Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/02/2024 18:03:06

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 025-2024/DP-PAD

Lima, 15 de febrero de 2024

VISTO:

El Memorando N° 652-2023-DP/PAD de la Primera Adjuntía, el Memorando N° 182-2024-DP/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Memorando N° 0114-2024-DP/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica, relacionados con la emisión de la Resolución que apruebe el documento denominado: "Lineamientos para la Supervisión de Expedientes del Proceso de Atención de Casos de las Oficinas Desconcentradas" y su "Anexo N° 1, que contiene la Guía para la Supervisión de Expedientes y el Esquema Referencial de Informe", y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se constituye la Defensoría del Pueblo como Organismo Constitucionalmente Autónomo y se asignan sus funciones mediante la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus modificatorias; y, mediante la Resolución Defensorial N° 004-2024/DP se aprueba su Reglamento de Organización y Funciones;

Que, de acuerdo al artículo 162° de la Constitución Política y al artículo 1° de la Ley N° 26520, la Defensoría del Pueblo es una institución autónoma encargada de la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, así como de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía;

Que, mediante Resolución Administrativa N° 014-2019/DP-PAD, se aprobó el "Protocolo de Actuaciones Defensoriales", y sus modificatorias, el cual tiene por objeto brindar las pautas para el procedimiento de atención de casos que son presentados por la ciudadanía a la Defensoría del Pueblo, así como para su intervención de oficio, a fin de fortalecer el cumplimiento de la labor defensorial mediante la incorporación de una metodología de trabajo que permita alcanzar las metas previstas por la institución;

Que, el artículo 4° del "Protocolo de Actuaciones Defensoriales", dispone que la actuación de la Defensoría del Pueblo tiene por finalidad la defensa de los derechos de las personas ante actuaciones ilegítimas, defectuosas, irregulares, morosas, abusivas, excesivas, arbitrarias y negligentes que afecten la plena vigencia de los derechos fundamentales;

Que, en esa línea, los literal e) y h) del artículo 3° del "Protocolo de Actuaciones Defensoriales", desarrollan el Principio de Inmediación y Celeridad, respectivamente, en virtud de los cuales las actuaciones defensoriales deben realizarse en relación directa y en contacto permanente con las personas que solicitan nuestra intervención y, sobre todo, con los/as afectados/as, así como con las entidades involucradas en los procedimientos que se atienden y, que todas las actuaciones

Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/02/2024 18:03:06

defensoriales deben estar orientadas a la defensa urgente de los derechos fundamentales, desarrollándose en el menor plazo y con carácter proactivo, evitando las actuaciones que constituyan meros formalismos;

Que, de conformidad con el artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, la Primera Adjuntía es el órgano de la Alta Dirección que supervisa, gestiona, asesora y propone al/a la Defensor/a del Pueblo las estrategias, políticas y planes referidas a las funciones sustantivas de la entidad, siendo responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las acciones de los órganos de línea, órganos desconcentrados y otros órganos que se encuentren bajo su cargo, propiciando el logro de los objetivos y metas de la institución;

Que, el literal c) del artículo 13° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, prevé que corresponde a la Primera Adjuntía, disponer la implementación de las políticas, estrategias, planes u otros documentos de gestión aprobados por el/la Defensor/a y supervisar que las Adjuntías, Programas y órganos desconcentrados cumplan con las metas establecidas en sus planes estratégicos y operativos;

Que, asimismo, de acuerdo con los literales o) y p) del artículo 13° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, la Primera Adjuntía tiene por función aprobar las normas y lineamientos de actuación para la atención y trámite de investigaciones, mediaciones y orientaciones de competencia de las Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales, así como, supervisar la adecuada aplicación de dichas normas;

Que, en ese sentido, a través del Memorando N° 652-2023-DP/PAD de fecha 22 de diciembre de 2023, la Primera Adjuntía remite a la Oficina de Asesoría Jurídica la propuesta de “Lineamientos para la Supervisión de Expedientes del Proceso de Atención de Casos de las Oficinas Desconcentradas” y su “Anexo N° 1, que contiene la Guía para la Supervisión de Expedientes y el Esquema Referencial de Informe” y precisa lo siguiente: *“(…) que el personal de la Primera Adjuntía, con la orientación técnica del personal de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, ha elaborado el documento denominado Lineamientos para la supervisión de expedientes del proceso de atención de casos de las oficinas desconcentradas y su Anexo n.° 1 Guía para la supervisión de expedientes, los lineamientos tienen por finalidad mejorar el servicio de atención de casos -consultas, quejas y petitorios- (…). En ese sentido, solicito a su despacho se sirva proyectar la resolución que aprueba los Lineamientos (…).”;*

