciones – ROF”, en el citado informe precisa lo siguiente: “(...), en el caso de la Defensoría del Pueblo, el rediseño de la estructura orgánica se realiza bajo un enfoque estratégico, considerando necesario que exista un órgano de línea dependiente de la Primera Adjuntía, el cual tendrá como función principal gestionar la atención a la ciudadanía, a través de los canales de atención virtual de la Defensoría del Pueblo; así como de efectuar el seguimiento y monitoreo de su ejecución, para un funcionamiento óptimo. Asimismo, el literal b) del artículo 16° del D.S. N° 054-2018-PCM, señala que es un criterio que justifica la creación de órganos y unidades orgánicas principalmente de línea, el enfoque estratégico, por lo que la creación de la Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía contribuirá al cumplimiento de los objetivos institucionales. (...);



Que, respecto al “Análisis de no duplicidad de funciones”, en el Subtítulo C. del citado informe se precisa lo siguiente: “(...) De conformidad con lo previsto en el artículo 162° de la Constitución Política del Perú que crea la Defensoría del Pueblo y la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, las funciones que han sido encomendadas a la entidad son exclusivas, debido a la naturaleza de la institución jurídica de la Defensoría del Pueblo. (...) La Defensoría del Pueblo no desempeña funciones sancionadoras o fiscalizadoras, así mismo no sustituye a autoridad alguna. (...);

Que, así también, en la Sección 3 referida a “Recursos Presupuestales” del precitado informe se señala que: “(...) las plazas que se requieran para implementar la propuesta de ROF serán consecuencia de un reordenamiento de cargos previstos en el CAP-P. Asimismo, las funciones del órgano de línea serán asumidas por personal contratado bajo la modalidad CAS, las cuales vienen laborando



actualmente en la Oficina Defensorial de Lima. En este caso el costo del PAP modificado al no haber variación, sería el mismo (...). Por lo anteriormente expuesto, la implementación de la nueva Estructura Orgánica no afecta el presupuesto de la institución, ni incrementa los gastos corrientes en este período.”;



Que, el literal a. del numeral 46.1 del artículo 46° de los Lineamientos, señala que corresponde la aprobación o modificación de un Reglamento de Organización y Funciones, por modificación de la estructura orgánica que conlleva a la creación de nuevas unidades de organización;

Que, el numeral 46.3 del artículo 46° de los Lineamientos dispone que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto o la que haga sus veces es responsable técnico de la propuesta de Reglamento de Organización y Funciones y el informe técnico que lo sustenta;



Que, el Informe Técnico debe cumplir con lo dispuesto por el artículo 47° de los Lineamientos, lo que incluye las siguientes secciones: Sección 1. Justificación de la necesidad, Sección 2. Análisis de racionalidad, Sección 3. Recursos Presupuestales y el respectivo Organigrama Estructural de la Defensoría del Pueblo;

Que, de conformidad con lo señalado en el “Informe Técnico Propuesta de Modificación del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo”, la propuesta de modificación ha sido elaborada conforme a lo dispuesto en los artículos 21°, 22° y 23° del Subcapítulo III de la Directiva, vinculado con el sustento de un proyecto normativo que aprueba o modifica un Reglamento de Organización y Funciones en el ámbito de un organismo constitucional autónomo;



Que, el literal a. del numeral 21.1 del artículo 21° de la Directiva señala que el expediente que sustenta la aprobación o modificación del Reglamento de Organización y Funciones de un organismo constitucionalmente autónomo debe contener, entre otros documentos, el proyecto de Resolución del Titular, y el artículo 22° de la Directiva dispone que el expediente que sustenta la propuesta de Reglamento de Organización y Funciones es elevado a la Alta Dirección del organismo constitucionalmente autónomo para su trámite de aprobación;



Que, asimismo, el literal a) del numeral 45.3 del artículo 45° de los Lineamientos, dispone que en caso de los Organismos Constitucionalmente Autónomos la aprobación de su Reglamento de Organización y Funciones corresponde a su Titular mediante Resolución; y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 52° de los Lineamientos, corresponde la publicación de la Resolución en el Diario Oficial El Peruano;



