



RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 088-2020/DP-SG

Lima, 09 de diciembre del 2020

VISTO:

El Informe N° 0006-2020-DP/OPP-PLAN, emitido por el Área de Planeamiento de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, relacionado a la aprobación del documento denominado: "Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional 2021 de la Defensoría del Pueblo"; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprueba la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y mediante Resolución Defensorial N° 007-2019/DP se aprueba su Reglamento de Organización y Funciones;

Que, el artículo 1° del Decreto Supremo N° 034-82-PCM, dispone que los Organismos de la Administración Pública de nivel central, incluyendo las Instituciones Públicas Descentralizadas y Empresas de Derecho Público, formularán, aplicarán, evaluarán y actualizarán políticas de gestión institucional y planes operativos institucionales para orientar su gestión administrativa;

Que, mediante el Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, tiene por finalidad la creación y regulación de la organización y del funcionamiento del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico -CEPLAN, orientados al desarrollo de la planificación estratégica como instrumento técnico de gobierno y gestión para el desarrollo armónico y sostenido del país y el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en el marco del Estado constitucional de derecho;

Que, asimismo, con el citado Decreto Legislativo se crea el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN como órgano rector y orientador del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, que también es creado como conjunto articulado e integrado de órganos, subsistemas y relaciones funcionales cuya finalidad es coordinar y viabilizar el proceso de planeamiento estratégico nacional;

Que, mediante la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017-CEPLAN/PCD, se aprueba "Guía para el Planeamiento Institucional", y sus modificatorias, que establece las pautas para el planeamiento institucional que comprende la política y los planes que permite la elaboración o modificación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI), en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua;





Que, mediante Resolución de Secretaria General N° 074-2018/DP-SG, se aprueba los “Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional de la Defensoría del Pueblo”, cuya finalidad es orientar el proceso de formulación y aprobación del planeamiento operativo de las dependencias de la Defensoría del Pueblo, en concordancia con los diferentes instrumentos de gestión, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y acciones estratégicas aprobadas en el Plan Estratégico Institucional 2018-2020;



Que, mediante Resolución Administrativa N° 002-2020/DP, se aprueba el “Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo para el periodo 2020-2023”, cuyos objetivos estratégicos se definieron como aquellos resultados que se esperan alcanzar para contribuir a la mejora en las condiciones de vida de la población, especialmente, en la defensa y promoción de sus derechos; y cuyas acciones estratégicas definidas contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos, concentrándose en bienes y servicios que la Entidad proporciona a los usuarios en el marco de sus competencias y funciones;

Que, mediante Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, se declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social;



Que, el literal k) del artículo 38° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo establece, entre otras funciones de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la de formular y presentar a la Secretaría General proyectos de directivas o lineamientos relacionados a las actividades de los sistemas de planeamiento, presupuesto, modernización e inversión pública, en el marco de la normativa emitida por los organismos rectores;



Que, mediante el Informe N° 0006-2020-DP/OPP-PLAN, el Área de Planeamiento sustenta el documento denominado: “Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional 2021 de la Defensoría del Pueblo”, como un *“instrumento que permitirá orientar el proceso de formulación y aprobación del POI Anual 2021 junto con las dependencias de la Defensoría del Pueblo, en concordancia con los diferentes instrumentos de gestión, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y acciones estratégicas aprobadas en el Plan Estratégico Institucional 2020 – 2023 de la Entidad”*, el cual considera pautas para su formulación por actual contexto nacional de Estado de Emergencia a consecuencia de la COVID-19, declarado por el Gobierno Central; asimismo, refiere que el mismo se ha analizado en coordinación con las áreas de Presupuesto y Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

Que, en citado informe, se recomienda su aprobación, así como dejar sin efecto el documento aprobado con Resolución de Secretaria General N° 074-2018/DP-SG;

Que, por las consideraciones expuestas, resulta necesario la emisión de la resolución que apruebe el documento denominado:



“Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional 2021 de la Defensoría del Pueblo”;

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

De conformidad con lo dispuesto por los literales b), i) y n) del artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 007-2019/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - **APROBAR** el documento denominado: “Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional 2021 de la Defensoría del Pueblo”, que consta de treinta y seis (36) páginas incluidos cinco (05) Anexos, que forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo. - **DEJAR SIN EFECTO** la Resolución de Secretaría General N° 074-2018/DP-SG, de fecha, 12 de noviembre de 2018, que aprueba los “Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional de la Defensoría del Pueblo”.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Oscar Enrique Gómez Castro
Secretario General
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

POI ANUAL 2021

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO



CONTENIDO

	PRESENTACIÓN	3
	LISTA DE SIGLAS	4
	I. OBJETIVO	5
	II. FINALIDAD	5
	III. ALCANCE	5
	IV. BASE LEGAL	5
	V. LINEAMIENTOS GENERALES	7
	5.1. Proceso de Planeamiento Institucional.....	7
	5.2. Criterios para la Formulación del POI Anual 2021.....	9
	VI. ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL	9
	6.1. Declaración de Política Institucional.....	9
	6.2. Lineamientos de política institucional.....	10
	6.3. Misión institucional.....	10
	6.4. Acciones Estratégicas Institucionales priorizadas por Objetivo Estratégico Institucional.....	10
	6.5. Temas Prioritarios.....	12
	6.6. Actividades Operativas Institucionales y Tareas.....	12
	VII. PAUTAS Y LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL	18
	7.1. Pautas generales.....	18
	7.2. Lineamientos.....	19
	VIII. RESPONSABILIDADES	21
	8.1. Formulación y Aprobación.....	21
	8.2. Ejecución y monitoreo.....	21
	8.3. Evaluación.....	21
	Anexo 1. Matriz resumen del PEI 2020-2023.....	22
	Anexo 2. Identificación y descripción de unidades de medida.....	26
	Anexo 3. Rubros de gasto.....	29
	Anexo 4. Estructura Funcional Programática.....	31
	Anexo 5. Glosario de términos.....	32





PRESENTACIÓN

El presente documento contiene los lineamientos que deben guiar a los responsables de las dependencias en el proceso de preparación y presentación de sus propuestas de programación de tareas a ser incorporadas en el Plan Operativo Institucional – POI Anual 2021. El proceso de formulación del POI se desarrollará, en el marco de la normativa vigente de CEPLAN, en forma articulada con el Plan Estratégico Institucional - PEI 2020-2023, aprobado por la Defensoría del Pueblo mediante Resolución Administrativa N°002-2020/DP.



Al respecto, las dependencias deben tomar en cuenta que el proceso de planificación, se realiza de conformidad con lo establecido en la Guía para el Planeamiento Institucional, aprobada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017/CEPLAN/PDC y sus modificatorias emitido por el Centro de Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN; la cual establece una metodología basada en la articulación entre Misión, Objetivos Estratégicos, Acciones Estratégicas y Actividades Operativas.



Un aspecto importante a considerar es la identificación de las tareas como elemento estratégico para el cumplimiento de las Actividades Operativas, Acciones Estratégicas y Objetivos Estratégicos de la Defensoría del Pueblo. En otras palabras, las tareas propuestas deben ser aquellas que, sean prioritarias y sean contributivas estratégicamente con los otros elementos del planeamiento institucional.

Este proceso es liderado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP) de la Defensoría del Pueblo, con la participación activa de las dependencias de la institución.



