



## RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 108-2021/DP-SG

Lima, 29 de diciembre del 2021

### VISTO:

El Memorando N° 0647-2021-DP/OPP que adjunta el Informe N° 0009-2021-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 - POI Anual 2022" 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 Secretaría General N° 088-2020/DP-SG, se aprueba los “Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional 2021 de la Defensoría del Pueblo”;



Que, mediante Resolución Administrativa N° 002-2020/DP, se aprueba el “Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo para el periodo 2020-2023”, ampliado al año 2024 mediante Resolución Administrativa N° 0015-2021/DP, 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, 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° 0009-2021-DP/OPP-PLAN, el Área de Planeamiento de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto sustenta el documento denominado: “Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional - POI Anual 2022” de la Defensoría del Pueblo, y señala que: *“(…) Este instrumento permitirá orientar el proceso de formulación y aprobación del POI Anual 2022 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 – 2024 de la entidad. De acuerdo al análisis efectuado por las Áreas de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, esta oficina recomienda la aprobación de los Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional de la Defensoría del Pueblo y asimismo dejar sin efecto el documento aprobado con Resolución de Secretaría General N° 088-2020/DP-SG. Se remite a vuestro Despacho el presente informe, de conformidad al literal b) del artículo 19° contenido en el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo1 y aprobado mediante Resolución Defensorial N° 007-2019/DP, con la finalidad de continuar con el trámite para su aprobación.”;*



Que, en ese sentido, en el citado informe se recomienda su aprobación, así como dejar sin efecto el documento aprobado con Resolución de Secretaría General N° 088-2020/DP-SG, que aprueba los “Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional 2021 de la Defensoría del Pueblo”;

Que, por las consideraciones expuestas, resulta necesaria la emisión de la resolución que apruebe el documento denominado: “Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional - POI Anual 2022” 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 - POI Anual 2022” de la Defensoría del Pueblo, que consta de treinta y cuatro (34) páginas incluidos cinco (05) Anexos, que forman parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.- DEJAR SIN EFECTO** la Resolución de Secretaría General N° 088-2020/DP-SG de fecha 09 de diciembre de 2020, que aprueba los “Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional 2021 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 2022

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO



## CONTENIDO

|                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PRESENTACIÓN.....</b>                                                                              | <b>3</b>  |
| <b>LISTA DE SIGLAS.....</b>                                                                           | <b>4</b>  |
| <b>I. OBJETIVO.....</b>                                                                               | <b>5</b>  |
| <b>II. FINALIDAD.....</b>                                                                             | <b>5</b>  |
| <b>III. ALCANCE.....</b>                                                                              | <b>5</b>  |
| <b>IV. BASE LEGAL.....</b>                                                                            | <b>5</b>  |
| <b>V. LINEAMIENTOS GENERALES.....</b>                                                                 | <b>7</b>  |
| 5.1. Proceso de Planeamiento Institucional.....                                                       | 7         |
| 5.2. Criterios para la Formulación del POI Anual 2022.....                                            | 9         |
| <b>VI. ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL.....</b>                                           | <b>9</b>  |
| 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<br>Institucional..... | 10        |
| 6.5. Líneas de acción priorizados.....                                                                | 12        |
| 6.6. Articulación del POI con el PEI.....                                                             | 13        |
| <b>VII. PAUTAS Y LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO<br/>INSTITUCIONAL.....</b>       | <b>17</b> |
| 7.1. Pautas generales.....                                                                            | 17        |
| 7.2. Lineamientos.....                                                                                | 18        |
| <b>VIII. RESPONSABILIDADES.....</b>                                                                   | <b>20</b> |
| 8.1. Formulación y Aprobación.....                                                                    | 21        |
| 8.2. Ejecución y monitoreo.....                                                                       | 21        |
| 8.3. Evaluación.....                                                                                  | 21        |
| Anexo 1. Matriz resumen del PEI 2020-2024 Ampliado.....                                               | 21        |
| Anexo 2. Identificación y descripción de unidades de medida.....                                      | 25        |
| Anexo 3. Rubros de gasto.....                                                                         | 28        |
| Anexo 4. Estructura Funcional Programática.....                                                       | 30        |
| Anexo 5. Glosario de términos.....                                                                    | 31        |

## 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 2022. 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 2020-2024 Ampliado, aprobado por la Defensoría del Pueblo mediante Resolución Administrativa N°0015-2021/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 formulación 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 2022 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 – 2024 Ampliado.

