RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 074-2024-DP/PAD

Lima, 26 de agosto de 2024

VISTO:

Los Memorandos N° 394-2024-DP/PAD y N° 451-2024-DP/PAD emitidos por la Primera Adjuntía, el Memorando N° 682-2024-DP/OPP emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 618-2024-DP/OAJ emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; 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 cuya función es defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad, así como la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía; y se asignan sus funciones mediante la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus modificatorias;

Que, mediante Resolución Defensorial N° 004-2024/DP, y su modificatoria, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, estableciéndose una nueva estructura orgánica de la Entidad; y;

Que, a través de la Resolución Administrativa N° 0014-2019/DP-PAD se aprobó el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, modificado por las Resoluciones Administrativas N° 004-2023/DP-PAD y N° 016-2023/DP-PAD, cuyo objetivo es brindar pautas para los procedimientos de atención de los pedidos de intervención que presenta la ciudadanía;

Que, en esa línea, mediante el Memorando N° 394-2024-DP/PAD, suscrito digitalmente el 11 de julio de 2024, la Primera Adjuntía se refiere a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto que *"(…) los principales cambios en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales están orientados a describir o desarrollar el proceso de gestión de casos con relación a los plazos y los controles de los mismos, mecanismos de aprobación de las etapas, etapa de calificación, investigación, seguimiento de recomendación, registro de gestiones y conclusión del expediente. Asimismo, se ha incorporado a la Dirección de Atención al Pueblo que tiene como función principal ejecutar la política institucional sobre la atención y gestión de los servicios de consultas, quejas y petitorios. (…) solicito su opinión técnica en el marco de sus competencias como órganos de asesoramiento respecto a la propuesta de Protocolo de Actuaciones Defensoriales. Por consiguiente, estas acciones permitirán actualizar la norma que regula el procedimiento, sustentar los cambios tecnológicos en el Sistema de Información Defensorial, identificar algunas oportunidades mejora, así como cumplir con las acciones previstas para la implementación de las recomendaciones formuladas por el Órgano de Control Institucional."*;

Que, a través del Memorando N° 682-2024-DP/OPP, suscrito digitalmente el 15 de agosto de 2024, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto refiere que *"(…) a través de su Área de Modernización, en el marco de su competencia, ha revisado el proyecto de protocolo, verificándose que se encuentra alineado con nuestros objetivos institucionales; así como, a las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo."*;

Que, por otro lado, mediante el Memorando N° 451-2024-DP/PAD, de fecha 15 de agosto de 2024, la Primera Adjuntía solicita a la Oficina de Asesoría Jurídica lo siguiente: "(…) *revisar la propuesta del documento denominado Protocolo de Actuaciones Defensoriales, a fin de adecuarlo a la nueva forma de trabajo institucional, a raíz de los cambios producidos en el Reglamento de Organización y Funciones, así como en atención a la evaluación y pertinencia de recomendaciones formuladas por el Órgano de Control Institucional y con el propósito de incorporar precisiones para mejorar el cumplimiento de los objetivos misionales. (…) proyectar la resolución de aprobación del documento denominado Protocolo de Actuaciones Defensoriales, cuya vigencia deberá iniciar el próximo 2 de septiembre de 2024.*";

Que, con el Informe N° 618-2024-DP/OAJ, de fecha 23 de agosto de 2024, la Oficina de Asesoría Jurídica concluye que *"(…) resulta procedente que la Primera Adjuntía emita el acto resolutivo que apruebe un nuevo texto del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, cuya vigencia será a partir del 02 de setiembre de 2024; ello en virtud a las modificaciones propuestas que mejorará el proceso de gestión de casos, a fin de adecuarlo a la nueva forma de trabajo institucional, a raíz de los cambios producidos en el Reglamento de Organización y Funciones, así como en atención a la evaluación y pertinencia de recomendaciones formuladas por el Órgano de Control Institucional y con el propósito de incorporar precisiones para mejorar el cumplimiento de los objetivos misionales."*;

Que, el artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones, dispone que la Primera Adjuntía es el órgano de la Alta Dirección que depende directamente del Despacho Defensorial; siendo la instancia 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 o) del artículo 13° del mismo Reglamento establece, entre las funciones de la Primera Adjuntía, 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;

Que, estando a los considerandos expuestos, resulta necesario que la Defensoría del Pueblo cuente con instrumentos actualizados que fortalezcan el cumplimiento de la labor defensorial;

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

En uso de las facultades conferidas por el artículo 11° y los literales d), o) y q) del artículo 13° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 004-2024/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, cuya vigencia será a partir del 02 de setiembre de 2024, que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- DISPONER que los procedimientos que se estén tramitando conforme a las disposiciones establecidas en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado por Resolución Administrativa Nº 0014-2019/DP-PAD y sus modificatorias, continuarán siendo atendidos de acuerdo a dichas disposiciones hasta la conclusión y finalización de la etapa de seguimiento, conforme al artículo 79° del Protocolo aprobado en el Artículo Primero de la presente Resolución.

Artículo Tercero.- NOTIFICAR la presente Resolución, a todos los órganos y unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo para los fines correspondientes.

Artículo Cuarto.- 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
Defensoria del Pueblo

PROTOCOLO
DE ACTUACIONES DEFENSORIALES

Lima – 2024

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, PRINCIPIOS Y ENFOQUES

ARTÍCULO 1º.- Objetivo

El presente Protocolo tiene por objeto brindar pautas para los procedimientos de atención de los pedidos de intervención que presenta la ciudadanía.

Los procedimientos son los siguientes:

a) Queja
b) Petitorio
c) Consulta

También se puede realizar intervenciones de oficio, a manera de queja o petitorio, que se tramitan de acuerdo a las disposiciones y plazos establecidos para ambos procedimientos. Estas intervenciones se realizan por decisión sustentada de la jefatura de cada oficina defensorial (OD) o módulo defensorial (MOD), en su respectiva circunscripción.

Para el inicio de intervenciones de oficio es indispensable la realización de alguna gestión previa ante la entidad involucrada o persona(s) afectada(s) que evidencie la necesidad de realizar una intervención ante la afectación o manifiesto peligro de afectación de un derecho fundamental por parte de alguna entidad de la Administración Pública[1].

ARTÍCULO 2º.- Ámbito de aplicación

El presente Protocolo es de aplicación por el personal de las OD y MOD. Asimismo, por el personal de las adjuntías, programas, mecanismos y demás dependencias en los temas que corresponda.

ARTÍCULO 3º.- Principios y enfoques

3.1. Los procedimientos defensoriales se sustentan en los siguientes principios:

a) **Indefensión:** Toda actuación defensorial está orientada a la defensa de los derechos fundamentales de la persona y la comunidad y, de manera especial, de los derechos de las personas que se encuentran en una mayor situación de vulnerabilidad e indefensión.

b) **Discrecionalidad:** La Defensoría del Pueblo, de acuerdo con sus competencias constitucionales y legales, evalúa los pedidos de intervención de la ciudadanía y los califica como queja, petitorio o consulta. Asimismo, define la estrategia más conveniente para el cumplimiento de sus funciones, así como el tipo de actuación defensorial más adecuada. Puede determinar la atención prioritaria de ciertos temas.

c) **Eficacia:** Las actuaciones defensoriales están orientadas a lograr un resultado que garantice el respeto, protección y realización de los derechos fundamentales. Para tal fin, se llevan a cabo actuaciones de persuasión para procurar un cambio de actitud en la Administración Pública que permita el cese de los hechos vulneratorios o la amenaza, la restitución del derecho o derechos afectados o la respectiva adopción de medidas permanentes que procuren la no repetición de los hechos vulneratorios.

---

[1] Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley n.° 26520 – Artículo 9, inciso 1 (Facultades del Defensor del Pueblo). Constitución Política del Perú – Artículo 162 (Funciones del Defensor)

d) **Gratuidad:** Toda actuación defensorial sin perjuicio del tipo de procedimiento es gratuita[2].

e) **Inmediación:** Las actuaciones defensoriales se realizan en relación directa y en contacto permanente con las personas que solicitan nuestra intervención y, sobre todo, con las personas afectadas, así como con las entidades involucradas en los procedimientos que se atienden.

f) **Subsidiaridad:** La intervención de la Defensoría del Pueblo tiene una naturaleza subsidiaria. En caso de que la persona afectada hubiera adoptado algún mecanismo de tutela o hubiere iniciado algún procedimiento orientado a garantizar la debida protección de su derecho afectado, la intervención de la Defensoría del Pueblo se realiza de manera complementaria, cuando existan indicios de que el caso sea fundado.

Las actuaciones que realiza la Defensoría del Pueblo no suplen a aquellas acciones cuyo ejercicio corresponde a la persona conforme a sus derechos, las mismas que pudieran ser realizadas en la vía administrativa o judicial.

g) **Principio de Unidad de Actuación Defensorial:** La persona afectada y/o recurrente puede presentar su solicitud de intervención ante cualquier OD o MOD, a través, de cualquier canal de atención de la Defensoría del Pueblo, el cual, de ser el caso, deriva el pedido de intervención a la dependencia a la que corresponda su tramitación.

h) **Celeridad:** Todas las actuaciones 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.

3.2. Las actuaciones defensoriales se orientan por los siguientes enfoques:

a) **Enfoque basado en los derechos humanos:** Las personas son titulares de derechos y el Estado tiene el deber de respetarlos, protegerlos, garantizarlos y promoverlos. Ello implica que los servicios prestados por la Defensoría del Pueblo deben estar alineados con los estándares de derechos humanos y los principios transversales de igualdad y no discriminación, progresividad y no regresividad, participación ciudadana en la toma de decisiones, transparencia y rendición de cuentas.

b) **Enfoque intercultural:** Los servicios prestados por la Defensoría del Pueblo deben adaptarse a partir de la valoración del otro y el reconocimiento de las diferencias culturales en función de un proyecto común elaborado con igualdad, interaprendizaje, participación y manejo de conflictos.