Que, los “Lineamientos para la Supervisión de Expedientes del Proceso de Atención de Casos de las Oficinas Desconcentradas” y su “Anexo N° 1, que contiene la Guía para la Supervisión de Expedientes y el Esquema Referencial de Informe”, tienen por finalidad mejorar el servicio de atención de casos -consultas, quejas y petitorios- que se tramitan en las unidades desconcentradas de la Defensoría del Pueblo, a nivel nacional; garantizar el registro oportuno y resultado eficiente por parte de las/os comisionadas/os durante la gestión de expedientes e identificar oportunidades de mejora operativa y tecnológica durante la atención y gestión del servicio de atención de casos;

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/02/2024 18:03:06

Que, mediante Memorando N° 182-2024-DP/OPP, de fecha 08 de febrero de 2024, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, sobre la propuesta de Lineamientos, señala: *"(…) esta oficina a través de su Área de Modernización, en el marco de su competencia, ha revisado el proyecto de lineamiento y su anexo, verificándose que se encuentra alineado con nuestro objetivos institucionales; así como, a las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo. Por tanto, se remite a su despacho para que pueda continuar con el trámite de aprobación respectivo.";*

Que, a través del Informe N° 114-2024-DP/OAJ, de fecha 9 de febrero de 2024, la Oficina de Asesoría Jurídica precisó lo siguiente: *"(…)corresponde aprobar el documento denominado: "Lineamientos para la Supervisión de Expedientes del Proceso de Atención de Casos de las Oficinas Desconcentradas" y su "Anexo N° 1, que contiene la Guía para la Supervisión de Expedientes y el Esquema Referencial de Informe", en atención a lo señalado en los memorandos N° 652-2023-DP/PAD y N° 0182-2023/DP-OPP, y en el marco del procedimiento previsto en la "Guía para la elaboración de los Lineamientos de Intervención Defensorial", aprobada por Resolución Administrativa N° 069-2011/DP-PAD.";*

Que, con Resolución Administrativa N° 069-2011/DP-PAD, se aprueba el documento denominado "Guía para la elaboración de los Lineamientos de Intervención Defensorial", 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, la cual debe ser utilizada por la Adjuntía o Programa, como órgano productor del lineamiento; y debe contener, esencialmente, "las pautas en la intervención" conforme a su numeral 7); así como, considerar los aspectos señalados en los numerales 5), 6), 9) y 10) de la Guía;

Que, los numerales 4) y 12) de la citada Guía, señalan que los Lineamientos de Intervención Defensorial deberán ser aprobados por la Primera Adjuntía, mediante Resolución Administrativa, conforme a los literales d), n), o) y q) del artículo 13° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo;

Que, estando a lo expuesto, corresponde aprobar los "Lineamientos para la Supervisión de Expedientes del Proceso de Atención de Casos de las Oficinas Desconcentradas" y su "Anexo N° 1, que contiene la Guía para la Supervisión de Expedientes y el Esquema Referencial de Informe", documento que establece disposiciones que coadyuvan a la mejora del servicio de atención de casos -consultas, quejas y petitorios-, los que se tramitan en las unidades desconcentradas de la Defensoría del Pueblo, a nivel nacional;

Con los visados de las oficinas de Planeamiento y Presupuesto y de Asesoría Jurídica, y;

En uso de las facultades conferidas por los literales c), d), o), p) y q) del artículo 13° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 004-2024/DP;

Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/02/2024 18:03:06

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR los "Lineamientos para la Supervisión de Expedientes del Proceso de Atención de Casos de las Oficinas Desconcentradas", que constan de cuatro (04) páginas y su "Anexo N° 1, que contiene la Guía para la Supervisión de Expedientes y el Esquema Referencial de Informe", que consta de siete (07) páginas, y forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

RINA RODRÍGUEZ LUJÁN
Primera Adjunta (e)
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/02/2024 18:03:10

Defensoría del Pueblo

LINEAMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE EXPEDIENTES DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CASOS DE LAS OFICINAS DESCONCENTRADAS

PRIMERA ADJUNTÍA

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/02/2024 18:03:10

Defensoría del Pueblo

I. Finalidad

Los lineamientos para la supervisión de la gestión de expedientes tienen como finalidad mejorar el servicio de atención de casos –consultas, quejas y petitorios–, los que se tramitan en las unidades desconcentradas de la Defensoría del Pueblo, a nivel nacional.