### III. ALCANCE



La presente Directiva es de aplicación a todas las dependencias de la Defensoría del Pueblo<sup>1</sup>.

### 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° 025-2021-SA, que declara Estado de Emergencia Sanitaria por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19, a fin de continuar con las acciones de prevención, control y atención de salud para la protección de la población de todo el país



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

- 
- Resolución Directoral N° 005-2021-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 001-2021-EF/50.01, Directiva de Programación Multianual Presupuestaria y Formulación Presupuestaria y sus modificatorias.
  - Resolución Directoral N° 034-2020-EF/50.01, que aprueba la Directiva N° 007-2020-EF/50.01, Directiva para la Ejecución Presupuestaria.
  - 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° 0015-2021/DP, que aprueba el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo para el periodo 2020-2024 Ampliado.
  - 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 2022 cuyas actividades se articulan con las acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Ampliado.

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 cada dependencia priorizará 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 dependencias completen los registros en los formatos y aplicativos correspondientes puesto que ello permitirá medir el avance de sus actividades; así como 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 2022

#### a) Alineamiento Estratégico con el PEI

Las dependencias deben tomar en cuenta que el proceso de planificación, tanto estratégica como operativa, guarda concordancia con lo dispuesto en la Guía para el Planeamiento Institucional; la misma que define la metodología de planeamiento basada en el alineamiento de los niveles de 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 Ampliado de la Defensoría del Pueblo para el período 2020 – 2024.

#### 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 de las 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 – 2024 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 2020-2024 Ampliado.

---

*“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 – 2024 Ampliado, 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. Líneas de acción priorizadas**

La Alta Dirección dará la orientación en cuanto a las líneas de acción priorizadas para el año 2022 producto del Taller de Planeamiento Estratégico, asimismo se tomará en cuenta además temas regionales para contribuir en el cumplimiento de los objetivos institucionales, estos serán aprobados y difundidos a las dependencias quienes deberán de enmarcar su programación según lo indicado.

#### **Cuadro 1. Líneas de acción**

- ✓ Salud
- ✓ Educación
- ✓ Violencia hacia la mujer, niños, niñas y adolescentes.

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 2022.



*Handwritten signature*



**Cuadro 2. Articulación estratégica de actividades operativas**

| Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa                                                                                                                         |                                                                                                                   | Unidad de medida                                                                                                                     | Centro de costo                                                                                                                    | Meta presupuestal |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>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.</b> |                                                                                                                   |                                                                                                                                      |                                                                                                                                    |                   |
| <b>AEI 1.1 Servicio de atención de quejas oportunamente en defensa de derechos fundamentales en beneficio de la población.</b>                                                          |                                                                                                                   |                                                                                                                                      |                                                                                                                                    |                   |
| AO 1.1.1                                                                                                                                                                                | Atención de quejas, petitorios y consultas                                                                        | Caso concluido                                                                                                                       | Ods, MOD, Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios y Programa de Protección y Promoción de Derechos en Dependencias Policiales | 0004,0005,0007    |
| <b>AEI 1.2 Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano.</b>                                                            |                                                                                                                   |                                                                                                                                      |                                                                                                                                    |                   |
| AO 1.2.1                                                                                                                                                                                | Atención de casos con servicio de calidad                                                                         | Documento                                                                                                                            | ODs y MOD                                                                                                                          | 0007              |
| <b>AEI 1.3 Acciones de Itinerancia Defensorial incrementadas en distritos pobres en beneficio de la comunidad.</b>                                                                      |                                                                                                                   |                                                                                                                                      |                                                                                                                                    |                   |
| AO 1.3.1                                                                                                                                                                                | Realización de acciones itinerantes                                                                               | Viaje itinerante/reunion aid virtual                                                                                                 | ODs y MOD                                                                                                                          | 0009              |
| <b>OEI.2 Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.</b>                                                             |                                                                                                                   |                                                                                                                                      |                                                                                                                                    |                   |
| <b>AEI 2.1 Promoción de derechos en Alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de las personas y comunidad.</b>                                                         |                                                                                                                   |                                                                                                                                      |                                                                                                                                    |                   |
| 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/Documento | DCT, ODs y MOD (Adjuntas y Programas) , Oficina de Comunicaciones                                                                  | 0004,0005,0009    |
| 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/Documento                                                                                     | DCT, ODs y MOD (Adjuntas y Programas), Oficina de Comunicaciones                                                                   | 0009              |