Se debe contribuir a la modificación de las formas de abordar y atender la diversidad cultural en y desde los diferentes ámbitos de la sociedad, educación, salud, prevención de conflictos sociales, atención al público, etc.

c) **Enfoque de género:** Las brechas de género deben superarse a partir del conocimiento de las causas que generan asimetrías entre mujeres y varones. Para ello, es indispensable mirar la realidad identificando los roles que asumen mujeres y varones en nuestra sociedad, así como las relaciones de poder y desigualdad que se producen ente ellas y ellos.

d) **Enfoque de atención preferente:** Reciben atención preferente las mujeres embarazadas, las niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad.[3] Ello implica el cambio de paradigma en la

[2] Las solicitudes de reproducción de folios obrantes en un expediente concluido se tramitan conforme a lo establecido en la Ley n.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

[3] Ley n.° 28683 que modifica la Ley n.° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en los lugares de atención al público.

manera de entender a la ciudadanía, a través de los distintos canales de atención, implementando medidas para facilitar el uso o acceso adecuado a la institución.

e) **Enfoque intergeneracional:** Todas las personas transitan por el proceso natural de envejecimiento; las distintas etapas del ciclo de vida (niñez, adolescencia, juventud, adultez y vejez) presentan características particulares y necesidades específicas, por lo que se debe reconocer y respetar las diferencias que presentan las personas en razón de la edad en un marco de igualdad.

En virtud a este enfoque, se identifican las relaciones de poder entre dichas etapas y sus vinculaciones para mejorar las condiciones de vida o el desarrollo común, teniendo en cuenta que en conjunto contribuyen a una historia común y deben fortalecerse generacionalmente.

f) **Enfoque de interseccionalidad:** Reconoce que la experiencia que las personas en condiciones de vulnerabilidad tienen de las situaciones de amenaza o vulneración de derechos fundamentales es influida por factores e identidades como su etnia; color; religión; opinión política o de otro tipo; origen nacional o social; patrimonio; estado civil; orientación sexual; condición de seropositiva; condición de inmigrante o refugiada; edad o discapacidad.

CAPÍTULO II

REGLAS GENERALES PARA EL TRÁMITE DE LOS PROCEDIMIENTOS DEFENSORIALES

ARTÍCULO 4º.- Naturaleza de la intervención defensorial

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[4].

ARTÍCULO 5º-- Diligencias, inspecciones o verificaciones

Las supervisiones que realiza la Defensoría del Pueblo se rigen por las disposiciones particulares de la materia.

Sin perjuicio de ello, en el marco de sus actuaciones, el personal a cargo de atención y trámite de casos de la Defensoría del Pueblo pueden realizar inspecciones a los servicios que brindan las entidades públicas y las personas jurídicas que brindan servicios públicos. Para tal objeto, pueden apersonarse, incluso sin previo aviso, para obtener los datos o informaciones necesarias, realizar entrevistas personales, o proceder al estudio de expedientes, informes, documentación, antecedentes y todo otro elemento que sean útiles[5].

El registro se realiza en actas o documentos que hagan sus veces[6], los que dejan constancia de los hechos verificados objetivamente, de las diligencias efectuadas o de la información recabada.
Las entidades públicas y las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o tienen prerrogativas públicas deben otorgar las facilidades que resulten necesarias en cumplimiento del deber de cooperación.

ARTÍCULO 6º.- De las solicitudes de intervención

Cualquier persona, natural o jurídica, en forma individual o colectiva, sin restricción alguna, puede solicitar la intervención de la Defensoría del Pueblo[7].

---

[4] Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley n.° 26520 – Artículo 9, inciso 1.

[5] Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley n.° 26520 – Artículo 16.
Constitución Política del Perú – Artículo 161 (obligación de cooperación de entidades de la Administración Pública).

[6] Ver Glosario de Términos.

[7] Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley n.° 26520 – Artículo 10.

Cuando una persona recurra a la Defensoría del Pueblo en nombre de otra, sin tener un vínculo cercano, deberá acreditar su representación con el empleo de cualquier mecanismo, pero consignando necesariamente los datos generales de la persona representada, en aplicación del principio de inmediatez[8].

ARTÍCULO 7º.- Formas de solicitar la intervención de la Defensoría del Pueblo
Son formas de solicitar la intervención de la Defensoría del Pueblo las siguientes:

a) **Presencial:** En forma directa ante el personal institucional. Se registra directamente en el Sistema de Información Defensorial (SID), donde se consignan los datos generales de la persona recurrente y/o afectada: nombre o denominación, número de documento de identidad, domicilio, número telefónico fijo o celular y correo electrónico, en la medida de lo posible; la descripción de los hechos, identificando el derecho o derechos vulnerados o amenazados, y el pedido concreto, identificando si pertenece a un grupo en situación de vulnerabilidad, la calificación temática provisional y la entidad quejada.

   Las solicitudes de intervención recibidas en el marco de una acción itinerante defensorial se registran en el SID en el plazo de tres (3) días hábiles de haber retornado del viaje.

b) **Mesa de partes:** Por escrito por la mesa de partes física o la virtual. Debe contener los datos de identificación de la persona recurrente, la firma de la persona recurrente, así como la descripción de los hechos que motivan la intervención; caso contrario, será considerada como no admitida, conforme al Artículo 15 del presente Protocolo[9].

c) **Virtual y telefónica:** Se presenta a través del formulario web institucional, línea gratuita, mensajería instantánea u otros canales virtuales que se encuentren habilitados. Estos canales virtuales son administrados por la Dirección de Atención al Pueblo (DAP).

   Las OD y MOD pueden recibir pedidos de intervención a través de la línea telefónica y otro canal virtual que se encuentre habilitado para su administración.

   En ambos supuestos de los párrafos anteriores, se registra directamente en el SID, por el personal que realiza la atención virtual, los datos generales de la persona recurrente y/o afectada: nombre o denominación, número de documento de identidad, domicilio, número telefónico fijo o celular y correo electrónico, en la medida de lo posible; la descripción de los hechos, identificando el derecho o derechos vulnerados o amenazados, y el pedido concreto, identificando si pertenece a un grupo en situación de vulnerabilidad, la calificación temática provisional y la entidad quejada.

En todos los casos, debe informarse a la persona recurrente y/o afectada el número de expediente y orientarle sobre cómo realizar el seguimiento.

ARTÍCULO 8º-.- Intervención frente a hechos relevantes advertidos por los medios de comunicación
El personal de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (OCII) debe informar a cada jefatura de OD o MOD, según su competencia territorial, los hechos graves que ameriten intervención y que son advertidos a través de los medios de comunicación o las redes sociales institucionales que administran. Luego de la respectiva evaluación por parte de las jefaturas OD y MOD, estos casos serán registrados en el SID de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1 del presente Protocolo y, de ser el caso, como intervenciones de oficio.

ARTICULO 9º.- Intervenciones defensoriales en situaciones especiales
La intervención en conflictos sociales se hará conforme al Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos Sociales. No obstante ello, si en el ámbito de un conflicto se presentaran quejas, petitorios o consultas, se

[8] Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley n.° 26520, modificada por Ley n.° 32028 – Artículo 19.
[9] Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley n.° 26520 – Artículo 20.

registrarán en el SID y serán tramitadas de conformidad con el presente Protocolo.

Cuando, excepcionalmente, las adjuntías, programas o mecanismos intervengan en la gestión de quejas o petitorios, deberán coordinar con la jefatura de la OD o MOD competente, para su registro en el SID.

El Programa para las Personas Privadas de la Libertad podrá tramitar quejas, petitorios y consultas, conforme al presente Protocolo, atendiendo a las particularidades de su forma de intervención[10].

ARTÍCULO 10º.- Comunicación con la persona recurrente y/o afectada **y las notificaciones**
Al momento de la recepción de la solicitud de intervención, ya sea presencial, por mesa de partes o virtual, deberá obligatoriamente procurarse recabar los datos de contacto como: domicilio, el correo electrónico y/o número telefónico fijo o celular de la persona recurrente y/o afectada. Cuando cuenten con un dato de contacto, se solicitará la autorización correspondiente para efectos de las notificaciones a través de estos medios, acción que será registrada en el SID.

Cuando no sea posible la notificación por correo electrónico y se dificulte la notificación física en el domicilio señalado, se podrá notificar mediante mensajería instantánea, siempre que se cuente con la autorización de la persona recurrente y/o afectada.

ARTÍCULO 11º.- Pedido de reserva de nombre
El pedido de reserva de nombre o denominación de la persona afectada procede en los casos establecidos por ley[11]. En aquellos casos en los que la persona hubiere expuesto una situación de afectación o amenaza de derechos y solicite la reserva de su nombre por causas no establecidas en la ley, la jefatura de la OD o del MOD evaluará el pedido y, de ser el caso, dispondrá realizar una intervención de parte con reserva de identidad o una intervención de oficio, la primera opción deberá estar registrada en el SID.

Asimismo, el acceso al expediente con reserva de nombre solamente es para el personal responsable de su trámite; así como también, para la jefatura de la OD o del MOD competente.

ARTÍCULO 12º- Calificación de los pedidos de intervención
Las solicitudes de intervención son evaluadas en la etapa de calificación. Esta consiste en el examen de su admisibilidad, conforme al Artículo 15 del presente Protocolo, la determinación del tipo de procedimiento que le corresponde, la asignación provisional de la temática correspondiente, la identificación de la entidad quejada, la individualización del grupo en situación de vulneración de la persona afectada, de corresponder, y la caracterización del pedido concreto, entre otros elementos necesarios para el inicio de la actuación de la Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 13º- Plazo de la calificación
La calificación se realiza en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde que es recibida la solicitud.