LISTA DE SIGLAS

	AD:	Alta Dirección
	AEI:	Acción Estratégica Institucional
	AID:	Acción Itinerante Defensorial
	AO:	Actividad Operativa
	APCSG:	Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad
	CAS:	Contrato Administrativo de Servicios
	CEPLAN:	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
	DCT:	Dirección de Coordinación Territorial
	DD.HH.:	Derechos Humanos
	DMNPT:	Dirección del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura
	DP:	Defensoría del Pueblo
	EBDH:	Enfoque basado en Derechos Humanos
	GA:	Gabinete de Asesores
	MEF:	Ministerio de Economía y Finanzas
	MMM:	Marco Macroeconómico Multianual
	MOD:	Módulos Defensoriales.
	MTA:	Matriz de Trabajo de la Adjuntía
	OAF:	Oficina de Administración y Finanzas
	OAJ:	Oficina de Asesoría Jurídica
	OCI:	Órgano de Control Interno
	OCII:	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional
	OD:	Oficinas Defensoriales
	ODECI:	Oficina de Desarrollo y Cooperación Internacional
	OEI:	Objetivo Estratégico Institucional
	OGDH:	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano
	OGDPTI:	Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información
	OPP:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
	PAD:	Primera Adjuntía
	PCM:	Presidencia del Consejo de Ministros
	PEI:	Plan Estratégico Institucional
	PIA:	Presupuesto Institucional de Apertura
	POI:	Plan Operativo Institucional
	ROF:	Reglamento de Organización y Funciones
	SG:	Secretaría General
	SINAGERD:	Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres
	SINAPLAN:	Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico
	SMF:	Seguro Médico Familiar
	UCT:	Unidad de Coordinación Territorial
	UM:	Unidad de Medida

LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

I. OBJETIVO



Normar el procedimiento y las acciones que orienten el proceso de elaboración y aprobación del Plan Operativo Institucional (POI) de la Defensoría del Pueblo, en concordancia con la metodología establecida por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN).

II. FINALIDAD



Orientar el proceso de formulación y aprobación del POI Anual 2021 junto con las dependencias de la Defensoría del Pueblo, en concordancia con los diferentes instrumentos de gestión, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y acciones estratégicas aprobadas en el Plan Estratégico Institucional 2020 – 2023.

III. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación a todas las dependencias de la Defensoría del Pueblo¹.

IV. BASE LEGAL

- 
- 
- Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.
 - Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
 - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
 - Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), su reglamento y modificatorias.
 - Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias.
 - Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento.
 - Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
 - Decreto Legislativo N° 1436, Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera del Sector Público.
 - Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y sus modificatorias.
 - Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.
 - Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social.

¹ Entiéndase por dependencia a los Adjuntías y Direcciones, Programas, Oficinas Defensoriales, Módulos Defensoriales y, Oficinas Administrativas de la Defensoría del Pueblo.

- Resolución Directoral N° 009-2020-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/50.01, Directiva de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria y sus modificatorias.
- Resolución Directoral N° 036-2019-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 011-2019-EF/50.01, Directiva para la Ejecución Presupuestaria y sus modificatorias.
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 026-2017-CEPLAN/PCD, que aprueba la Directiva N° 001-2017-CEPLAN/PCD, Directiva para la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional.
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017-CEPLAN/PCD, que aprueba la Guía para el Planeamiento Institucional y sus modificatorias.
- Resolución Administrativa N° 002-2020/DP, que aprueba el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo para el periodo 2020-2023.
- Resolución Defensorial N° 007-2019/DP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.



V. LINEAMIENTOS GENERALES

5.1. Proceso de Planeamiento Institucional – POI

a) Formulación

Comprende la elaboración del POI Anual 2021, cuyas actividades se articulan con las acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional.

En el contexto de la elaboración del POI, la formulación abarca desde el establecimiento de las actividades operativas hasta la desagregación de las mismas en tareas.

Cabe señalar que, las actividades operativas han sido establecidas en la primera etapa de preparación del POI a cargo de la OPP, correspondiendo a las dependencias proceder a la desagregación de las actividades en tareas.

La propuesta de tareas de las dependencias del POI deberá ser aplicada en los formatos y aplicativos informáticos que serán alcanzados oportunamente.

Asimismo, precisar que el contexto nacional e internacional se ha visto afectado por la Pandemia producto del COVID-19, por lo cual el Gobierno Central dispuso diversas medidas para mitigar estos efectos, es por ello que se solicita a cada área usuaria analizar sus actividades, tareas, metas físicas y presupuestales teniendo en cuenta este nuevo contexto y en base a los lineamientos dados por la Alta Dirección.

b) Aprobación

Comprende la presentación del proyecto de POI de cada dependencia, y su remisión a la OPP para su revisión, conformidad, consolidación y gestión de la aprobación correspondiente. La aprobación final del proyecto de POI se realiza por parte del Titular del Pliego o quien tenga la facultad delegada, en base a la propuesta consolidada por la OPP.

c) Ejecución

Comprende tanto el desarrollo de las actividades y tareas programadas, de acuerdo a las disposiciones que correspondan, así como el registro del avance de la ejecución en los formatos y aplicativos correspondientes. La responsabilidad por la ejecución de metas y el registro de las mismas corresponde a los encargados o jefes de las dependencias.

Es de suma importancia que las áreas usuarias completen los registros en los formatos y aplicativos correspondientes puesto que ello permitirá medir el avance de sus actividades y a la OPP a realizar una evaluación oportuna.

d) Monitoreo

Comprende el acompañamiento y coordinación sobre el nivel de ejecución de las actividades y tareas programadas por las dependencias, así como la verificación



de los registros de avance reportados en los formatos y aplicativos pertinentes por parte de cada dependencia.

e) Evaluación

Comprende la elaboración y registro en los formatos y aplicativos correspondientes de los logros y limitaciones de las dependencias, así como la verificación del grado de cumplimiento de los objetivos y metas por parte de la OPP, identificando las desviaciones respecto de la programación, a fin de proponer la adopción de las medidas correctivas que se consideren pertinentes.

La evaluación de Implementación del POI se realiza de manera trimestral y la presentación del informe se realiza en el mes posterior al periodo evaluado.

Ilustración 1. Proceso de Planeamiento Institucional – POI



5.2. Criterios para la Formulación del POI Anual 2021

a) Alineamiento Estratégico con el PEI

Las dependencias deben tomar en cuenta que el proceso de planificación, tanto estratégica como operativa, guarda concordancia con la Guía para el Planeamiento Institucional; la misma que define la metodología de planeamiento basada en el alineamiento de los niveles planificación estratégica.

Por lo tanto, la ejecución de las actividades y tareas del POI deberán alinearse a las Acciones Estratégicas Institucionales y Objetivos Estratégicos Institucionales del PEI de la Defensoría del Pueblo para el período 2020 – 2023.

b) Correspondencia entre metas físicas y financieras

Las metas físicas son mensuales, debiendo ser alcanzables, cuantificables, medibles y estar definidas en función al resultado que se espera alcanzar en un período anual, en este sentido, las metas financieras deben tener correspondencia directa con el nivel de avance y cantidad de meta física programada.

VI. ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

El POI constituye un documento de gestión de corto plazo que contiene la programación de actividades operativas y sus correspondientes metas físicas y financieras a desarrollarse dentro del periodo anual de su vigencia, a cargo del conjunto de dependencias de la Defensoría del Pueblo.

Estructura del POI:

6.1. Declaración de Política Institucional

La Declaración de Política Institucional contiene los elementos generales de la política que regirán a la institución, así como los principios y enfoques que guiarán su acción, la cual se detalla a continuación:

Principios Institucionales

- ✓ Defensa de los Derechos Humanos
- ✓ Discrecionalidad
- ✓ Eficacia
- ✓ Gratuidad
- ✓ Inmediación
- ✓ Subsidiaridad
- ✓ Principio de Unidad de Actuación Defensorial
- ✓ Celeridad

Enfoques Institucionales

- ✓ Enfoque basado en los Derechos Humanos
- ✓ Enfoque Intercultural
- ✓ Enfoque de Género
- ✓ Enfoque de atención preferente
- ✓ Enfoque Intergeneracional

6.2. Lineamientos de política institucional

En consonancia con el mandato constitucional y con los enfoques que asume para el desempeño de sus funciones, los lineamientos de política institucional para el periodo 2020 – 2023 son los siguientes:

- ✓ Ampliación y mejora de la atención de las quejas, petitorios y consultas de la ciudadanía en todo el territorio nacional.
- ✓ Fortalecimiento de la supervisión de los servicios públicos esenciales, tanto los que son brindados por entidades públicas como por los privados.
- ✓ Afirmación de la lucha contra la corrupción como línea de trabajo permanente y prioritario.
- ✓ Fortalecimiento de las intervenciones defensoriales en la prevención y gestión de los conflictos sociales y la protección del ambiente.
- ✓ Modernización de la gestión institucional, mejorando los servicios a la ciudadanía y transversalizando los enfoques de derechos, de género e interculturalidad.