Que, por las consideraciones señaladas, y habiendo cumplido con los procedimientos y requisitos establecidos en las normas vigentes, resulta procedente aprobar la modificación del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, lo que permitirá el cumplimiento de los fines de la Entidad con mayores niveles de eficiencia y una mejor atención a los ciudadanos;

Con los visados de la Primera Adjuntía, de la Secretaría General y de las oficinas de Planeamiento y Presupuesto y de Asesoría Jurídica;



De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 5° y los numerales 7) y 8) del artículo 9° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y los literales d) y n) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo; y estando al encargo efectuado mediante Resolución Defensorial N° 005-2022-DP;

#### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.- APROBAR** la modificación del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 007-2019/DP, de acuerdo al detalle señalado en el “Proyecto de Modificación del Reglamento de Organización y Funciones – ROF”, cuyo texto es el siguiente:

(...)

### TÍTULO II

#### DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

**Artículo 5°.-** La estructura orgánica de la Defensoría del Pueblo es la siguiente:

(...)

#### 07. ÓRGANOS DE LÍNEA

(...)

07.10 Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía

07.11 Dirección de Coordinación Territorial

#### **INCORPORAR EL ARTÍCULO 88°-A Y 88°-B EN EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

#### CAPÍTULO VII

#### 01. ÓRGANOS DE LÍNEA

(...)






### 07.10 DIRECCIÓN DE ATENCIÓN VIRTUAL A LA CIUDADANÍA



**Artículo 88°-A.-** La Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía es un órgano de línea que depende de la Primera Adjuntía. Tiene como función principal gestionar la atención de las personas, a través de los canales virtuales de la Defensoría del Pueblo; así como efectuar el seguimiento y monitoreo del funcionamiento óptimo de dichos servicios. Está a cargo de un/a director/a.

**Artículo 88°-B.-** Son funciones de la Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía:

- 
- 
- 
- a) Evaluar, calificar y derivar la atención de los casos ingresados, a través, de los canales de atención virtual, conforme al Protocolo de Actuaciones Defensoriales.
  - b) Coordinar con las oficinas y módulos defensoriales la atención de casos que ameriten acciones inmediatas, así como monitorear las actuaciones defensoriales correspondientes.
  - c) Brindar información a la ciudadanía en el marco de su competencia, así como coordinar otros trámites de carácter institucional y derivar a las dependencias involucradas para su atención.
  - d) Dirigir, administrar, organizar, ejecutar, monitorear, supervisar y evaluar el proceso de atención a su cargo respecto a los canales de atención virtual.
  - e) Coordinar y apoyar a la Primera Adjuntía supervisando la aplicación del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, lineamientos y otros instrumentos de gestión, relacionados a la atención de casos, a través de los canales de atención virtual.
  - f) Proponer a la Alta Dirección la política institucional, aplicación de estrategias y acciones de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía respecto de los canales de atención virtual, a fin de brindar un servicio de calidad.
  - g) Elaborar informes o reportes sobre el proceso de atención a la ciudadanía a través de los canales de atención virtual.
  - h) Formular y proponer documentos de gestión respecto a los canales de atención virtual.
  - i) Cumplir con los planes de acción establecidos para el logro de objetivos institucionales.
  - j) Otras funciones que le sean conferidas por el/la defensor/a del pueblo o el/la primer/a adjunto/a.

### 07.11 DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN TERRITORIAL

(...)"

**Artículo Segundo.- DISPONER** la remisión de la presente Resolución y sus antecedentes a la Oficina de Gestión y desarrollo Humano,



a fin que se realicen las acciones administrativas que correspondan para la implementación de lo dispuesto en la presente Resolución.

**Artículo Tercero.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano. Asimismo, la Resolución y el Organigrama Institucional se publicarán en la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano, en el Portal del Estado Peruano y en los Portales de Transparencia e Institucional de la Defensoría del Pueblo.