ARTÍCULO 14º- Solicitud de mayor información

---

[10] Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo – Artículo 121, aprobado mediante Resolución Defensorial n.° 004-2024/DP y su modificatoria.

[11] Entre los supuestos de reserva de nombre establecidos por ley tenemos los siguientes:
- Información confidencial (artículo 17 del Texto Único Ordenado de la Ley n.° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo n.° 021-2019-JUS).
- Información sobre la identidad de los niños o adolescentes cuando se encuentren involucrados como víctimas, autores, partícipes o testigos de una infracción, falta o delito (artículo 6 del Código de los Niños y Adolescentes, aprobado por Ley n.° 27337).
- Información sobre la identidad de la víctima o agraviada en los procesos penales respecto a delitos contra la libertad sexual (artículo 3 de la Ley n.° 27115, Ley que establece la acción penal pública en los delitos contra la libertad sexual, y artículo 95 del Nuevo Código Procesal Penal, aprobado por Decreto Legislativo n.° 957).

Cuando no se cuente con información suficiente para evaluar la actuación correspondiente ante un pedido de intervención, el personal a cargo de la atención y trámite del expediente puede requerir mayor información a la persona recurrente y/o afectada, siempre que aquel no sea manifiestamente inadmisible, según el Artículo 15 del presente Protocolo.

El plazo para requerir mayor información es de tres (3) días hábiles desde el registro del expediente en el SID. Esta acción se registra en el SID y, con ello, el plazo de admisión se amplía a quince (15) días hábiles. Vencido dicho plazo sin que se reciba la información requerida, se comunica a la persona recurrente y/o afectada la decisión de dar por concluido el procedimiento.

ARTÍCULO 15º.- Inadmisibilidad de las solicitudes de intervención

Las solicitudes de intervención no serán admitidas[12] en los siguientes casos:

1. Cuando sean anónimas. Para este efecto, se entiende como anónima la solicitud presentada sin indicación expresa del nombre de la persona recurrente y/o afectada.

2. Cuando se advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, o fundamento fútil o trivial. Estos supuestos se configuran cuando en la solicitud de intervención no existan elementos que evidencien una amenaza o vulneración de derechos, o no exista una situación de indefensión que podamos atender a manera de buenos oficios.

3. Cuando respecto a la cuestión planteada se encuentra pendiente resolución judicial, aunque esto último no impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas.

Las solicitudes de intervención que no son admitidas por las causales señaladas en los numerales 1 y 2, siempre que no pueda obtenerse más información según lo señalado en el Artículo 14 del presente Protocolo, se registran como consultas no admitidas en el SID.

Cuando el pedido de intervención no guarde relación con las competencias institucionales se califica como consulta y se brinda respuesta motivada a la persona recurrente y/o afectada, señalando cuáles son las vías procedentes para hacer valer la acción o reclamo, si las hubiere.

ARTÍCULO 16º- Comunicación de la inadmisibilidad de las solicitudes de intervención

La no admisión de un pedido de intervención y sus fundamentos serán informados a la persona recurrente y/o afectada procurando que sea de forma inmediata, cuando haya sido formulada presencialmente o mediante comunicación virtual inmediata o telefónica.
Cuando el pedido haya sido formulado por un canal de comunicación mediata, la decisión será comunicada conforme al Artículo 10 del presente Protocolo.

ARTÍCULO 17º.- Suspensión de los plazos máximos para el trámite de procedimientos defensoriales

Los procedimientos defensoriales se suspenden mientras subsista la causal objetiva que imposibilita continuar con su tramitación. Procede en los siguientes supuestos:

1. Ante eventos de caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados.
2. Ante la existencia de situaciones de conmoción social que impidan el normal desarrollo de las actuaciones para la atención de los procedimientos.
3. Cuando se formulen consultas al personal de las adjuntías, programas y/o mecanismos.
4. Cuando las jefaturas de las OD o MOD consulten al personal de las adjuntías, programas y/o mecanismos el ejercicio de las atribuciones establecidas en el Artículo 9 de la Ley Nº 26520, Ley

[12] Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley n.° 26520 – Artículo 20.

Orgánica de la Defensoría del Pueblo[13] (LODP).

5. En el caso de las vacaciones del Poder Judicial y el Tribunal Constitucional, siempre que dicha situación implique la imposibilidad de gestionar el expediente.
6. Cuando la entidad quejada esté en huelga y dicha situación no permita gestionar el expediente.

En los supuestos establecidos en los numerales 3, 4 y 5 la suspensión será aprobada de manera automática; únicamente se deberá registrar dicha acción en el SID. En los demás casos, la suspensión es solicitada por el personal a cargo del expediente a la jefatura de la OD o del MOD, quien, a su vez, evaluará la solicitud antes de aprobarla o rechazarla, finalmente se requiere la aprobación de la DAP en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

ARTÍCULO 18º.- Obligaciones generales para el registro de expedientes en el SID

Todos los procedimientos deberán registrar lo siguiente:

a) La fecha en que la Defensoría del Pueblo recibió la solicitud de intervención a través de alguno de los canales establecidos en el Artículo 7 del presente Protocolo. El cómputo de plazos se realiza a partir del día siguiente de la fecha en la que se recibió la solicitud de intervención; no obstante, si la fecha de recepción de la solicitud de intervención fue en un día inhábil, el respectivo cómputo será a partir del siguiente día hábil.
   Excepcionalmente, se deberá considerar que la fecha de una solicitud de intervención en el marco de una Acción Itinerante Defensorial, Actividad de Promoción de Derechos y Supervisión (No Itinerancia), puede diferir justificadamente del plazo máximo para su calificación debido al periodo de retorno entre las zonas determinadas para dichas actividades y la ubicación de la OD o MOD.
b) La descripción clara y detallada de los hechos identificando el derecho o derechos vulnerados o amenazados, de ser el caso.
c) La calificación temática (tema y, de corresponder, subtema(s)), identificación de la entidad o entidades de la Administración Pública ante la(s) que se gestionará el procedimiento defensorial.
d) El grupo vulnerable, de corresponder.
e) La acción de derivación.
f) La asignación oportuna al personal que se encargará de la tramitación del expediente.
g) Las comunicaciones con la persona recurrente y/o afectada.
h) Las comunicaciones presentadas por la persona recurrente y/o afectada.
i) Los pedidos de información a las entidades ante las que se gestiona el procedimiento y sus respuestas.
j) Las actuaciones de persuasión y de seguimiento realizadas.
k) Las comunicaciones de las entidades.
l) Las consultas formuladas al personal de las adjuntías, programas o mecanismos y sus respectivas respuestas.
m) La conclusión del expediente, adjuntando al mismo el documento correspondiente que acredite dicha acción.
n) Las reconsideraciones.

---

[13] *"Artículo 9°. - El Defensor del Pueblo está facultado, en el ejercicio de sus funciones, para: (...)*
2.- Ejercitar ante el Tribunal Constitucional la acción de inconstitucionalidad contra las normas con rango de ley a que se refiere el inciso 4) del Artículo 200° de la Constitución Política, asimismo, para interponer la Acción de Hábeas Corpus, Acción de Amparo, Acción de Hábeas Data, la de Acción Popular y la Acción de Cumplimiento, en tutela de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad.
Asimismo, está capacitado o facultado para intervenir en los procesos de Hábeas Corpus, para coadyuvar a la defensa del perjudicado.
3.- Iniciar o participar de oficio o a petición de parte, en cualquier procedimiento administrativo en representación de una persona o grupo de personas para la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad. (...)".

o) De corresponder, la recalificación respecto al tipo de procedimiento defensorial se realiza en la etapa de calificación y requiere la aprobación de la jefatura de la OD o del MOD.

Adicionalmente, a consideración del personal a cargo de la tramitación del expediente, puede registrarse otras actuaciones que se considere pertinentes.

Toda comunicación y documentos anexos remitidos o recibidos por las entidades o la ciudadanía, en forma física o virtual, en el marco de la gestión de un expediente, deben ser registrados en el SID.

En el caso de las gestiones que consistan en efectuar o recibir llamadas telefónicas o mensajería instantánea, no es necesario emitir documento alguno que dé cuenta de dichas gestiones. Basta únicamente su registro en el SID con la precisión del número de contacto, la fecha, la persona con la que se sostuvo la comunicación y el resultado de dicha gestión.

ARTÍCULO 19º.- Consultas a las adjuntías, programas o mecanismos

Cuando para el trámite de procedimientos se requiera contar con criterios de intervención, establecer una posición institucional, validar una interpretación normativa o realizar alguna actuación particular; el personal responsable de la atención del expediente deberá coordinar con las adjuntías, programas o mecanismos, previa verificación de los informes, documentos y lineamientos emitidos por la Defensoría del Pueblo sobre la temática.

La consulta, exclusivamente, se formula y absuelve mediante el SID. El registro de la consulta corresponde al personal de la OD o el MOD que debe precisar las razones que la motivan y las gestiones realizadas.

Si al recibir la consulta, el personal de la adjuntía, programa o mecanismo de destino advierte que no se precisan las razones que la motivan y no se detallan las gestiones realizadas, puede no admitir la consulta mediante el SID en el plazo de cinco (5) días hábiles o realizar coordinaciones con el personal de la respectiva OD o MOD, a fin de contar con dicha información.

El registro de la respuesta a la consulta corresponde al personal de la adjuntía, programa o mecanismo. La consulta se debe evaluar y atender en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contados desde su registro en el SID e implica una suspensión de los plazos. En casos excepcionales, puede solicitarse la prórroga de dicho plazo por un máximo de veinte (20) días hábiles adicionales. Para tal efecto, antes del vencimiento del plazo, corresponde al personal de la adjuntía, programa o mecanismo, al que se haya formulado la consulta, solicitar a la DAP la ampliación de dicho plazo, precisando las razones objetivas que motivan tal pedido. La DAP autorizará en el plazo máximo un (1) día hábil.