6.3. Misión institucional

La misión institucional está asociada al mandato establecido en los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú, así como por lo dispuesto en la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, la cual define su marco de actuación. Con base en estas consideraciones la misión de la Defensoría del Pueblo es expresada en la siguiente declaración, en el PEI 2020-2023.

“Defender y promover los derechos de las personas y la comunidad, con autonomía y énfasis en los grupos poblacionales en condiciones de vulnerabilidad, mediante la supervisión al cumplimiento de las obligaciones del Estado”.



6.4. Acciones Estratégicas Institucionales priorizadas por Objetivo Estratégico Institucional

La Defensoría del Pueblo cuenta con un Plan Estratégico Institucional -PEI 2020 – 2023, el cual contiene cinco Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y catorce Acciones Estratégicas Institucionales, con sus respectivos indicadores y metas. **(Ver Anexo N° 01).**

OEI 01: Fortalecer la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de las personas, en beneficio de los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad.

Acciones estratégicas Institucionales:

- AEI 01.01: Servicio de atención de quejas oportunamente en defensa de derechos fundamentales en beneficio de la población.

- AEI 01.02: Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano.
- AEI 01.03 Acciones de Itinerancia Defensorial incrementadas en distritos pobres en beneficio de la comunidad.

OEI 02: Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.

Acciones estratégicas Institucionales:

- AEI 02.01: Promoción de derechos en alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de las personas y comunidad.
- AEI 02.02: Promoción de derechos en actividades organizadas por la DP en beneficio de la población.

OEI 03: Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.

Acciones estratégicas Institucionales:

- AEI 03.01: Supervisión a entidades del Estado y empresas de servicios públicos de manera permanente en beneficio de la comunidad.
- AEI 03.02: Mecanismos de seguimiento y evaluación de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad.
- AEI 03.03: Investigaciones Defensoriales permanentes en aporte de diseño e implementación de políticas públicas a favor de la población.
- AEI 03.04: Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad.

OEI 04: Modernizar la Gestión Institucional.

Acciones estratégicas Institucionales:

- AEI 04.01: Instrumentos de gobierno electrónico implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.
- AEI 04.02: Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores.
- AEI 04.03: Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.

OEI 05: Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.

Acciones estratégicas Institucionales:

- AEI 05.01. Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres.
- AEI 05.02. Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres.



6.5. Temas Prioritarios

Los temas prioritarios son aprobados por las Alta Dirección y comunicados a la OPP para ser considerados en el proceso de la formulación de tareas por parte de las dependencias.

Los temas prioritarios para el año fiscal 2021 son los siguientes:

Cuadro 1. Temas prioritarios



<ul style="list-style-type: none"> ✓ Violencia hacia la mujer ✓ Violencia hacia los niños, niñas y adolescentes ✓ Salud ✓ Educación ✓ Prevención de la corrupción 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicios públicos ✓ Seguridad Ciudadana ✓ Discapacidad ✓ Conflictos Sociales ✓ Proceso electoral
--	---



Los temas antes mencionados podrán ser modificados según disposición de la Alta Dirección, y serán comunicados oportunamente a las dependencias.

6.6. Actividades Operativas Institucionales y Tareas



La programación de las actividades operativas, así como de sus correspondientes tareas con metas físicas y presupuestales a ser ejecutadas en el año fiscal, está a cargo de las dependencias de la Defensoría del Pueblo. El POI muestra las actividades operativas con su código y su denominación, así como su vinculación con las acciones estratégicas y objetivos estratégicos institucionales.

En dichas Actividades Operativas se establecen unidades de medida que mejor las representen, y de ser necesario, de las ya establecidas pueden adicionarse otras unidades de medida. Es importante y necesario señalar que las programaciones de las metas físicas son mensuales debiendo ser alcanzables, cuantificables, medibles y estar definidas en función al resultado que se espera alcanzar en un período anual.

La estructura del POI permite mostrar su relación con la estructura funcional programática del presupuesto institucional, precisando las metas presupuestarias a ser ejecutadas por las dependencias involucradas.

En el cuadro N°2 se presenta la articulación a 03 niveles (Objetivos Estratégicos Institucionales - Acciones Estratégicas Institucionales - Actividades Operativas), adicional a ello, se describe la unidad de medida de la actividad operativa del POI que permitirá a las áreas usuarias programar las metas físicas para la formulación del POI 2021.

Cuadro 2. Articulación estratégica de actividades operativas

Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa		Unidad de medida
OEI.1	Fortalecer la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de las personas, en beneficio de los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad.	
AEI 1.1	Servicio de atención de quejas oportunamente en defensa de derechos fundamentales en beneficio de la población.	
AO 1.1.1	Atención de quejas, petitorios y consultas	Caso concluido
AEI 1.2	Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano.	
AO 1.2.1	Atención de casos con servicio de calidad	Documento
AEI 1.3	Acciones de Itinerancia Defensorial incrementadas en distritos pobres en beneficio de la comunidad.	
AO 1.3.1	Realización de acciones itinerantes	Viaje itinerante/reunión AID virtual
OEI.2	Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	
AEI 2.1	Promoción de derechos en Alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de las personas y comunidad.	
AO 2.1.1	Promoción de derechos a la población y sociedad civil en alianza estratégica con otras instituciones	Taller Temático/foro/campaña/charla informativa/feria informativa/carpa defensorial/presentación pública/audiencia/webinar/



Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa		Unidad de medida
AO 2.1.2	Promoción de derechos con otras instituciones a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos	Taller/ charla/ audiencia/webinar/foro
AEI 2.2	Promoción de derechos en actividades organizadas por la DP en beneficio de la población.	
AO 2.2.1	Promoción de derechos a la población y sociedad civil liderado por la DP.	Taller Temático/foro/campaña/debate/debate escolar/debate universitaria/charla informativa/feria informativa/carpa defensorial/presentación pública/audiencia/webinar/pieza digital
AO 2.2.2	Promoción de derechos liderado por la DP a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos.	Taller/ charla/ audiencia/foro
OEI.3	Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.	
AEI 3.1	Supervisión a entidades del Estado y empresas de servicios públicos de manera permanente en beneficio de la comunidad.	
AO 3.1.1	Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos	Institución supervisada
AO 3.1.2	Supervisión en la lucha contra la violencia	Institución supervisada
AO 3.1.3	Supervisión en el marco de Mecanismo de discapacidad	Institución supervisada
AO 3.1.4	Supervisión en el marco del Proceso Electoral	Institución supervisada



Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa		Unidad de medida
AEI 3.2	Mecanismos de seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad.	
AO 3.2.1	Seguimiento a recomendaciones emitidas a instituciones públicas	Documento
AO 3.2.2	Seguimiento a recomendaciones emitidas a empresas públicas y privadas que brindan servicios públicos	Documento
AO 3.2.3	Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas	Documento
AO 3.2.4	Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas en ámbito regional y local	Documento
AEI 3.3	Investigaciones Defensoriales permanentes en aporte de diseño e implementación de políticas públicas a favor de la población.	
AO 3.3.1	Elaboración y publicación de informes defensoriales	Informe defensorial
AO 3.3.2	Elaboración y publicación de informe de adjuntía	Informe de adjuntía
AEI 3.4	Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad.	
AO 3.4.1	Prevención de conflictos sociales	Documento



Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa		Unidad de medida
AO 3.4.2	Gestión de conflictos sociales	Documento
OEI.4 Modernizar la Gestión Institucional.		
AEI 4.1	Instrumentos de gobierno electrónico implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.	
AO 4.1.1	Actividades de gobierno electrónico, proyectos y tecnología de la información	Documento
AO 4.1.2	Equipamiento informático y de comunicación	Documento
AEI 4.2	Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores.	
AO 4.2.1	Desarrollo del Plan de Bienestar	Documento
AO 4.2.2	Capacitación presencial y virtual del personal en el marco del PDP	Capacitación
AEI 4.3	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.	
AO 4.3.1	Actividades de Alta Dirección	Documento
AO 4.3.2	Actividades de apoyo y asesoramiento	Documento



Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa		Unidad de medida
AO 4.3.3	Reuniones de coordinación institucional	Documento
AO 4.3.4	Actividades de planeamiento, presupuesto y cooperación internacional	Documento
AO 4.3.5	Equipamiento de oficinas	Bien
AO 4.3.6	Elaboración de estudios de pre inversión	Estudio de pre inversión
AO 4.3.7	Implementación de inversión institucional	Documento
AO 4.3.8	Actividades de control institucional	Documento
AO 4.3.9	Realización de encuentros UCT	Documento
OEI.5	Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	
AEI 5.1	Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres.	
AO 5.1.1	Elaboración del Plan de Contingencia	Documento
AO 5.1.2	Capacitación en gestión de riesgo de desastres	Capacitación
AO 5.1.3	Acciones de prevención de gestión de riesgos de desastres y/o emergencia	Documento
AEI 5.2	Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres.	
AO 5.2.1	Diseño de Plan de Continuidad Operativa	Documento



VII. PAUTAS Y LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

7.1. Pautas generales

- El 16 de marzo de 2020, el país enfrentó el brote del COVID- 19, por lo que la Defensoría del Pueblo, tomó acciones rápidas para continuar con el servicio a la ciudadanía de manera virtual, y a su vez proteger la salud de los trabajadores; estas acciones se desarrollarán en forma similar para el año fiscal 2021.
- En el caso de riesgos, desastres y/o pandemia, las oficinas deberán de priorizar y prever las actividades que de acuerdo a su naturaleza sean factibles de realizar o en su defecto poner a disposición para ser reorientado el presupuesto a otras actividades.
- En el caso de las actividades que demanden el contacto con la población, están sujetas a la coyuntura del país como desastres y/o pandemia que pongan en riesgo la salud de los comisionados, dichas actividades se programarán o reorientarán de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Alta Dirección.
- La formulación de tareas se realizará en base a la Articulación Estratégica con el PEI 2020-2023. **(ver cuadro 2)**
- Las dependencias podrán formular sus propuestas de tareas tomando en cuenta los costos de acuerdo al mercado, teniendo en cuenta la coyuntura y priorizando los de mayor relevancia.
- Los jefes de las dependencias deberán reunir a sus correspondientes equipos de trabajo para preparar sus propuestas de tareas, metas físicas y metas presupuestales, realizando un análisis previo de los factores internos y externos pertinentes, tales como: recursos humanos, físicos y financieros existentes, factores climáticos, accesos geográficos, entre otros.
- Las tareas serán formuladas en base a los temas prioritarios, los mismos que son aprobados por la Alta Dirección. En el caso de las Oficinas y Módulos Defensoriales además deben de considerar sus temas regionales en coordinación con la Alta Dirección. **(ver cuadro 1)**
- La programación deberá ser a nivel de tareas y debe contar con metas físicas y presupuestales a ser ejecutadas en el año fiscal, las mismas que son mensuales, debiendo ser alcanzables, cuantificables, medibles y estar definidas en función al resultado que se espera alcanzar en un período anual.
- Las dependencias deben programar la mayor parte de sus tareas durante el período de febrero a noviembre, a fin de asegurar la plena utilización de los recursos presupuestales del año fiscal, dejando los meses de enero y diciembre para las labores de planificación y evaluación, respectivamente; así como la atención de casos (quejas, petitorios y consultas).



- Las dependencias que conforman la Alta Dirección, así como los órganos de asesoramiento apoyo y control, deben presentar sus propuestas de tareas según las funciones y responsabilidades de su competencia.
- Las Adjuntías y Direcciones presentarán sus propuestas de planes operativos, en el caso de las Adjuntías deben incluir a los Programas que tengan a su cargo, en el marco de las funciones y competencias que les correspondan según el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la entidad.
- Cada dependencia debe registrar en el Módulo de Formulación del POI la programación de las metas físicas, que se encuentran bajo su responsabilidad, y deberán formular las tareas en forma concisa y puntual que contribuyen a la realización de la actividad operativa correspondiente, pudiendo especificarse una o más tareas por cada actividad operativa.
- De dichas Actividades Operativas, la OPP establece unidades de medida que mejor las representen, y de ser necesario, de las ya establecidas pueden adicionarse otras unidades de medida previa evaluación. El POI muestra las actividades operativas con sus unidades de medida (**Ver Anexo N° 02**).

7.2. Lineamientos

- La elaboración y publicación de informes defensoriales y documentos de trabajo estarán a cargo de las Adjuntías y Programas. Las publicaciones deben programarse en el mes que se prevé contratar los servicios de impresión, luego de contar con la aprobación del texto del informe y/o documento por parte de la Primera Adjuntía. Las impresiones solo se podrán realizar sólo si es necesario, debiendo tener en cuenta la pandemia.
- Las asistencias técnicas se plantearán solo para temas especializados relacionados a la elaboración de informes defensoriales o investigaciones coordinadas con Primera Adjuntía.
- Las dependencias podrán programar acciones de promoción, supervisiones y acciones de itinerancia tomando en cuenta la pandemia y de acuerdo a los lineamientos que emite la Alta Dirección.
- Los lineamientos de actuación defensorial para la realización de supervisiones deberán ser diseñados por las Adjuntías o Programas correspondientes, con la debida anticipación para la difusión y coordinación de la supervisión con las Oficinas Defensoriales y/o Módulos Defensoriales, para el desarrollo de la investigación o elaboración de los Informes correspondientes, con la finalidad de prevenir la superposición con sus actividades regionales. Asimismo, las Oficinas y Módulos, deben de coordinar con las Adjuntías y Programas para definir el responsable de incorporar dichas supervisiones en el POI, esto con la finalidad de evitar la duplicidad de tareas.
- Las supervisiones en el marco del Proceso Electoral, se deberán de programar durante el periodo de enero-abril del 2021.
- Las supervisiones en el marco de la pandemia continuarán en el año 2021, por lo que deberán de considerarlas en su formulación.

- Las Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales deberán tener en cuenta en su formulación, las supervisiones nacionales que diseñan las Adjuntías y Programas, por lo que su formulación debe tener una cantidad de tareas de acorde a la capacidad de carga laboral y la cantidad de colaboradores de su oficina.
- Las Oficinas que les corresponde realizar acciones de promoción, deben tener en cuenta en su programación, a los webinar y piezas digitales, las mismas que son virtuales y fueron incluidas en el año 2020 en el marco de la pandemia.
- Las Oficinas que realizan acciones de itinerancia, podrán programarlas teniendo en cuenta las nuevas formas establecidas por la DCT como: “reunión virtual” o “comunicaciones realizadas” y de acuerdo a los lineamientos que se emitan en el transcurso del año en el marco de la pandemia.
- Las Oficinas Defensoriales que conforman una Unidad de Coordinación Territorial (UCT), solo si es necesario y previa coordinación con la Alta Dirección tomando en cuenta la pandemia, podrán programar una reunión anual con las Oficinas Defensoriales que la conforman, a fin de intercambiar experiencias.
- La programación de gastos de personal (728, CAS, secigristas y practicantes, seguro médico) y funcionamiento de la oficina (alquiler, vigilancia, limpieza, caja chica, etc), estarán a cargo de la OPP en coordinación con la Oficina de Administración y Finanzas (OAF) y la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano (OGDH), por lo que las dependencias deberán remitirle sus solicitudes para fines de evaluación y consideración en el POI.
- La programación de actividades de capacitación del personal de las distintas dependencias está a cargo de la OGDH, instancia que formulará el Plan de Desarrollo del Personal, en coordinación con la Alta Dirección.
- Se ha creado el rubro de gasto denominado “servicio especializado” con la finalidad de identificar la contratación de locadores y poder tener un control del gasto.
- Las tareas relacionadas al “Recojo de información en instituciones públicas y/o empresas de servicios públicos”, “gastos de funcionamiento” y “gastos de personal”, serán consideradas como tareas, con el correspondiente rubro de gasto, dentro de las actividades operativas (**Ver Anexo N° 03**).
- Las comisiones de servicios solo podrán ser programadas lo mínimo imprescindible para el cumplimiento de las actividades institucionales, tomando en cuenta la pandemia. El presupuesto correspondiente a dichas comisiones de servicio y los gastos en los que su desarrollo incurre deberán presupuestarse conforme se establece en Directiva N°002-2017-DP/OAF-“Procedimientos para el requerimiento, autorización, pago y rendición de cuentas por comisiones de servicio” y sus modificatorias.
- La fecha de cierre para la ejecución de tareas se estima será durante la segunda semana de diciembre, a fin de que las dependencias cuenten con el tiempo suficiente para la entrega de rendiciones, devoluciones, y culminación