**Artículo Cuarto.- DEJAR SIN EFECTO** las disposiciones que se opongan a lo dispuesto en la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



**Eliana Revollar Añaños**  
**Defensora del Pueblo (e)**  
**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

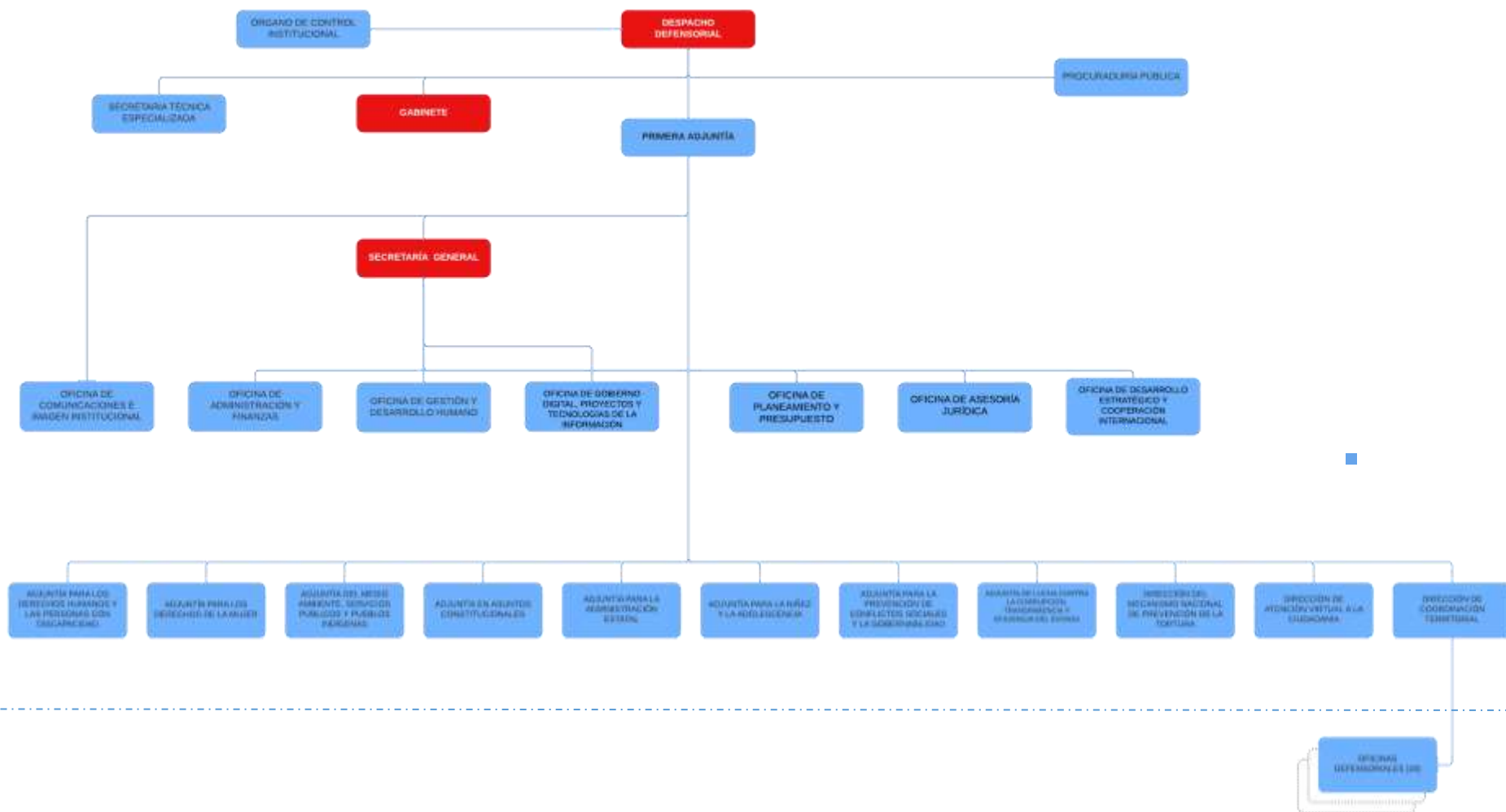


REPUBLICA DEL PERU



Defensoría del Pueblo

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Hasta el segundo nivel organizacional







Defensoría del Pueblo

# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUELO

Hasta el tercer nivel organizacional