En caso de que el personal de la adjuntía, programa o mecanismo advierta la necesidad de realizar gestiones imprescindibles para absolver la consulta, deberá coordinar con el personal de la respectiva OD o MOD sobre las gestiones a realizar.

ARTÍCULO 20º.- Coordinación entre OD y MOD para la gestión de expedientes

En el supuesto de que el personal de la OD o MOD requiera acopiar información adicional necesaria para la atención de un procedimiento o efectuar alguna comunicación con la persona recurrente y/o afectada o con las entidades involucradas que estén fuera de su ámbito de competencia geográfica, podrá realizar las gestiones correspondientes para solicitar apoyo, lo que no implica la derivación del expediente.

Para ello, debe coordinar con la jefatura de la OD o del MOD del lugar donde se requiera realizar la gestión.

ARTÍCULO 21º.- Continuación del trámite de los casos

El trámite de los procedimientos no se paralizará por licencia, vacaciones, renuncia o cualquier otro supuesto ausencia del personal responsable de la tramitación del/los expediente(s). En tales supuestos, la jefatura de la OD o del MOD reasignará el/los expediente(s) para garantizar la continuidad de su tramitación.

ARTÍCULO 22º.- Comunicación de conductas o hechos que deben ser investigados por la Contraloría General de la República o el Ministerio Público

Si como resultado de la investigación realizada en el trámite de una queja, se toma conocimiento de conductas o hechos que tendrían que ser investigados por la Contraloría General de la República o el Ministerio Público, corresponde a la jefatura de la OD o del MOD evaluar la pertinencia de informar estos hechos a dichas instituciones[14].

En estos supuestos, la jefatura de la OD o del MOD coordina previamente con el personal de las respectivas adjuntías, programas y/o mecanismos, según lo dispuesto en el Artículo 19 del presente Protocolo, en lo que resulte aplicable, y, en lo que resulte aplicable, para definir la posición institucional y posteriormente solicitan la autorización de la DAP.

El presente artículo no aplica a supuestos de:

a) Comunicación o denuncia de hechos delictuosos advertidos en la etapa de calificación de un pedido de intervención. En estos casos, si la noticia de hechos delictuosos va acompañada de elementos mínimos para su procesamiento, se efectuará el traslado de los mismos al Ministerio Público. Cuando no cuente con dichos elementos, se orientará al recurrente y/o afectada a formular su denuncia directamente.
b) Preexistencia de denuncia penal en trámite.

ARTÍCULO 23º.- Solicitudes de intervención remitidas por congresistas

Cuando las/os congresistas de la República soliciten la intervención de la Defensoría del Pueblo para la investigación o esclarecimiento de actuaciones producidas por una entidad de la Administración Pública que afecta a una persona o grupo de personas, dentro del plazo no mayor de diez (10) días hábiles de recibida la solicitud, el personal de la OD o del MOD deberán remitir una propuesta de oficio a la Primera Adjuntía sobre la decisión de iniciar o no una investigación defensorial respecto a la situación planteada. En caso se inicie esta, en lo posible, la propuesta de oficio incluirá información de las primeras gestiones realizadas a fin de comunicar al Congreso.

ARTÍCULO 24º.- Solicitudes remitidas por las servidoras y los servidores civiles

La Defensoría del Pueblo no es competente para intervenir cuando una autoridad, funcionaria/o, servidor/a ponga en su conocimiento la existencia de alguna controversia con otras autoridades vinculada al ejercicio de sus funciones.

Sin embargo, si en los hechos expuestos se identifica la vulneración de un derecho fundamental que debe ser defendido dentro del marco de las competencias de la Defensoría del Pueblo, o una situación de indefensión que amerite una intervención, se podrá intervenir de oficio.

ARTÍCULO 25º.- Pedido expreso para el ejercicio de las facultades del Artículo 9 de la LODP

Cuando la persona recurrente y/o afectada presente una solicitud de intervención y expresamente requiera el ejercicio de las facultades establecidas en el Artículo 9 de la LODP, se tramita como una consulta. Si el personal de la OD o MOD considera la necesidad de evaluar su ejercicio, coordinará previamente con el personal de la adjuntía, programa y/o mecanismo que corresponda y se remitirá el expediente de conformidad con el Artículo 19 del presente Protocolo. De proceder, se requiere autorización de la DAP.

ARTÍCULO 26º.- Cuestionamientos respecto a procedimientos en trámite

En aquellos casos en los que las persona recurrente y/o afectada se encuentre disconforme con la manera en que se está tramitando el procedimiento, corresponde a la jefatura de la OD o del MOD realizar la evaluación correspondiente, informar a la persona recurrente o afectada sobre el resultado de su evaluación en un plazo máximo de quince (15) días hábiles y, en caso de corresponder, disponer las

[14] Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley n.° 26520 – Artículo 28.

medidas correctivas que estime oportunas a fin de continuar con la adecuada gestión del expediente hasta su conclusión. Esta decisión es inimpugnable. Cuando los cuestionamientos estén relacionados a la actuación de la jefatura de la OD o del MOD en el trámite del expediente, se aplica el procedimiento y plazo mencionado.

ARTÍCULO 27º.- Reconsideraciones respecto a procedimientos concluidos

Las reconsideraciones son las comunicaciones en las que se expresa desacuerdo con la decisión de dar por concluido el trámite de un procedimiento. Se registran en el SID.

El plazo para la interposición de reconsideraciones es de quince (15) días hábiles.

Las reconsideraciones son resueltas dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles siguientes a su presentación. Para tal efecto, el personal que tramitó el procedimiento emitirá un informe en el que absuelve los aspectos que sustentan el pedido de reconsideración de la persona recurrente y/o afectada y redacta el proyecto de carta de respuesta. Dicho informe se emite en el plazo máximo de diez (10) días hábiles.

Las reconsideraciones serán evaluadas y resueltas por la jefatura de la OD o MOD en la cual se tramitó el procedimiento y se verificará:

1. El cumplimiento de las disposiciones del presente Protocolo.
2. Que la actuación defensorial se ha desarrollado en ejercicio de las competencias defensoriales.

ARTÍCULO 28º.- Criterios a tomar en cuenta para atender las reconsideraciones

Cuando a consecuencia de la evaluación realizada se advierta:

1. Errores u omisiones en el trámite de un procedimiento, se modificará la decisión adoptada, continuando el trámite del procedimiento. Dicha medida se comunicará por escrito a la persona recurrente y/o afectada.
2. Errores u omisiones en el contenido de la información remitida a la persona recurrente y/o afectada, se mantendrá la decisión de concluir el trámite y se efectuarán las correcciones necesarias en el documento de conclusión, remitiéndolo modificado a la persona recurrente y/o afectada.
3. Que no se haya expuesto motivos justificados que sustenten la reconsideración, se remitirá una carta a la persona recurrente y/o afectada ratificando la decisión de dar por concluida nuestra intervención.

ARTÍCULO 29º.- Atención de reclamos sobre calidad en la atención al público

No se tramitan conforme al presente Protocolo los reclamos sobre calidad en la atención al público, independientemente de su forma de presentación o denominación. Estos se rigen por la normativa especial que regula las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

ARTÍCULO 30º.- Supervisión a cargo de la jefatura de la OD y del MOD

La jefatura de la OD y del MOD supervisa la atención de los expedientes que se tramitan en su respectiva dependencia. Para ello, realiza evaluaciones semestrales sobre la base de una muestra de expedientes en trámite y concluido.

En dichas evaluaciones semestrales, se determina el cumplimiento de los siguientes aspectos:

1. La adecuada calificación y gestión de los procedimientos que se tramitan en las OD y MOD a su cargo.
2. Que la información registrada en los expedientes en el SID corresponda a la forma de trámite seleccionada.
3. El cumplimiento de las disposiciones del presente Protocolo por parte del personal de la OD o MOD a su cargo.

La jefatura de la OD y del MOD emite los respectivos informes que son enviados a la DAP durante la segunda quincena del mes siguiente a cada semestre.

ARTÍCULO 31º.- Desistimiento de la queja y otros supuestos de conclusión
La persona recurrente y/o afectada puede desistirse en cualquiera de las etapas del trámite de su queja o petitorio. El desistimiento debe constar en documento escrito, comunicación electrónica o en acta suscrita por la persona recurrente y/o afectada, en los que se advierta indubitablemente su decisión de que la Defensoría del Pueblo no continúe tramitando su procedimiento, lo que ameritará el archivo del expediente.

Excepcionalmente, la persona recurrente y/o afectada podrá desistirse por comunicación telefónica. En este supuesto, el personal de la OD o MOD a cargo del trámite del expediente deberá remitirle una comunicación en la que se le informe de su decisión de concluir voluntariamente el procedimiento.

Cuando se advierta una manifiesta vulneración de derechos o una especial situación de indefensión que, a criterio del personal de la OD o MOD amerite continuar con la tramitación del procedimiento pese al desistimiento de la persona recurrente y/o afectada, se dispondrá su archivo y el inicio de una intervención de oficio sobre los aspectos generales de la situación advertida.

TÍTULO II

ACTUACIONES DEFENSORIALES ESPECÍFICAS PARA EL TRÁMITE DE LOS PROCEDIMIENTOS DEFENSORIALES

CAPÍTULO I

QUEJA

ARTÍCULO 32º.- Definición
La queja es toda solicitud que requiere la intervención de la Defensoría del Pueblo, alegando la vulneración o la amenaza de vulneración de un derecho o varios derechos fundamentales debido a la acción u omisión de una entidad de la Administración Pública.

ARTÍCULO 33º.- Finalidad de la queja
La intervención defensorial tiene por finalidad:

a) La defensa de los derechos fundamentales de las personas y la comunidad.
b) La supervisión de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos.
c) La generación de un cambio en la Administración Pública que permita superar la situación que motivó la queja y procurar la no repetición de situaciones similares, mejorando el disfrute de los derechos fundamentales de las personas y la comunidad.