de trámites administrativos del año fiscal ante la Oficina de Administración y Finanzas.

- Los criterios de presupuesto mencionados podrán ser modificados previo sustento de las dependencias ante la Alta Dirección (en reuniones de coordinación), cuya aprobación será reflejada en la aprobación del Plan Operativo Institucional.



VIII. RESPONSABILIDADES

8.1. Formulación y Aprobación

El POI de la Defensoría del Pueblo, debidamente visado por el Jefe de la OPP, es remitido a la Secretaría General, para su revisión y posterior aprobación por parte del Titular del Pliego o quien tenga la facultad delegada.



8.2. Ejecución y monitoreo

Durante el ejercicio fiscal, las dependencias ejecutan las tareas y actividades operativas consignadas en el POI informan y registran periódicamente sobre el grado de cumplimiento de las metas correspondientes, tanto de las metas físicas como de las metas presupuestarias.

Esta recopilación sistemática de información de registro de metas físicas y presupuestales permitirá la identificación de alertas tempranas y será de insumo para la evaluación de implementación del POI.



8.3. Evaluación

La evaluación, es un proceso mediante el cual se analizan los factores que contribuyen o dificultaron el cumplimiento de las metas físicas y presupuestales, el mismo que comprende la identificación de las causas, las restricciones y oportunidades de mejora. Esto permite a la Alta Dirección obtener información sobre el avance de los resultados institucionales.

Anexo 1. Matriz del Plan Estratégico Institucional – PEI 2020-2023 de la Defensoría del Pueblo

OE / AE		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Valor Actual		Logros Esperados				Unidad Orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2020	2021	2022	2023	
OE: 01	Fortalecer la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de las personas, en beneficio de los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad.	Porcentaje de casos atendidos a población en condición de mayor vulnerabilidad.	X = A/B*100; Dónde: A= Total de casos atendidos a población en condición de vulnerabilidad B= Total de casos atendidos.	34%	2018	34%	2018	37%	40%	43%	46%	PAD
Acciones Estratégicas del OE: 01												
AE: 01.01	Servicio de atención de quejas oportunamente en defensa de derechos fundamentales en beneficio de la población.	Porcentaje de quejas concluidas y fundadas.	X = A/B*100; Dónde: A= Número de quejas concluidas y fundadas. B= Total de quejas concluidas.	87%	2018	87%	2018	85%	87%	89%	90%	PAD
AE: 01.02	Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano.	Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional.	X = A/B*100; Dónde: A= Total de ciudadanos encuestados satisfechos. B= Total de ciudadanos encuestados	N.D	2018	N.D	2018	70%	72%	75%	77%	PAD
AE: 01.03	Acciones de Itinerancia Defensorial incrementadas en distritos pobres en beneficio de la comunidad.	Porcentaje de distritos pobres visitados en las acciones de Itinerancia Defensorial.	X = A/B*100; Dónde: A= Total de distritos pobres visitados en B= Total de distritos visitados.	62%	2018	62%	2018	63%	64%	65%	66%	DCT / OPP
OE: 02	Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	Número de personas informadas sobre sus derechos en las acciones de promoción.	X = A; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus derechos	191,558	2018	191,558	2018	191,000	193,000	195,000	197,000	DCT / OPP



OE / AE		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Valor Actual		Logros Esperados				Unidad Orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2020	2021	2022	2023	
Acciones Estratégicas del OE: 02												
AE: 02.01	Promoción de derechos en Alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de las personas y comunidad.	Número de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas con otras instituciones.	X = A; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas.	167,759	2018	167,759	2018	167,000	168,000	169,000	170,000	DCT / OPP
AE: 02.02	Promoción de derechos en actividades organizadas por la DP en beneficio de la población.	Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP.	X = A; Dónde: A= Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP.	23,799	2018	23,799	2018	24,000	25,000	26,000	27,000	DCT / OPP
OE: 03	Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.	Porcentaje de recomendaciones acogidas de Informes producto de la supervisión.	X = A/B*100; Dónde: A= Total de recomendaciones acogidas. B= Total de recomendaciones de informes de supervisión	N.D	2018	N.D	2018	2%	2%	3%	5%	PAD / Adjuntas
Acciones Estratégicas del OE: 03												
AE: 03.01	Supervisión a entidades del Estado y empresas de servicios públicos de manera permanente en beneficio de la comunidad.	Número de instituciones supervisadas por derechos.	X = A; Dónde: A= Número de instituciones supervisadas por derechos.	4,474	2018	4,474	2018	5,000	5,500	6,000	6,500	PAD



OE / AB		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Valor Actual		Logros Esperados				Unidad Orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2020	2021	2022	2023	
AEI: 03.02	Mecanismos de seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad.	Porcentaje de implementación del sistema de recomendaciones.	$X = A/B*100$; Dónde: A= Sistema de recomendaciones implementado. B= Total de Sistema de recomendaciones.	N.D	2018	N.D	2018	30%	70%	90%	100%	PAD / Adjuntas
AEI: 03.03	Investigaciones Defensoriales permanentes en aporte de diseño e implementación de políticas públicas a favor de la población.	Número de investigaciones en temas defensoriales a nivel nacional publicados.	$X = A$; Dónde: A= Investigaciones en temas defensoriales y de adjuntas publicados.	34	2018	34	2018	34	35	36	40	PAD / Adjuntas
AEI: 03.04	Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad.	Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP.	$X = A/B*100$; Dónde: A= Número de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP. B= Total de conflictos sociales en diálogo.	89%	2018	89%	2018	84%	87%	90%	91%	APCSG
OEI: 04	Modernizar la Gestión Institucional.	Número de buenas prácticas identificadas en gestión institucional.	$X = A$; Dónde: A= Buenas prácticas identificadas en gestión institucional.	N.D	2018	N.D	2018	2	2	3	3	SG / OPP
Acciones Estratégicas del OEI: 04												
AEI: 04.01	Instrumentos de gobierno electrónico implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.	Porcentaje de sistemas de información implementados en la entidad.	$X = A/B*100$ Dónde: A= Sistemas de información implementadas B= Total de sistemas de información programados.	N.D	2018	N.D	2018	85%	90%	95%	100%	OGDPTI