*Handwritten signature*



| Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa |                                                                                                                                                            | Unidad de medida                                                                                                                                                                              | Centro de costo                                                   | Meta presupuestal |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 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/Documento | DCT, ODs y MOD (Adjuntías y Programas), Oficina de Comunicaciones | 0009              |
| 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/Documento                                                                                                                                                      | DCT, ODs y MOD (Adjuntías y Programas), Oficina de Comunicaciones | 0009              |
| 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                                                                                                                                                                       | Adjuntías y Programas, (DMNPT, ODs Y MOD)                         | 0010              |
| AO 3.1.2                                                        | Supervisión en la lucha contra la violencia                                                                                                                | Institución supervisada                                                                                                                                                                       | Todas las Oficinas                                                | 0010              |
| AO 3.1.3                                                        | Supervisión en el marco de Mecanismo de discapacidad                                                                                                       | Institución supervisada                                                                                                                                                                       | Adjuntías y Programas, (DMNPT, ODs Y MOD)                         | 0010              |
| AO 3.1.4                                                        | Supervisión en el marco del Proceso Electoral                                                                                                              | Institución supervisada                                                                                                                                                                       | Todas las Oficinas                                                | 0010              |



*Handwritten signature*



| Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa                                                                              |                                                                                                      | Unidad de medida                                                   | Centro de costo                           | Meta presupuestal |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------|
| <b>AEI 3.2 Mecanismos de seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad.</b>      |                                                                                                      |                                                                    |                                           |                   |
| AO 3.2.1                                                                                                                                     | Seguimiento a recomendaciones emitidas a instituciones públicas                                      | Documento                                                          | Adjuntías y Programas, (DMNPT, ODs Y MOD) | 0010              |
| AO 3.2.2                                                                                                                                     | Seguimiento a recomendaciones emitidas a empresas publicas y privadas que brindan servicios públicos | Documento                                                          | Adjuntías y Programas, (DMNPT, ODs Y MOD) | 0010              |
| AO 3.2.3                                                                                                                                     | Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas                                         | Reunión                                                            | Adjuntías y Programas, (DMNPT, ODs Y MOD) | 0010              |
| AO 3.2.4                                                                                                                                     | Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas en ámbito regional y local              | Reunión                                                            | Adjuntías y Programas, (DMNPT, ODs Y MOD) | 0010              |
| <b>AEI 3.3 Investigaciones Defensoriales permanentes en aporte de diseño e implementación de políticas públicas a favor de la población.</b> |                                                                                                      |                                                                    |                                           |                   |
| AO 3.3.1                                                                                                                                     | Elaboración y publicación de informes defensoriales                                                  | Informe defensorial                                                | Adjuntías y Programas, DMNPT -DCT         | 0004, 0005, 0008  |
| AO 3.3.2                                                                                                                                     | Elaboración y publicación de informe de adjuntía                                                     | Informe de adjuntía/Documento de trabajo/ Informe especial/reporte | Adjuntías y Programas, DMNPT              | 0008              |
| <b>AEI 3.4 Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad.</b>                    |                                                                                                      |                                                                    |                                           |                   |
| AO 3.4.1                                                                                                                                     | Prevención de conflictos sociales                                                                    | Documento                                                          | ODs Y MOD                                 | 0010              |
| AO 3.4.2                                                                                                                                     | Gestión de conflictos sociales                                                                       | Documento                                                          | APCSG                                     | 0010              |
| <b>OEI.4 Modernizar la Gestión Institucional.</b>                                                                                            |                                                                                                      |                                                                    |                                           |                   |
| <b>AEI 4.1 Instrumentos de gobierno electrónico implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.</b>                     |                                                                                                      |                                                                    |                                           |                   |
| AO 4.1.1                                                                                                                                     | Actividades de gobierno electrónico, proyectos y tecnología de la información                        | Documento                                                          | OGDPTI                                    | 0003              |
| AO 4.1.2                                                                                                                                     | Equipamiento informático y de comunicación                                                           | Documento                                                          | OGDPTI                                    | 0003              |
| <b>AEI 4.2 Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores.</b>                                                     |                                                                                                      |                                                                    |                                           |                   |
| AO 4.2.1                                                                                                                                     | Desarrollo del Plan de Bienestar                                                                     | Documento                                                          | OGDH                                      | 0003              |
| AO 4.2.2                                                                                                                                     | Capacitación presencial y virtual del personal en el marco del PDP                                   | Capacitación                                                       | OGDH                                      | 0003              |