ARTÍCULO 34º.- Intervención en queja en el ámbito de la función jurisdiccional
Podrá intervenirse en queja ante autoridades jurisdiccionales cuando se presuma su funcionamiento anormal o irregular, conforme al Artículo 14 de la LODP.

ARTÍCULO 35º.- Ejercicio de las facultades del Artículo 9º de la LODP por necesidad urgente
Cuando en el trámite de una queja se advierta la necesidad urgente de ejercer las demás atribuciones del Artículo 9 de la LOPD para la defensa de los derechos fundamentales, se deberá coordinar con el personal de la respectiva adjuntía, programa y/o mecanismo, conforme al Artículo 19 del presente Protocolo, y requerir la autorización de la DAP. Esta coordinación se registra como una gestión interna del expediente.

ARTÍCULO 36º.- Reglas aplicables a la queja de oficio
Las quejas iniciadas de oficio se rigen por las disposiciones del presente capítulo en lo que le sean aplicables.

ARTÍCULO 37º.- Plazo y acumulación del trámite de la queja
Las actuaciones defensoriales para el trámite de una queja se realizan en el plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles, de los cuales sesenta (60) días corresponden a la etapa de investigación, diez (10) días a la etapa de valoración y emisión de recomendaciones y cincuenta (50) días a la etapa de seguimiento de la

implementación de recomendaciones.

Cuando el personal de la OD o MOD constate la existencia de quejas contra la misma entidad en las que se describa idéntica problemática, dispondrá su acumulación, procurando que cada actuación defensorial sea aplicable al mayor número de solicitudes de intervención. No existe acumulación cuando se presenten quejas de diferentes personas recurrentes y/o afectadas con idéntica problemática y la persona afectada sea la misma; en dicho supuesto, únicamente deberá incluirse a las demás personas recurrentes y/o afectadas en la queja en trámite.

ARTÍCULO 38º.- Derivación de quejas

Las quejas se derivan, por razones de competencia geográfica, a fin de que su trámite sea realizado por el personal de la OD o del MOD donde desarrolla sus funciones la entidad quejada. La derivación se realiza dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles. Se deberá observar las siguientes reglas:

- Cuando la queja sea presentada sin documentación o la documentación conste en archivo digital, la derivación se efectúa únicamente mediante el SID.
- En aquellos casos en los que la totalidad de la documentación sea remitida escaneada no será necesario enviar la documentación por el servicio de mensajería.
  Cuando sea necesario remitir la documentación en físico, se enviará el respectivo memorando u hoja de remisión a través del servicio de mensajería y se consignará dicha precisión en el SID. El personal administrativo encargado de la gestión de documentos tiene un plazo no mayor a un (1) día hábil para realizar el envío del expediente físico hacia la dependencia que se encargará de brindarle atención.

Cuando la OD o MOD que recibe la derivación considera que no es competente por su ámbito territorial para actuar, remitirá el expediente a la dependencia que corresponda en el plazo de un (1) día hábil.

ARTÍCULO 39º.- Registro previo a la derivación de quejas

La OD o MOD que recibe la queja que deba ser derivada a otra sede defensorial realiza el registro del expediente en el SID y califica provisionalmente. La dependencia que la recibe está obligada a evaluar la admisión de la queja.

En aquellos supuestos en los que el personal de la OD o MOD que recibe el expediente advierta que la solicitud derivada no es una queja sino una consulta o petitorio, realiza la recalificación del procedimiento en el SID y brinda la respuesta a la persona recurrente y/o afectada.

ARTÍCULO 40º.- Trámite para la derivación de quejas que recibe la Dirección de Atención al Pueblo

Las quejas que reciba la DAP se derivan conforme a lo dispuesto en los Artículos 38 y 39 del presente Protocolo, en lo que resulten aplicables.

ARTÍCULO 41º.- Trámite para la derivación de quejas en la sede central desde el Área de Gestión Documentaria y Archivo

Las quejas que reciba el Área de Gestión Documentaria y Archivo ubicada en la Sede Central, que deban ser tramitadas por las OD y MOD ubicadas en el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao, serán derivadas físicamente a dichas oficinas en el plazo máximo de un (1) día hábil desde su recepción.

Las quejas que reciba el Área de Gestión Documentaria y Archivo, cuyo trámite corresponda a una OD o MOD distinta a la señalada en el párrafo precedente, serán remitidas a la DAP para su correspondiente registro en el SID, que se realizará de acuerdo al procedimiento para la derivación y plazos establecidos en el presente Protocolo. Esta acción se realizará en el plazo máximo de un (1) día hábil.

SUB CAPÍTULO I
REGLAS PARTICULARES PARA LA EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS

ARTÍCULO 42º.- Intervención respecto a temáticas manifiestamente distintas a las directamente solicitadas por la persona recurrente y/o afectada

Cuando la intervención que realice la OD o MOD deba abordar temáticas manifiestamente distintas a las directamente solicitadas por la persona recurrente por escrito o en forma virtual, el personal a cargo de la calificación deberá informarle, por la misma vía, las razones por las cuales no se intervendrá en los temas solicitados, le comunicará la calificación otorgada a su solicitud y el inicio de la investigación en un plazo máximo de diez (10) días hábiles desde su admisión a trámite. En el caso de los pedidos de intervención verbal, la respuesta es inmediata, salvo que se requiera de mayor información de conformidad al Artículo 14 del presente Protocolo. En todos los casos, la gestión debe ser registrada en el SID.

SUB CAPÍTULO II
ETAPA DE INVESTIGACIÓN

ARTÍCULO 43º.- Definición

La etapa de investigación es el conjunto de gestiones realizadas ante las entidades de la Administración Pública con la finalidad de esclarecer si sus acciones u omisiones han producido la vulneración de derechos fundamentales consignada en el expediente de queja[15].

ARTÍCULO 44º.- Acción inmediata

Es la estrategia defensorial que se efectúa si a partir de la evaluación de la solicitud de intervención, o cuando en el marco de una intervención de oficio, se advierta la urgencia de una intervención que evite una grave vulneración de los derechos de las personas y comunidad. La acción inmediata se efectúa para la solución de una queja, puede ser dos tipos:

a) Acción inmediata con gestiones

Cuando se requiera la realización de acciones presenciales o virtuales ante la entidad quejada, para esclarecer los hechos que motivaron la intervención defensorial. Si como resultado de su intervención se soluciona la situación materia de la queja dejará constancia en acta u otro documento.

b) Acción inmediata sin gestiones

Cuando se acredita fehacientemente la vulneración de los derechos fundamentales de las personas y comunidad, ya sea a partir de la evaluación de la solicitud de intervención, o cuando en el marco de una intervención de oficio se cuente con la información suficiente, entonces, corresponde necesariamente realizar las recomendaciones pertinentes ante la entidad quejada.

ARTÍCULO 45º.- Trámite ordinario

Si a partir de la evaluación de la solicitud de intervención, no se advierte situaciones que ameritan una acción inmediata, se desarrollará las gestiones defensoriales en el marco de las disposiciones establecidas para la etapa de investigación. Para ello, dará cuenta del contenido sustancial de la queja a la entidad correspondiente para que informe al respecto.

ARTÍCULO 46º.- Comunicación a la persona recurrente y/o afectada del inicio de la investigación

En los casos iniciados a pedido de parte, es obligatorio comunicar a la persona recurrente y/o afectada el inicio de la investigación, una vez la queja sea admitida. Cuando la admisión se realiza en el mismo momento de una atención inmediata, presencial o virtual, se le informa de dicha acción. El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID.

---

[15] Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley n.° 26520 – Artículo 21.

En casos iniciados de oficio, si se lograse constatar la afectación a una persona natural individual, será obligatorio comunicar a la misma que se inició una investigación.

En aquellos casos en los que deba tramitarse más de una queja a raíz de un solo pedido, debe informarse de ello a la persona recurrente y/o afectada con el detalle del sentido de la intervención y la entidad quejada en cada uno de los expedientes.

ARTÍCULO 47º.- Gestiones a cargo del personal

En el trámite de investigación de una queja, el personal podrá realizar, entre otras, las siguientes gestiones:

- Entrevistas presenciales, telefónicas u otros medios digitales con la persona recurrente y/o afectada para esclarecer los hechos materia de queja o ponerles en conocimiento de las actuaciones.
- Comunicaciones escritas, correo electrónico u otros medios digitales con la persona recurrente y/o afectada, ya sea para ponerles en conocimiento de las actuaciones o para requerirles información.
- Entrevistas presenciales, telefónicas u otros medios digitales con las/os funcionarias/os, servidoras/es u otro representante de la entidad involucrada para esclarecer los hechos materia de queja.
- Comunicaciones escritas, correo electrónico u otros medios digitales con las/os funcionarias/os, servidoras/es u otro representante de la entidad involucrada para requerirles información.
- Visitas de supervisión al local de la entidad de la Administración Pública.
- Reuniones de trabajo con la persona recurrente y/o afectada y/o con las/os funcionarias/os, servidoras/es u otro representante de la entidad involucrada.
- Visitas u otras diligencias, incluso sin previo aviso, para obtener datos o informaciones necesarias, realizar entrevistas personales, o proceder al estudio de expedientes, informes, documentación, antecedentes y todo otro elemento que, a su criterio, sea útil[16].
- Consultas virtuales en los portales institucionales de las entidades de la Administración Pública.

ARTÍCULO 48º.- Primera gestión ante la Administración Pública

La primera gestión ante la Administración Pública se realiza en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. Se prioriza la inmediatez, mediante gestiones expeditivas y eficaces como entrevistas presenciales, telefónicas, por correo electrónico u otros medios digitales, pedidos de información por correo electrónico e inspecciones, entre otros, a fin de esclarecer los hechos materia de queja.