OE / AE		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Valor Actual		Logros Esperados				Unidad Orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2020	2021	2022	2023	
AE: 04.02	Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores.	Porcentaje de servidores con calificación aprobatoria en el marco del PDP.	X = A/B*100 Dónde: A= Total de Servidores con calificación aprobatoria B= Total de servidores capacitados en el marco del Plan de Desarrollo de Personal.	N.D	2018	N.D	2018	90%	92%	95%	97%	OGDH
		Nivel de satisfacción laboral de los servidores de la DP	X = A/B*100 Dónde: A= Total de Servidores satisfechos laboralmente B= Total de Servidores encuestados.	N.D	2018	N.D	2018	80%	82%	85%	87%	OGDH
AE: 04.03	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.	Porcentaje de procesos optimizados	X = A/B*100 Dónde: A= Total de procesos optimizados B= Total de procesos en la entidad Nivel 1	N.D	2018	N.D	2018	2%	3%	3%	5%	SG / OPP
OE: 05	Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	Porcentaje de avance en la implementación la Gestión de Riesgos de Desastre (GRD) en la entidad.	X = A/B*100; Dónde: A=Número de acciones adoptadas para la aplicación de la GRD en la DP. B= Número de acciones programadas.	N.D	2018	N.D	2018	40%	70%	90%	100%	SG / OAF
Acciones Estratégicas del OE: 05												
AE: 05.01	Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres.	Porcentaje de la ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas.	X = A/B*100; Dónde: A= Ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas. B= Total de asignación presupuestal para GRD	0%	2018	0%	2018	85%	87%	90%	95%	SG / OAF
AE: 05.02	Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres.	Número de instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados.	X = A; Dónde: A= Instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados.	N.D	2018	N.D	2018	1	1	2	2	SG / OAF



Anexo 2. Identificación y descripción de unidades de medida

La identificación correcta de las unidades de medida, al igual que con la construcción de indicadores de resultado, responde a la necesidad de definir con claridad cómo y qué se desea medir. Las unidades de medida deben evidenciar con claridad la información estratégica de los resultados e insumos que gestiona la institución, por lo que contribuyen a comprender su desempeño.






UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
Bien	Incluyen los vehículos, muebles de oficinas, computadoras y otros equipos duraderos programados para su adquisición.
Capacitación	Incluye a los colaboradores de la DP que han sido capacitados para las mejoras de sus competencias y capacidades el entorno laboral.
Carpa defensorial*	Actividad de difusión de convocatoria abierta al público para brindar información sobre los derechos fundamentales de la persona y la comunidad, que podrá ser acompañada de elementos lúdicos o juegos educativos. Además, se podrá realizar la atención de casos de vulneración de derechos.
Caso concluido	Solicitudes de intervención presentadas a la Defensoría del Pueblo que son registradas en el Sistema de Información Defensorial (SID); incluyen quejas, petitorios o consultas de personas naturales o jurídicas atendidas y concluidas.
Charla informativa*	Actividad de difusión predominantemente expositiva, dirigida a un público diverso en cantidad y procedencia, en la que la interacción con los asistentes se produce a través de la formulación y absolución de preguntas. Esta actividad es de convocatoria cerrada, con invitación a un público determinado, el cual podría estar compuesto por sociedad civil, funcionarios y/o autoridades. La duración mínima de una charla es de una (1) hora.
Documento	Incluye informes, documentos internos, reportes, planes y otros documentos emitidos por los diferentes órganos y unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo cuyos destinatarios son otros órganos de la propia institución.
Estudio de preinversión	Es un documento en el cual se realiza un diagnóstico del área de influencia del Proyecto de Inversión Pública, del servicio sobre el cual se intervendría.
Feria informativa*	Actividad de difusión de convocatoria abierta y masiva, que informa sobre los derechos fundamentales de la persona y la comunidad a través de elementos lúdicos, que se podrán complementar con talleres, video-foro, teatro, concursos, entre otros.; para fomentar una mayor participación del público. Constituye una actividad articuladora con instituciones y organizaciones locales, así como una oportunidad para la atención de casos de vulneración de derechos de las personas.

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
 <p>Taller temático*</p>	<p>Actividad de difusión que combina la metodología expositiva con actividades de carácter práctico. De esta manera, la interacción con los participantes se realiza a través del trabajo en grupo, la formulación y absolución de preguntas; así como la realización de dinámicas y plenarias. Esta actividad es de convocatoria cerrada, con invitación a un público determinado, el cual podría estar compuesto por sociedad civil, funcionarios y/o autoridades. La duración de un taller es mínima de cuatro (4) horas, y se podrán entregar certificados por su participación.</p>
 <p>Informe defensorial</p> 	<p>Instrumento que expresa los resultados de la investigación defensorial, en donde se incluyen las investigaciones de carácter general, y que tiene las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aborda problemas de especial relevancia o trascendencia para la vigencia de los derechos fundamentales y la consolidación del sistema democrático. - La investigación se orienta hacia el análisis de las casusas estructurales que subyacen a los problemas identificados - Formula recomendaciones destinadas a mejorar el ejercicio de los derechos fundamentales en las políticas públicas y el buen funcionamiento de la Administración Estatal - Es elaborado por un equipo especializado y, de ser el caso multidisciplinario de las Adjuntías o Programas
<p>Informe de adjuntía</p>	<p>Instrumento especializado desarrollado por las distintas adjuntías que forman parte de la Defensoría del Pueblo, en el cual se brindan análisis detallados y recomendaciones en el marco de las temáticas bajo su competencia.</p>
 <p>Institución supervisada</p>	<p>Institución pública o privada que ha sostenido una acción de supervisión en el marco de las funciones de la Defensoría del Pueblo.</p>
<p>Institución capacitada</p>	<p>Institución pública o privada, que es capacitada y/o sensibilizada sobre temas de interés de la Defensoría del Pueblo para el mejor desempeño de sus funciones.</p>

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
 Presentación de publicaciones institucionales*	Se refiere a la actividad de difusión, ante un público determinado, de las publicaciones realizadas por la institución en el marco del cumplimiento de sus funciones. Entre estas, se encuentran los informes defensoriales o de Adjuntías, los reportes de supervisión, los documentos de trabajo, los resúmenes ejecutivos, los informes y memorias anuales, los compendios de normas y demás documentos defensoriales emitidos.
 Viaje itinerante	Acciones de desplazamiento temporal de comisionados, realizadas por las oficinas defensoriales (con excepción de la OD Lima) en el marco de la estrategia "Acción Itinerante Defensorial" por la cual la Defensoría del Pueblo se acerca a la población que se encuentra en estado de mayor pobreza y vulnerabilidad, en la que se lleva a cabo las siguientes actividades: (1) promocionar los derechos de la población y difundir el rol de la Defensoría del Pueblo (2) supervisar la presencia efectiva del Estado y (3) atender quejas, consultas y petitorios de la población.
Audiencia*	Actividad que promueve la interacción inmediata entre la ciudadanía y las autoridades, además de permitir a las personas inscritas como oradoras y oradores presentar sus demandas y propuestas que contribuyan a la atención y defensa de los derechos fundamentales de la persona y la comunidad.
 Debate*	Actividad de difusión a través de la cual estudiantes debatientes, exponen, argumentan y sustentan sus propuestas de solución frente a un tema determinado vinculado a la promoción y defensa de los derechos fundamentales de la persona y la comunidad. Tiene como objetivo contribuir en la sensibilización, fortalecimiento de competencias y capacidades; además de formar estudiantes en la práctica de un debate dinámico, inclusivo y cooperativo.
Webinar	Contenido formativo en formato video que se imparte a través de un servicio o programa online que permite a uno o varios asistentes transmitir video o el contenido de su monitor en vivo a otros. También puede grabarse y guardarse para luego compartirllos.
 Pieza digital*	Son piezas gráficas, sonoras o audiovisuales que se difunden a través de las plataformas digitales de la Defensoría del Pueblo, para informar a la población sobre los derechos fundamentales de las personas y la comunidad, bajo una estructura metodológica.
Reunión AID virtual	Se refieren a las reuniones realizadas en torno a la problemática local y afectación de los derechos en el marco de las acciones de itinerancia y en el caso de no poder realizarse se podrá considerar las comunicaciones de diversa índole (según lineamientos dados por la DCT)

(*) Directiva N° 002-2020-DP/PAD Directiva para la ejecución de las actividades de promoción de derechos (APD) en la Defensoría del Pueblo, aprobada por Resolución Administrativa N° 035-2020/DP-PAD.

Anexo 3. Rubros de gasto

A continuación, se detalla la descripción de los rubros de gasto bajo los cuales se podrá ingresar el presupuesto requerido para el cumplimiento de las tareas identificadas.