II. Alcance

La supervisión de la gestión de expedientes se realizará en todas las oficinas y módulos defensoriales a nivel nacional y comprende los expedientes de consultas, quejas y petitorios.

III. Objetivos

La supervisión de la gestión de expedientes busca alcanzar los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad en la atención y gestión de expedientes del servicio de atención de casos –consultas, quejas y petitorios.
- Garantizar el registro oportuno y resultado eficiente por parte de las/os comisionadas/os durante la gestión de expedientes del servicio de atención de casos –consultas, quejas y petitorios.
- Identificar oportunidades de mejora operativa y tecnológica durante la atención y gestión del servicio de atención de casos –consultas, quejas y petitorios.

IV. Criterios para la supervisión de expedientes

La ejecución de los lineamientos de supervisión faculta al responsable de la supervisión para actuar, según lo establecido en el artículo 24 del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, considerando los siguientes criterios:

- Oportunidad: la evaluación se realiza de manera simultánea al trámite o a la conclusión (se consideran expedientes concluidos como proceso de aprendizaje) del expediente de consultas, quejas o petitorios.
- Prevención: impulsa la toma de acciones inmediatas a fin de asegurar la calidad de atención del servicio de atención de casos –consultas, quejas y petitorios.
- Integralidad: considera la evaluación conjunta de todas las etapas del expediente de consultas, quejas o petitorios
- Continuidad: promueve la evaluación permanente en el tiempo para obtener resultados objetivos y concretos en la atención del servicio de atención de casos –consultas, quejas y petitorios.

V. Roles y responsabilidades

1. Responsable de la supervisión

La supervisión está a cargo de:

- Oficinas defensoriales: jefa/e de oficina o especialista designado, en caso de su ausencia, para tal fin.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/02/2024 18:03:10

- Módulos defensoriales: coordinador/a o especialista designado, en caso de su ausencia, para tal fin.

Tiene como responsabilidades lo siguiente:

- Realizar el monitoreo permanente a las funciones que desarrolla el personal a su cargo, respecto a la atención y gestión del servicio de atención de casos –consultas, quejas y petitorios–, acciones que se encuentran registradas en los expedientes respectivos, independientemente del estado en que se encuentren (trámite o concluido).
- Realizar la retroalimentación respectiva con el personal a su cargo, respecto a las oportunidades de mejora encontradas como resultado de la supervisión.

2. Responsable del expediente

Comisionada/o asignada/o al expediente en trámite o concluido.

VI. Sistema para la supervisión de expedientes

La supervisión se realizará desde el ***Módulo de Supervisión*** del Sistema de Información Defensorial (SID). Asimismo, el SID almacenará automáticamente un respaldo de la información generada durante toda la supervisión realizada por el responsable de la supervisión.

Del mismo modo, el SID notificará automáticamente al responsables del expediente, a través del correo institucional, cuando se inicie con la supervisión respectiva.

VII. Procedimiento para realizar la supervisión de la gestión de expedientes

El/la responsable de la supervisión deberá considerar los pasos que se detallan en el presente documento; al mismo tiempo, para mayor detalle de lo señalado en cada paso del módulo de supervisión, podrá revisar la Guía de Usuario del módulo de Supervisión del SID (Intranet, Sistema de Información Defensorial - SID v3).

1. Generar la muestra de expedientes de consultas, quejas y petitorios

El/la responsable de la supervisión deberá acceder al ***Módulo de Supervisión*** del SID y definir los parámetros para generar la muestra aleatoria de expedientes de consultas, quejas y petitorios. Posterior a ello, el módulo de ***Módulo de Supervisión*** del SID generará la lista de expedientes que serán supervisados.