ARTÍCULO 49º.- Pedido de información

Cuando se requiera contar con mayores elementos para declarar fundada una queja, se remitirá a la entidad quejada un pedido de información escrito formal, que puede ser notificado por correo electrónico o mesas de parte física o virtual, el cual deberá contener como mínimo:

a) La identificación de las/os funcionarias/os, servidoras/es u otro representante de la entidad involucrada o el área directamente competente para resolver la queja.
b) La explicación breve del hecho o situación que es materia de investigación.
c) El derecho(s) presuntamente amenazado o vulnerado.
d) La información precisa que se requiere a la entidad con la finalidad de verificar si su actuación se ajusta al marco jurídico vigente.
e) El plazo razonable propuesto para la emisión de una respuesta, el cual no podrá exceder los 30 días calendarios[17].

El personal a cargo del expediente deberá velar por la congruencia de estos elementos mínimos con la finalidad de garantizar que la información recabada sea adecuada y suficiente para formular una recomendación cuando corresponda.

Cuando el pedido de información se formule mediante una comunicación inmediata, se observará los requisitos precedentes, en la medida de lo posible.

---

[16] Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley n.° 26520 – Artículo 17.

[17] Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley n.° 26520 – Artículo 21.

ARTÍCULO 50º.- Pedido reiterativo de información

Si el pedido de información no es atendido se remitirá una comunicación o se suscribirá un acta defensorial, por la cual se le concederá un plazo adicional de cinco (5) días calendario a las autoridades, de las/os funcionarias/os, servidoras/es u otro representante de la entidad involucrada para cumplir con el requerimiento[18].

ARTÍCULO 51º.- Falta al deber de cooperación

En caso de que el pedido reiterativo no sea atendido, la jefatura de la OD o del MOD puede solicitar el inicio del procedimiento disciplinario correspondiente, salvo en los casos expresamente excluidos por el Artículo 21 de la LODP[19]. La jefatura de la OD o del MOD debe contar con la autorización de la DAP para el pedido de inicio del procedimiento disciplinario correspondiente.

Adicionalmente, en los casos en que no se cumpla con responder el pedido reiterativo de información, la jefatura de la OD o de los MOD informa semestralmente a la DAP sobre estas quejas. Para ello, remitirán un listado indicando número de expediente; nombre de la persona recurrente y/o afectada; la/s entidad/es y el número de oficio del pedido de información y del reiterativo, de conformidad con el Artículo 30 del presente Protocolo.

ARTÍCULO 52º.- Plazo máximo para la etapa de investigación

La etapa de investigación se realiza en el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles.

ARTÍCULO 53º.- Ampliación del plazo máximo de investigación de la queja

Excepcionalmente, la DAP autorizará en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles y a solicitud de la jefatura de la OD o MOD la ampliación del plazo de investigación hasta por sesenta (60) días hábiles.

La solicitud de ampliación de plazo debe ser previamente evaluada por la jefatura de la OD o del MOD antes de su aprobación en el SID, donde deberá verificar si los hechos que motivaron la ampliación de plazo, inciden en el desarrollo del trámite de la queja.

La ampliación de plazo no procede cuando no se haya realizado ninguna gestión ante la entidad quejada; o cuando se quiera realizar la primera gestión ante dicha entidad y el plazo máximo se encuentre próximo a vencerse.

---

[18] Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley n.° 26520 – Artículo 21.

[19] *"Artículo 21.- Admitida a trámite la queja, el Defensor del Pueblo procederá a su investigación en forma sumaria para el esclarecimiento de los hechos señalados en la misma efectuando las diligencias y solicitando la documentación que considere conveniente. Se extenderá actas de las declaraciones y diligencias que se efectúen.*
El Defensor del Pueblo está facultado a efectuar una acción inmediata para la solución de la queja. Si como resultado de su intervención se soluciona la situación materia de la queja lo hará constar en acta poniendo fin al trámite.
En defecto de la acción inmediata a que se contrae el párrafo anterior, dará cuenta del contenido sustancial de la queja al organismo de la administración estatal correspondiente para que dentro del plazo máximo de treinta (30) días calendario remita informe escrito al respecto. Dicho plazo podrá ser ampliado a juicio del Defensor del Pueblo cuando concurra circunstancias que así lo aconsejen.
La negativa u omisión del funcionario responsable del envío del informe solicitado por el Defensor del Pueblo dará lugar a un nuevo requerimiento escrito para que se cumpla con la remisión dentro de los cinco (5) días calendario siguientes, más el término de la distancia, y sin perjuicio de que el Defensor del Pueblo solicite la apertura del proceso disciplinario correspondiente. Dicha apertura no rige para la Presidencia de la República, representantes al Congreso, Ministros de Estado, miembros del Tribunal Constitucional, miembros del Consejo Nacional de la Magistratura, Vocales de la Corte Suprema, Fiscales Supremos, Contralor General, miembros del Jurado Nacional de Elecciones, Jefe de la Oficina de Procesos Electorales y Jefe de la Oficina de Identificación y Registro Civil.".

ARTÍCULO 54º.- Formas de concluir la etapa de investigación

Si a partir de la información brindada por la entidad quejada, o cuando no lo hubiere hecho, por la documentación brindada por la persona recurrente y/o afectada o la obtenida durante el transcurso de la investigación, se determina que sí existe una manifiesta afectación o peligro de afectación de derechos, se declarará la queja como fundada. Sobre las quejas fundadas se deberá observar las siguientes reglas:

a) Queja fundada con recomendación: Cuando se advierta que no ha cesado la agresión o amenaza de derechos, o si la agresión deviene en irreparable, el personal de la OD o del MOD concluye la etapa de investigación e inicia la etapa de valoración y emisión de recomendaciones.
b) Queja fundada sin recomendación: Si durante la etapa de investigación, se constata que la entidad corrigió su conducta lesiva que generó la agresión o amenaza de derechos, el personal de la OD o del MOD concluye la etapa de investigación, sin dar inicio a la etapa de valoración y emisión de recomendaciones; por lo que se concluye el trámite de la queja. No obstante, si el daño o vulneración ya se concretó, se deberá dar inicio a la etapa de valoración y emisión de recomendaciones.

   Asimismo, pese que la entidad quejada corrigió su conducta lesiva y se advierte que por las circunstancias del caso, dicha conducta es reincidente, será necesario dar inicio a la etapa de valoración y emisión de recomendaciones, para garantizar la no repetición de las vulneraciones de los derechos de otras personas que afronten situaciones semejantes.

En aquellos casos en que se advierta que el comportamiento de la Administración Pública es reiterado debido a razones estructurales u organizacionales, la jefatura de la OD o del MOD informará semestralmente a la DAP, de conformidad con el Artículo 30 del presente Protocolo.

Si a partir de la información brindada por la entidad quejada, por la persona recurrente y/o afectada o la obtenida durante el transcurso de la investigación, se determina que no existe una manifiesta afectación o peligro de afectación de derechos, se declarará la queja como infundada. Sobre las quejas infundadas se deberá observar la siguiente regla: Cuando la queja ha sido declarada como infundada se concluye el trámite de la queja en la etapa de investigación.

ARTÍCULO 55º.- Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de investigación

Cuando la queja concluya en la etapa de investigación y no corresponda continuar con las siguientes etapas, deberá informar a la persona recurrente y/o afectada las gestiones realizadas y el resultado de nuestra intervención. Los documentos que declararán la conclusión de la queja en la presente etapa son: Carta, Acta e Informe de archivo[20].

La comunicación se realiza conforme al Artículo 10 del presente Protocolo.

SUB CAPÍTULO III
ETAPA DE VALORACIÓN Y EMISIÓN DE RECOMENDACIONES

ARTÍCULO 56º.- Definición

Como producto del análisis de la información recabada, el personal de la OD o del MOD puede emitir recomendaciones, que consisten en aquellos pedidos concretos que se formulan a las autoridades, funcionarias/os, servidoras/es u otro representante de la entidad involucrada con competencia directa para revertir la actuación u omisión que consideren vulneradoras de derechos fundamentales.

Con la emisión de las recomendaciones se busca contribuir con la mejora de los servicios que presta al Administración Pública, procurando que se garanticen los derechos fundamentales. Para tal efecto, las recomendaciones son propuestas de solución a problemas que amenazan o afectan derechos de las personas o la comunidad, generados por la acción u omisión de la Administración Pública, los cuales han

[20] Ver el glosario del presente Protocolo.

sido identificados en la etapa de investigación.

ARTÍCULO 57º.- Plazo máximo para notificar la recomendación
Dentro de los diez (10) días hábiles de iniciada la etapa, deberá formularse y ponerse en conocimiento la recomendación correspondiente a la/s entidad/es involucrada/s. Esta puede ser comunicada a través de comunicación escrita, entrevista o reunión de trabajo.

ARTÍCULO 58º.- Contenido de la recomendación
El documento que sustenta las recomendaciones en el marco de las competencias de la Defensoría del Pueblo podrá contener la propuesta de modificación de la interpretación de una disposición de la entidad o la modificación de una actuación concreta, que afecta a una persona particular o a una comunidad. Asimismo, podrá detallar:

(i) Recordatorio: se recuerda a la entidad quejada el cumplimiento de sus obligaciones contenidas en normas jurídicas, nacionales e internacionales, en la jurisprudencia judicial o administrativa. Así como de la necesidad de tener en cuenta los enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad, atención preferente, intergeneracional, entre otros instrumentos normativos que correspondan.
(ii) Advertencia: mediante la cual se comunica las consecuencias antijurídicas que la actuación u omisión de la entidad quejada han producido, producen o producirán, si es que no se adopta una medida que las evite.
(iii) Exhortaciones: se solicita la adopción de acciones permanentes que garanticen la no repetición de los hechos que motivaron la intervención defensorial.