RUBROS DE GASTO	DESCRIPCIÓN
 <p>Asistencia técnica</p>	<p>Comprende los servicios de profesionales de personas naturales (Con título o Bachiller) o personas jurídicas (Comprende también los servicios de empresas auditoras externas), cuyo producto sea brindar una Consultoría o Asesoría especializada, conforme a los requisitos y condiciones establecidas en los Términos de Referencia.</p>
 <p>Capacitación</p>	<p>Para el desarrollo de eventos (talleres y cursos) dirigidos a la ciudadanía, autoridades y funcionarios, o al personal de la institución (a cargo de la Oficina de Gestión de Recursos y Desarrollo Humano).</p> <p>Incluye todo concepto para el desarrollo de la actividad (alquiler de local, alimentación, alquiler de equipos, materiales, servicios de difusión, etc.), incluye también el traslado de ponentes o participantes (incluyendo sus pasajes y sus viáticos) y materiales de apoyo para la capacitación (manuales, trípticos, afiches, etc.)</p>
 <p>Difusión y eventos</p> 	<p>Permite financiar las acciones de sensibilización a funcionarios públicos, difusión de derechos a la población y sociedad civil, viajes itinerantes, así como el de fortalecimiento de la imagen institucional (eventos públicos, mesas de trabajo, campañas de difusión, emisión de cuñas radiales o spots), reuniones con la sociedad civil, producción de discos compactos, materiales de difusión escritos o audiovisuales (afiches, trípticos, dípticos, etc.), entre otros. Incluye los conceptos de viáticos, pasajes aéreos/terrestres y otros que se consignen en la solicitud para la realización de los eventos.</p>
<p>Equipos y materiales</p>	<p>Referida a la adquisición de vehículos, muebles de oficinas, computadoras y otros bienes duraderos.</p>
<p>Gastos de funcionamiento</p>	<p>Considera el financiamiento de servicios como alquileres, servicios básicos (agua, luz y teléfono), correo, materiales de oficina y computo, mantenimiento de vehículos, combustible, lubricantes, necesarios para el funcionamiento de todas las sedes institucionales y que se ejecutan a través de un pedido de bienes y/o servicio.</p>

RUBROS DE GASTO	DESCRIPCIÓN
 Gastos de funcionamiento (FPPE)	Son los gastos menudos y administrativos que son necesarios para el normal funcionamiento de las dependencias y que se ejecutan de manera directa todas las dependencias a través de su caja chica.
Gastos diversos	Comprende la contratación de bienes y/o servicios que brindan personas naturales, pequeñas o medianas empresas necesarias para el buen funcionamiento de la entidad o necesarios dentro de una actividad que ejecutarán las dependencias.
 Servicio especializado	Comprende los servicios profesionales o técnicos brindados por personas naturales (Con título profesional, Bachiller, técnico o de menor grado de instrucción), cuyo producto se refleja en la elaboración de un informe o brinda un servicio técnico, conforme a los requisitos y condiciones establecidas en los Términos de Referencia.
Pasajes y viáticos	Para viajes de supervisión, viajes de coordinación institucional, y otros desplazamientos de personal de las dependencias (cubre viáticos, pasajes aéreos y terrestres, compra de combustibles, lubricantes y otros que se consignen en la solicitud de viáticos).
 Personal	Personal que trabaja en la DP y está incluida en la planilla de remuneraciones a contrato de plazo determinado o a plazo fijo, secigristas y practicantes. Incluye el costo de uniforme.
Secigristas y practicantes	Colaboradores que brindan apoyo a la DP.
 Personal – CAS	Personal con contrato administrativo de servicios. Incluye costo de seguro.
Personal – SMF	Presupuesto de seguro médico familiar del personal de planilla.
Publicaciones	Para la impresión de Informes Defensoriales e Informes de Adjuntía, documentos de trabajo y otras investigaciones.

Anexo 4. Estructura funcional programática

DIVISIÓN FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	Meta	Finalidad de meta	Unidades orgánicas involucradas	Comprende	
004 PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL	0005 PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL	0001	0007979 Acciones de Planeamiento y Presupuesto	OPP y ODECI	Personal (Planilla, CAS, SMF Practicantes y Secigras) Gastos de Funcionamiento y actividades	
	006 GESTION	0007 DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN SUPERIOR	0002	0000017 Acciones de la Alta Dirección	DP,PAD,SG,GA	Personal (Planilla, CAS, SMF Practicantes y Secigras) Gastos de Funcionamiento, Actividades
		0008 ASESORAMIENTO Y APOYO	0003	0000888 Gestión Administrativa	OAF,OGDH,OGDPTI,OCII,OAJ	Personal (Planilla, CAS, SMF Practicantes y Secigras) Gastos de Funcionamiento, Equipos y Actividades
		0012 CONTROL INTERNO	0004	0000008 Acción y Control	OCI	Personal (Planilla, CAS, SMF), Gastos de Funcionamiento, Actividades
012 IDENTIDAD Y CIUDADANIA	0023 DEFENSA DEL INTERES CIUDADANO	0005	0054368 Atención de Casos sobre Vulneración de Derechos Fundamentales	ODs, MDs y Programaa Penales y Policiales	Solo Comisionados de ODs y MOD (Planilla, CAS, SMF) y actividades vinculados a la atención de casos	
		0006	0054365 Informe de Investigación sobre Vulneración de Derechos	Adjuntías, Programas y Dirección del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura DMNPT (ODs Y MDs)	Solo comisionados de Adjuntías, Programas y DMNPT (Planilla, CAS, SMF) y Actividades de Adjuntías, Programas, DMNPT, ODs y MOD vinculados a informes defensoriales y de adjuntía	
		0007	0007963 Acciones de Fiscalización Electoral	TODAS LAS UNIDADES ORGANICAS	Todas las actividades vinculadas con la supervisión electoral	
		00008	0041102 Implementación de la Política de Actuación Defensorial a Nivel Descentralizado	DCT, ODs, MDs Adjuntías y Programas	Todo el personal de la DCT, Jefes y Personal Administrativo de ODs y MAD (Planilla, CAS, SMF Practicantes y Secigras) Gastos de Funcionamiento de ODs y MOD y Actividades de DCT, ODs, MOD, Adjuntías y Programas	
		0009	0041182 Investigación y Seguimiento de Propuestas sobre Analisis y Problemáticas de Vulneracion de Derechos	APCSG, Adjuntías y Programas, DMNPT, ODs y MDs	Solo adjuntos, Jefes de Programa y personal administrativo de Adjuntías y Programas (Planilla, CAS, SMF), Practicantes y Secigras) Gastos de Funcionamiento de Adjuntías y Programas y actividades de APCSG, Adjuntías, Programas, DMNPT, ODs y MOD	
		0010	0290093 Sensibilización y Comunicación del Riesgo	TODAS LAS UNIDADES ORGANICAS	Todas las actividades vinculadas con la supervisión a las Acciones del COVID-19 (incluye personal CAS contratado por COVID-19)	



Anexo 5. Glosario de términos

1. Actividad

Conjunto de procesos que tienen por finalidad generar los bienes y servicios brindados por el Estado.

2. Bien o servicio público

Elemento tangible (bien) o intangible (servicio) que las entidades públicas entregan a sus usuarios. Puede tratarse de bienes y servicios finales que son entregados a usuarios externos de la entidad o bienes y servicios intermedios que son entregados a otra entidad pública que atiende directamente a la ciudadanía.

3. Brecha

Es la diferencia entre la oferta disponible optimizada de infraestructura (la cual incluye la infraestructura natural) y/o acceso a servicios públicos y la demanda, a una fecha determinada y ámbito geográfico determinado. Puede ser expresada en términos de cantidad y/o calidad.