*JHG*



| Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa                                                   |                                                                                 | Unidad de medida         | Centro de costo                  | Meta presupuestal |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------|
| <b>AEI 4.3</b> Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad. |                                                                                 |                          |                                  |                   |
| AO 4.3.1                                                                                                          | Actividades de Alta Dirección                                                   | Documento                | DP,PAD,SG,GA                     | 0002, 0004, 0005  |
|                                                                                                                   |                                                                                 |                          | SECRETARIA TECNICA ESPECIALIZADA | 0002              |
| AO 4.3.2                                                                                                          | Actividades de apoyo y asesoramiento                                            | Documento                | OAF,OGDH,OGDPTI,OCII,OAJ         | 0003,0004, 0005   |
| AO 4.3.3                                                                                                          | Reuniones de coordinación institucional                                         | Documento                | DP,PAD,SG,GA                     | 0002              |
| AO 4.3.4                                                                                                          | Actividades de planeamiento, presupuesto y cooperación internacional            | Documento                | OPP / ODECI                      | 0001, 0004, 0005  |
| AO 4.3.5                                                                                                          | Equipamiento de oficinas                                                        | Bien                     | Todas las Oficinas               | 0003              |
| AO 4.3.6                                                                                                          | Elaboración de estudios de pre inversión                                        | Estudio de pre inversión | OAF                              | 0003              |
| AO 4.3.7                                                                                                          | Implementación de inversión institucional                                       | Documento                | OAF                              | 0003              |
| AO 4.3.8                                                                                                          | Actividades de control institucional, integridad y prevención de la corrupción. | Documento                | OCI, SG                          | 0003, 0006        |
| AO 4.3.9                                                                                                          | Realización de encuentros UCT                                                   | Documento                | DCT, ODs y MOD                   | 0009              |
| <b>OEI.5</b> Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.                                    |                                                                                 |                          |                                  |                   |
| <b>AEI 5.1</b> Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres.                                              |                                                                                 |                          |                                  |                   |
| AO 5.1.1                                                                                                          | Elaboración del Plan de Contingencia                                            | Documento                | SG-OAF                           | 0002, 0003        |
| AO 5.1.2                                                                                                          | Capacitación en gestión de riesgo de desastres                                  | Capacitación             | SG-OAF                           | 0002, 0003        |
| AO 5.1.3                                                                                                          | Acciones de prevención de gestión de riesgos de desastres y/o emergencia        | Documento                | Todas las unidades               | 0002, 0003        |
| <b>AEI 5.2</b> Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres.                                             |                                                                                 |                          |                                  |                   |
| AO 5.2.1                                                                                                          | Diseño de Plan de Continuidad Operativa                                         | Documento                | SG                               | 0002              |