Cuando la recomendación se formule mediante una entrevista personal, presencial o a través de medios digitales, se observará los requisitos precedentes, en la medida de lo posible.

Las recomendaciones deben estar dirigidas a la jefatura de la dependencia directamente competente para la adopción de medidas que permitan solucionar la queja.

SUB CAPÍTULO IV
ETAPA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

ARTÍCULO 59º.- Seguimiento de recomendaciones
Luego de notificada la recomendación, las entidades de la Administración Pública están obligadas a responder por escrito dentro del plazo improrrogable de treinta (30) días hábiles; sin perjuicio de ello, el personal a cargo del trámite del expediente deberá procurar obtener la respuesta en el más breve plazo, más aun tratándose de acciones inmediatas. Se observan las siguientes reglas:

a) Si vencido el plazo no hubo respuesta de la entidad, en el plazo de tres (3) días hábiles, se enviará una comunicación al funcionario responsable recordándole el contenido del Artículo 26 de la LODP[21]; esta actuación no enerva que pueda realizarse otro tipo de gestión persuasiva.
   De persistir el incumplimiento de la entidad, se procederá conforme al Artículo 60 del presente Protocolo.
b) Si dentro del plazo hubo respuesta de la entidad en el sentido de no acoger la recomendación, se procederá conforme al Artículo 60 del presente Protocolo.

[21] *"Artículo 26.- El Defensor del Pueblo, con ocasión de sus investigaciones, puede formular a las autoridades, funcionarios y servidores de la Administración Pública advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las autoridades, funcionarios y servidores están obligados a responder por escrito en el plazo improrrogable de 30 días. Si, como consecuencia de las recomendaciones, no se adoptase una medida adecuada o la entidad administrativa no informase al Defensor del Pueblo sobre las razones para no adoptarla, este último podrá poner los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas en conocimiento del Ministro del Sector o de la máxima autoridad de la respectiva institución y, cuando corresponda, de la Contraloría General de la República."*.

La gestión del cumplimiento de recomendaciones se define como un conjunto de acciones llevadas a cabo por el personal de la Defensoría del Pueblo, en el marco de sus competencias constitucional y legalmente atribuidas, dirigidas a persuadir a la Administración Pública para que implemente las recomendaciones formuladas.

La labor de seguimiento involucra examinar periódicamente las acciones de la Administración Pública orientadas a implementar las recomendaciones formuladas, así como la eficiencia de las actividades de la propia OD o MOD para el logro de sus objetivos.

ARTÍCULO 60º.- Acciones en caso de que las recomendaciones no hayan sido acogidas

En los casos en los que la entidad quejada no brinda respuesta, se niega expresamente a acoger la recomendación o acoge solo parte de la misma, se podrá adoptar las siguientes medidas:

a) La jefatura de la OD o del MOD podrá ejercer las atribuciones establecidas en los incisos 2 y 3 del Artículo 9 de la LODP, previa coordinación con el personal de la respectiva adjuntía, programa y/o mecanismo; asimismo, requiere de la autorización de la DAP. Esta coordinación se registra como una gestión del expediente.
b) Remitir una comunicación a la máxima autoridad de la entidad de la Administración Pública o a la Contraloría General de la República en aquellas situaciones en las que se considere la necesidad de informar sobre las quejas en las que no se haya acogido la recomendación efectuada. Para ello, la jefatura de la OD o del MOD coordina con el personal de las respectivas adjuntías, programas y/o mecanismos y solicita a la DAP que se remita la comunicación correspondiente.

ARTÍCULO 61º.- Acciones en el caso de recomendaciones formuladas a autoridades jurisdiccionales

Cuando la recomendación haya sido formulada a una autoridad jurisdiccional, conforme a los supuestos habilitantes contenidos en los Artículos 14 y 20, inciso 3 de la LODP y esta no brinda respuesta, se niega expresamente a acoger la recomendación o acoge solo parte de la misma, se podrá remitir una comunicación a la autoridad de control correspondiente.

ARTÍCULO 62º.- Plazo máximo de la etapa de seguimiento de recomendaciones

La etapa de seguimiento de recomendaciones tiene un plazo máximo de cincuenta (50) días hábiles. Excepcionalmente, la DAP autorizará en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles y a solicitud de la jefatura de la OD o del MOD la ampliación del plazo de seguimiento hasta por cincuenta (50) días hábiles.

La solicitud de ampliación de plazo debe ser previamente evaluada por la jefatura de la OD o del MOD antes de su aprobación en el SID, donde deberá verificar si los hechos que motivaron la ampliación de plazo inciden en el desarrollo del trámite de la queja.

La ampliación de plazo no procede en aquellos expedientes cuando no se haya realizado ninguna gestión defensorial ante la entidad quejada; o cuando se quiera realizar la primera gestión defensorial ante dicha entidad y el plazo máximo se encuentre próximo a vencerse.

ARTÍCULO 63º.- Conclusión de la etapa de seguimiento de recomendaciones

A partir del resultado de las gestiones de seguimiento para la adopción de las recomendaciones planteadas ante las autoridades, funcionarias/os o servidoras/es competente; se deberá concluir la etapa de seguimiento de recomendaciones de acuerdo a las siguientes reglas:

a) Recomendación acogida: Si a partir de la información brindada por las autoridades, funcionarias/os o servidoras/es competente, se advierte la adopción de medidas concretas y coherentes que guarden relación con las recomendaciones planteadas en el caso concreto; de manera que se logre corregir la situación que impide el ejercicio efectivo de un derecho fundamental de la persona o la comunidad.
b) Recomendación acogida parcialmente: Cuando a partir de la información brindada por las autoridades, funcionarias/os o servidoras/es competente, se advierte la adopción de medidas que se

hayan efectuado para atender una o más de las recomendaciones planteadas en el caso concreto; sin embargo, no son suficientes para corregir la situación que impide el ejercicio efectivo de un derecho fundamental de la persona o la comunidad.

c) Recomendación no acogida: Si a partir de la información brindada por las autoridades, funcionarias/os o servidoras/es competente, se advierte que dicha respuesta no guarda coherencia con las recomendaciones planteadas en el caso concreto, dejando a la persona o a la comunidad en estado de vulnerabilidad, o en su defecto, no se haya emitido respuesta alguna por parte las autoridades, funcionarias/os o servidoras/es competente.

ARTÍCULO 64º.- Comunicación de la conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones
A la conclusión de la queja en la etapa de seguimiento de recomendaciones, se informa a la persona recurrente y/o afectada las gestiones realizadas y el resultado de nuestra intervención.

La comunicación se realiza conforme al Artículo 10 del presente Protocolo.

CAPÍTULO II

PETITORIO

ARTÍCULO 65º.- Definición
Se interviene como petitorio, mediante la interposición de buenos oficios ante cualquier entidad de la Administración Pública, para superar una situación de indefensión que, de no atenderse, devendría en una vulneración de derechos fundamentales no derivada de una actuación u omisión indebida de la Administración Pública.

Exige una intervención urgente de la Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 66º.- Inadmisibilidad de petitorios
En ningún caso podrá tramitarse como petitorio la continuación del trámite de una queja concluida, la remisión de expedientes al personal de las adjuntías, programas y/o mecanismos, las derivaciones y las solicitudes de audiencia con el personal de la Defensoría del Pueblo.

Cuando la situación de indefensión tenga como causa una actuación u omisión de una entidad de la Administración Pública, corresponde calificar la solicitud de intervención como queja.

ARTÍCULO 67º.- Derivación del petitorio
Cuando sea necesaria la derivación de un petitorio, se deberá tomar en cuenta lo regulado en el Artículo 38 y siguientes del presente Protocolo.

SUB CAPÍTULO ÚNICO
ETAPA DE GESTIÓN DEL PETITORIO

ARTÍCULO 68º.- Gestiones del petitorio
La interposición de buenos oficios prioriza la realización de acciones presenciales o virtuales. Sin embargo, a criterio del personal a cargo del trámite del expediente, se puede remitir comunicaciones escritas orientadas a recabar información sobre los hechos con la finalidad de sustentar los buenos oficios.

Las gestiones buscan recabar información útil y propiciar una solución rápida al problema planteado. Dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, deberá realizarse alguna gestión ante la entidad de la Administración Pública.

ARTÍCULO 69º.- Comunicación a la persona recurrente
Es obligatorio comunicar a la persona recurrente la admisión del petitorio y el sentido de las gestiones que se realizarán, procurando que sea de forma inmediata, cuando haya sido formulada presencialmente o

mediante comunicación virtual inmediata.

Cuando el pedido haya sido formulado por un canal de comunicación mediata, la decisión será comunicada conforme al Artículo 10 del presente Protocolo.

El cumplimiento de esta gestión se registra directamente en el SID.

ARTÍCULO 70º.- Plazo máximo de las gestiones en el petitorio
Las gestiones defensoriales que corresponden a la etapa de gestión, se realizan en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

ARTÍCULO 71º.- Ampliación del plazo para las gestiones del petitorio
Excepcionalmente, la DAP autorizará en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles y a solicitud de la jefatura de la OD o del MOD la ampliación del plazo de gestión hasta por sesenta (60) días hábiles.
La solicitud de ampliación de plazo debe ser previamente evaluada por la jefatura de la OD o del MOD antes de su aprobación en el SID, donde deberá verificar si los hechos que motivaron la ampliación de plazo, inciden en el desarrollo del trámite del petitorio.

La ampliación de plazo no procede en aquellos expedientes cuando no se haya realizado ninguna gestión defensorial ante la entidad; o cuando se quiera realizar la primera gestión defensorial ante dicha entidad y el plazo máximo se encuentre próximo a vencerse.