2. Revisar los expedientes de consultas, quejas y petitorios

El/la responsable de la supervisión visualizará por cada expediente una "Ficha de evaluación" generada de manera automática por el sistema SID. Luego, realizará su evaluación tomando en cuenta lo siguiente:

Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/02/2024 18:03:10

Tipo de preguntas	# preguntas queja	# preguntas petitorio	# preguntas consulta	Tipo de supervisión	Actividades del Responsable de la Supervisión	Documento de apoyo a la supervisión
Evaluación de plazos realizadas por el Responsable del Expediente	10	10	10	Automático	El resultado no podrá ser modificado, debido a que realiza una validación interna de plazos	No aplica
Evaluación de actividades realizadas por el Responsable del Expediente	16	1	1	Revisión técnica especializada	Se deberá revisar el registro y las evidencias de cada actividad registrada, considerando la idoneidad	Resumen de los registros y actividades registradas (Versión PDF)

Tener presente que se podrá revisar la *Guía de Usuario del módulo de Supervisión del SID* para mayor detalle sobre el uso del ***Módulo de Supervisión*** del SID.

3. Elaborar informe de supervisión de expedientes de Consultas, Quejas y Petitorios

El/la responsable de la supervisión al culminar la evaluación de todos los expedientes de consultas, quejas y petitorios que forman parte de la muestra, deberá elaborar los informes de supervisión respectivos, considerando datos cuantitativos y cualitativos, como resultado de la evaluación realizada en el paso anterior.

Asimismo, a fin de facilitar el análisis para la elaboración del informe de supervisión, el ***Módulo de Supervisión*** del SID le permitirá descargar los siguientes archivos:

- Reporte en formato excel: consiga información de todos los expedientes de la muestra supervisados.
- Modelo de informe en formato word: consigna estructura de informe, así como, información cuantitativa de los expedientes revisados.

4. Reportar resultados del informe de supervisión

El/la responsable de la supervisión deberá enviar el Informe de supervisión de consultas, quejas y petitorios, considerando lo siguiente:

- El informe deberá estar firmado por el/la responsable de la supervisión y posterior a ello enviarse a través del SGD a la Primera Adjuntía.
- Posterior a ello, el informe firmado (consultas, quejas o petitorio) deberá ser cargado al Módulo de Supervisión del SID.
- Cuando se haya culminado con este proceso, el Módulo de Supervisión del SID, cambiará el estado de la supervisión a “Supervisado”, dando cuenta que se culminó exitosamente con la evaluación respectiva.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ LUJAN Rina Karen FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/02/2024 18:03:10

Defensoría del Pueblo

VIII. Plazos para realizar las actividades de supervisión

El tiempo para la supervisión de expedientes es de 15 días hábiles[1], el mismo que deberá ser realizado por el/la responsable de la supervisión considerando los siguientes plazos:

Tipo de actividad	Plazo para la actividad
Generar muestra de evaluación de expedientes de Consulta, Quejas y Petitorios	El primer día hábil del mes siguiente al semestre que corresponda supervisar.
Evaluar los expedientes de Consulta, Quejas y Petitorios / Realizar retroalimentación con el personal a cargo	10 días hábiles posteriores a la generación de la muestra de supervisión.
Generar el informe semestral de evaluación de expedientes de Consulta, Quejas y Petitorios	4 días hábiles posteriores a la conclusión de la supervisión de expedientes.

IX. Resultados de la supervisión de expedientes

El/la responsable de la supervisión deberá compartir los resultados y realizar la retroalimentación respectiva con el equipo a su cargo, dentro de los 15 días hábiles posteriores a la presentación del informe de supervisión. Para ello, podrá realizar lo siguiente:

- Reconocer el buen desempeño del equipo
- Identificar oportunidades de mejora para el equipo a su cargo

X. Recomendaciones para la identificación de oportunidades de mejora

Los resultados encontrados permitirán que el/la responsable de la supervisión identifique oportunidades de mejora para el personal a su cargo, a fin de optimizar los tiempos de desarrollo de las actividades operativas durante la atención y gestión de consultas, quejas y petitorios, tales como:

- Mejorar las formas de trabajo del personal a su cargo,
- Obtener alertas oportunas para la toma de decisiones,
- Establecer controles adecuados para asegurar el cumplimiento de las etapas durante la atención y gestión de consultas, quejas y petitorios,
- Mejorar la capacidad de respuesta del personal a su cargo, en función a los recursos con los que cuenta la oficina o módulo defensorial, entre otros.

[1] Se ha tomado en consideración el plazo establecido para su presentación, de conformidad con el artículo 24 del Protocolo de Actuaciones Defensoriales: "(…) Las/os jefas/es de las OD y las/os coordinadoras/es de los MOD emiten los respectivos informes que son enviados a la PAD durante la segunda quincena del mes siguiente a cada semestre".