4. Cadena de resultados

Estructura de una intervención pública en la cual se identifican los resultados esperados (expresados en objetivos estratégicos), los bienes o servicios (expresados en acciones estratégicas), las actividades operativas y tareas, con los correspondientes insumos o recursos para alcanzarlos. Busca expresar el incremento en valor producido en la sociedad como consecuencia de la intervención del Estado, en la medida que se satisfacen las demandas ciudadanas.

5. Calidad

Conjunto de atributos o características de un bien o servicio que califica su aptitud para satisfacer las necesidades de los usuarios. Para evaluarla se utilizan como referencia estándares referidos a oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio; así como comodidad y cortesía en la atención, entre otros.

6. Centro de costos²

Los Centros de Costos son las unidades de las Entidades que consolidan los costos derivados de la provisión de bienes y servicios públicos a la sociedad y del desarrollo de los procesos de soporte. Los Centros de Costos son determinados por las Entidades en función a la naturaleza de los servicios que desarrollan y se enmarcan en las disposiciones del Sistema Nacional de Abastecimiento.

² D.L. N° 1440 - Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público – Artículo 17°.

7. Cuadro de necesidades

Documento de gestión que contiene los requerimientos de bienes, servicios y obras identificados por las dependencias. Incluye las especificaciones técnicas de bienes, los términos de referencia de los servicios en general y consultorías y la descripción general de los proyectos a ejecutarse, con la finalidad de que estos puedan ser valorizados y considerados para la realización de las actividades establecidas en el Plan Operativo Institucional (POI).

8. Ejecución física

Grado de avance en el cumplimiento de las metas físicas, relacionadas a la entrega de bienes o servicios a usuarios internos o externos.

9. Ejecución financiera

Grado de avance en el cumplimiento de las metas financieras; esto es, la atención de gastos de acuerdo con los créditos autorizados en el presupuesto institucional.

10. Estructura funcional

Estructura del presupuesto institucional que permite identificar las líneas de acción que desarrolla la entidad para lograr sus objetivos institucionales, de acuerdo con las categorías de:

Función (agregación de acciones o servicios en una materia o temática).
División funcional (conjunto de acciones orientadas a un objetivo).
Grupo funcional (conjunto de acciones orientadas a un objetivo más específico).

11. Estructura programática

Estructura del presupuesto institucional de acuerdo con:

- Categoría presupuestal (programa presupuestal, acciones centrales, asignaciones presupuestarias que no resultan en productos).
- Producto / proyecto.
- Actividad / acción de inversión/ obra.

Los programas presupuestales tienen una estructura funcional predefinida en su diseño.

12. Inversiones

Comprende a los proyectos de inversión y a las inversiones de ampliación marginal, de optimización, de reposición y de rehabilitación, de acuerdo a la normativa y metodología del Sistema Administrativo de Programación Multianual y gestión de Inversiones

13. Meta

Valor proyectado que se desea obtener para un indicador en un período de tiempo determinado.

14. Meta física

Valor proyectado del indicador de producción física de los bienes o servicios o de las actividades operativas.

15. Logro esperado

Valor proyectado del indicador de planeamiento estratégico.

16. Plan de contingencia

Procedimientos específicos preestablecidos de coordinación, alerta, movilización y respuesta ante la ocurrencia o inminencia de un evento particular para el cual se tiene escenarios definidos.

17. Plan de continuidad operativa

Instrumento que debe formar parte de las operaciones habituales de la Entidad, incluye la identificación de las actividades y servicios críticos que requieren ser ejecutados y prestados de manera ininterrumpida, la determinación de las medidas y acciones que permitan que la entidad de manera eficiente y eficaz siga cumpliendo con sus objetivos, así como la relación del personal que se encontrará a cargo de la ejecución de las mencionadas actividades. Incluye los protocolos, la realización de pruebas y ensayos, entre otros elementos señalados en los presentes lineamientos.

18. Plan Estratégico Institucional (PEI)

Instrumento de gestión que identifica la estrategia de la entidad para lograr sus objetivos, en un período mínimo de tres (3) años, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en la población a la cual se orienta y cumplir su misión. Contiene los Objetivos y las Acciones Estratégicas Institucionales.

19. Plan Operativo Institucional (POI)

Instrumento de gestión que orienta la asignación de recursos para implementar la estrategia institucional. Contiene la programación de Actividades Operativas e inversiones valorizadas de las dependencias o centros de costos de la entidad, a ser ejecutados en un período anual.

20. Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)

Presupuesto inicial de la entidad pública aprobado por su respectivo Titular con cargo a los créditos presupuestarios establecidos en la Ley Anual de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal respectivo. En el caso de las Empresas y Organismos Públicos Descentralizados de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, los créditos presupuestarios son establecidos mediante Decreto Supremo.

21. Pliego Presupuestario

Toda entidad pública que recibe una asignación (crédito presupuestario) en la Ley Anual de Presupuesto del Sector Público.



22. Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman los insumos en bienes o servicios públicos, añadiéndoles valor en cada etapa. Pueden ser de dos tipos:

Procesos misionales: procesos operativos que permiten la producción de un bien o servicio público.

Proceso de soporte: procesos que sirven de manera transversal a todas las actividades, tales como la administración central, la gestión financiera, del personal, la infraestructura, el equipamiento y la logística. Están regulados por los sistemas administrativos nacionales aplicables a todas las entidades.



23. Producto

Bien o servicio que provee (oferta) el Estado mediante una Entidad pública.

24. Programación Multianual de Inversiones

Proceso para programar la cartera de inversiones a financiarse total o parcialmente con recursos públicos, en un horizonte mínimo de tres (3) años, identificada para lograr el alcance de las metas de producto específicas e indicadores de resultado, asociados a la inversión. Se realiza a partir de un diagnóstico de la situación de las brechas de infraestructura o acceso a servicios públicos, las cuales son identificadas y priorizadas, en consistencia con los objetivos institucionales y las proyecciones del Marco Macroeconómico Multianual (MMM) vigente.



25. Programación Multianual

Fase del proceso presupuestario que contiene las prioridades de gasto que las entidades proponen ejecutar en un periodo de tres (3) años. Busca establecer un escenario previsible para el financiamiento de las entidades públicas a cargo de las entidades, considerando las proyecciones del MMM, orientadas al logro de sus objetivos, en armonía con las prioridades de gobierno, los planes estratégicos, los planes de desarrollo y los planes institucionales.



26. Proyecto de Inversión

Intervención temporal que se financia, total o parcialmente, con recursos públicos, destinadas a la formación de capital físico, humano, natural, institucional o intelectual que tenga como propósito crear, ampliar, mejorar o recuperar la capacidad de producción de bienes o servicios a la población.

27. Resultado Inicial

Está asociado al consumo por parte de la población (demanda), de los productos con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados por el Estado.

28. Resultado Intermedio

Está asociado a cambios en la calidad de vida de la población. Principalmente depende del esfuerzo de un único sector.

29. Resultado Final

Está asociado a cambios en la calidad de vida de la población y que afectan directamente en su bienestar. Depende del esfuerzo coordinado de varios sectores.

30. Riesgo

Posibilidad que ocurra un evento que afecte la capacidad de la entidad para lograr sus objetivos.

31. Riesgo de desastre

Probabilidad de que la población y sus medios de vida e instituciones sufran daños y pérdidas a consecuencia de su condición de vulnerabilidad y el impacto de un peligro.

32. Sistema administrativo

Conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades del sector público. Regulan la utilización de los recursos, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso. Se refieren a las siguientes materias: recursos humanos, abastecimientos, presupuesto público, tesorería, endeudamiento público, contabilidad, programación multianual y gestión de inversiones, planeamiento estratégico, defensa judicial del estado, control y modernización de la gestión pública.

33. Unidad Ejecutora

Nivel de desconcentración administrativa de una entidad pública. Conduce la ejecución de las operaciones orientadas a la gestión de los fondos que administra, conforme a las normas y procedimientos del Sistema Nacional de Tesorería. Responsable directa de los ingresos y egresos que administran.

34. Usuarios

Grupo de la población que recibe los bienes o servicios ofrecidos por las entidades públicas.