ARTÍCULO 72º.- Exhortaciones a las entidades de la Administración Pública
Adicionalmente a los buenos oficios y cuando la situación lo amerite, podrá remitirse una exhortación a la entidad de la Administración Pública a través de la cual se busque afianzar las relaciones con las personas recurrentes promoviendo el diálogo, el cumplimiento de acuerdos, la superación de situaciones de hecho que impiden la solución de problemas, entre otros.

Dentro de los cinco (5) días hábiles de comunicada la exhortación, deberá realizarse alguna actuación de seguimiento.

ARTÍCULO 73º.- Formas de concluir la etapa de gestión
A partir del resultado de las gestiones realizadas para la adopción de los buenos oficios planteados ante la entidad, se deberá observar las siguientes reglas para la conclusión de la etapa de gestión:

a) Acogido: Si a partir de la información brindada por la entidad, se advierte en el caso concreto que la situación de indefensión que motivó la interposición de los buenos oficios fue solucionada.
b) No acogido: Si a partir de la información brindada por la entidad, o cuando no lo hubiere hecho, se advierte en el caso concreto que la situación que motivó la interposición de los buenos oficios no fue solucionada

ARTÍCULO 74º.- Comunicación de la conclusión del petitorio
Concluido el petitorio, se informa a la persona recurrente las gestiones realizadas y el resultado de nuestra intervención.

La comunicación se realiza conforme al Artículo 10 del presente Protocolo.

CAPÍTULO III

CONSULTA

ARTÍCULO 75º.- Definición
Como consulta se atienden las solicitudes de intervención de las personas recurrentes en las que no corresponde realizar gestiones ante una entidad de la Administración Pública, tampoco investigación alguna por carecerse de competencia. Se absuelven a través de una orientación a la persona recurrente

sobre las entidades o vías a las que puede acudirse.

Las consultas son absueltas por el personal de una OD o MOD y por la DAP. No es posible su derivación.

No son consultas las actividades de capacitación y promoción de derechos.

ARTÍCULO 76º.- Plazos aplicables para atención de las consultas
La consulta se concluyen en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, desde la fecha de recibida la solicitud de la persona recurrente, procurando que sea de forma inmediata, cuando haya sido formulada presencialmente o mediante comunicación virtual inmediata o telefónica.

ARTÍCULO 77º.- Comunicación de la conclusión de la consulta no absuelta inmediatamente
La comunicación de la conclusión de la consulta no absuelta inmediatamente se realiza conforme al Artículo 10 del presente Protocolo.

TÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

ARTÍCULO 78º.- Transferencia de expedientes físicos al archivo
Es responsabilidad de las jefaturas de las OD y de los MOD asegurar el cumplimiento de las normativas en materia archivística a fin de resguardar la integridad del Patrimonio Documental que genera y custodia la Defensoría del Pueblo. El traslado de información física relacionada a los procedimiento de queja, petitorio o consulta al Archivo Central se efectúa de acuerdo a lo dispuesto por la directiva correspondiente y en la oportunidad que lo establezca la instancia competente.

ARTÍCULO 79º.- Vigencia del Protocolo de Actuaciones Defensoriales
Los procedimientos que se estén tramitando conforme a las disposiciones establecidas en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales aprobado por Resolución Administrativa Nº 0014-2019/DP-PAD y sus modificatorias, continuarán siendo atendidos de acuerdo a dichas disposiciones hasta la conclusión y finalización de la etapa de seguimiento. Empero, las solicitudes de intervención ingresadas desde el 2 de septiembre de 2024, se tramitarán conforme a los procedimientos y plazos establecidos en el presente Protocolo, fecha de entrada de su vigencia.

ARTÍCULO 80º.- Disposiciones excepcionales frente a hechos extremadamente graves
A pedido de las jefaturas de las adjuntías, programas y/o mecanismos, la DAP puede dispensar el cumplimiento de las normas contenidas en el presente Protocolo cuando se investiguen quejas por hechos extremadamente graves que exijan un tratamiento extraordinario.

ARTÍCULO 81°.- Responsabilidad del personal respecto a la gestión de los procedimientos defensoriales
El personal, que tiene como función la atención y trámite de casos, es responsable por la gestión de quejas, petitorios y atención de consultas, los mismos que deberán desarrollarse de manera oportuna y eficaz conforme a las disposiciones establecidas en el presente Protocolo, guías, lineamientos u otros instrumentos de gestión interna vinculados con la protección de derechos. Asimismo, se encuentran facultado en su ámbito de competencia para realizar investigaciones, acciones inmediatas, visitas de inspección y toda acción que promueva la solución de quejas, petitorios y atención de consultas.

GLOSARIO

1. **Actuaciones defensoriales:** Conjunto de acciones que se adoptan para la atención de las solicitudes de intervención, desde su recepción o inicio de oficio hasta la conclusión del procedimiento.

2. **Acción Itinerante Defensorial:** Estrategia por la cual la Defensoría del Pueblo se acerca a la población que se encuentra en estado de mayor pobreza y vulnerabilidad, con los objetivos concurrentes de: *(1)* promocionar los derechos de la población y difundir el rol de la Defensoría del Pueblo, *(2)* supervisar la presencia o atención efectiva del Estado y *(3)* atender quejas, petitorios y consultas de la población.

3. **Acta:** Es el documento en el cual se registra hechos constatados objetivamente en el marco de un procedimiento defensorial tipo queja o petitorio con el/la funcionario/a de una entidad pública o con el/la representante de una entidad privada. Los datos mínimos que debe contener este documento son: nombre del/de la funcionario/a o representante de la entidad privada; nombre del personal de la Defensoría del Pueblo que realiza la actuación; el objeto de la actuación; la fecha y el lugar; la firma y el documento de identidad de las personas participantes; no obstante, si alguna de ellas se negara a firmar, se deja constancia de la negativa en el acta, sin que esto afecte su validez.

   Asimismo, los referidos datos son de uso común para aquellas situaciones en la cual se deja constancia de la información verbal que se comunica a la persona recurrente o afectada; respecto al trámite de procedimientos defensoriales tipo queja y petitorio, así como la conclusión de los mismos, entre otros. Dicho documento lo suscribe el personal responsable del expediente; además de la persona recurrente o afectada.

4. **Adjuntías:** Son los órganos de línea encargados de orientar y asesorar en materias de su competencia especializada, formulando propuestas cuya problemática requiere ser considerada y entendida desde una perspectiva integral, brindando lineamientos de actuación para el tratamiento de casos individuales a cargo de las OD y MOD, y aportando a la investigación de los mismos cuando demanden un tratamiento especializado. Determinadas adjuntías cuentan con dependencias denominadas programas

5. **Afectado/da:** Cualquier persona natural u organización que presuntamente sufre amenaza o vulneración de un derecho fundamental por parte de la Administración Pública.

6. **Carta:** Es el documento utilizado para las comunicaciones con la persona recurrente o afectada si así lo amerita en el marco de los procedimientos defensoriales tipo queja y petitorio; así como también sirve como documento mediante el cual se comunica la culminación de nuestra intervención ante los procedimientos defensoriales tipo queja, petitorio y para la atención de consultas no absueltas inmediatamente. La respectiva suscripción lo realiza el/la jefe de OD o coordinador/a de MOD.

7. **Dirección de Atención al Pueblo (DAP):** Órgano de línea que depende de la Primera Adjuntía. Tiene como función principal planificar, organizar y ejecutar la política institucional sobre la atención y gestión de los servicios de consultas, quejas y petitorios a nivel nacional. Asimismo, realizar el seguimiento y control sobre la calidad de atención y niveles de satisfacción de los canales de atención presencial, telefónica y virtual; así como la gestión interna de los servicios de queja y petitorios, ejecutados por las OD y MOD.

8. **Entidad de la Administración Pública:** Se entiende por tal a la comprendida en el Artículo I del Título Preliminar de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. En tal sentido, también están incluidas las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o tienen prerrogativas públicas.

9. **Expediente:** Formato físico o electrónico que contiene la documentación relacionada con los procedimientos. Se identifican mediante un número correlativo emitido por el Sistema de Información Defensorial (SID).

10. **Informe de archivo:** Es el documento en el cual constan las razones por las cuales se procede a la conclusión de un procedimiento de oficio. También se elabora un informe de archivo cuando no haya sido posible contactar a la persona recurrente o afectada en el domicilio, correo electrónico o teléfono consignados por él, para informarle sobre la conclusión de su caso. Lo suscribe el personal que tramita el expediente.

11. **Oficinas Defensoriales (OD):** Órganos desconcentrados desplegados en el territorio nacional que operan en ámbitos geográficos determinados por el/la titular de la Defensoría del Pueblo. Estas oficinas pueden contar con MOD.

12. **Módulo Defensorial (MOD):** Órganos desconcentrados, dependientes de las oficinas defensoriales, desplegados en el territorio nacional que operan en ámbitos geográficos determinados por el/la titular de la Defensoría del Pueblo.

13. **Procedimiento defensorial:** Es el trámite que se otorga a las solicitudes de intervención que se presentan ante la Defensoría del Pueblo. Puede adoptar la forma de queja, petitorio o consulta. Asimismo, incluye el trámite de las quejas y petitorios iniciados de oficio.

14. **Sistema de Información Defensorial (SID):** Instrumento de gestión que permite el registro y sistematización de las actuaciones defensoriales realizadas para atender los casos, a instancia de parte o de oficio.

15. **Solicitud de intervención:** Todo pedido o requerimiento formulado a la Defensoría del Pueblo en el marco del presente Protocolo.

16. **Recurrente:** Cualquier persona, natural o jurídica, en forma individual o colectiva que solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo, pudiendo ser la persona afectada o no. Cuando una persona recurra a la Defensoría del Pueblo en nombre de otra, sin tener un vínculo cercano, deberá acreditar su representación con el empleo de cualquier mecanismo, pero consignando necesariamente los datos generales de la persona representada, en aplicación del principio de inmediatez.