*JHE*



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

### 7.1. Pautas generales

- 
- 
- 
- 
- En el caso de presentarse algún riesgo, desastre 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 físico con la población, estarán sujetas a la coyuntura del país como acciones de desastres y/o pandemia que pongan en riesgo la salud de los comisionados, dichas actividades se programarán o reorientarán de acuerdo a lo dispuesto por la Alta Dirección.
  - Las dependencias podrán formular sus propuestas de tareas tomando en cuenta los costos existentes en el mercado 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.
  - 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, y en el caso de las Adjuntías deberán 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.
  - 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 formulación de tareas se realizará en base a la Articulación Estratégica con el PEI 2020-2024 Ampliado. **(Ver cuadro 2)**
- Las tareas serán formuladas en base a las líneas de acción priorizadas por la Alta Dirección (salud, educación y violencia) producto del taller de planeamiento estratégico. 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 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 y evaluado por la Primera Adjuntía, debiendo tener en cuenta el contexto de la pandemia a causa de la COVID-19.
- Las asistencias técnicas se plantearán solo para temas especializados relacionados a la elaboración de informes defensoriales o investigaciones, previamente coordinadas con la Primera Adjuntía.
- En los casos de requerirse contar con servicios especializados, la dependencia deberá previamente solicitarlo a la Primera Adjuntía y/o Secretaría General debidamente sustentado y el mismo que deberá estar orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Las dependencias podrán programar acciones de promoción, supervisiones y acciones de itinerancia tomando en cuenta el contexto de la pandemia a causa de la COVID-19 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 Defensoriales, 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 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 supervisiones en el marco de la pandemia continuarán en el año 2022, por lo que deberán de considerarlas en su formulación.

- Las Oficinas que estimen pertinente elaborar videos, afiches, piezas digitales, spot, entre otros, deberán de coordinar con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional previa a la formulación en el POI.
- Las Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales que realizan acciones de itinerancia, podrán programarlas teniendo en cuenta los nuevos procedimientos establecidos 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 remitir a dichas oficinas 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 de las Personas, en coordinación con la Alta Dirección.
- El rubro de gasto denominado “Servicio Especializado” permite identificar la contratación de locadores, asimismo el rubro de gasto “Gastos de funcionamiento en el marco de la emergencia covid-19” permite llevar el control de los bienes y servicios que se adquieren en el marco de la emergencia sanitaria y el rubro de gasto “Inversión” permite identificar los Proyectos de Inversión y los IOAR, con la finalidad de tener un mejor control del gasto.
- Las tareas relacionadas a “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.
- En el marco de lo señalado en el numeral 6.2 de la Guía para el Planeamiento Institucional modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°00016-2019/CEPLAN/PCD, menciona que los pliegos deben elaborar y aprobar sus planes operativos multianuales con la finalidad de orientar la asignación de recursos al logro de las metas prioritarias por un período no menor de tres (3) años; en función a ello se deberá elaborar el Plan Operativo Institucional Multianual 2023-2025, la misma que será insumo en la elaboración de la Programación Multianual de Presupuesto.

## 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 2020-2024 Ampliado de la Defensoría del Pueblo

| 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    | 2024    |                                           |
| <b>OE: 01</b>                    | 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.              | $X = A/B \cdot 100$ ; Dónde:<br>A= Total de casos atendidos a población en condición de vulnerabilidad<br>B= Total de casos atendidos.             | 34%           | 2018 | 34%          | 2018 | 37%              | 40%     | 43%     | 46%     | 47%     | 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.                                                  | $X = A/B \cdot 100$ ; Dónde:<br>A= Número de quejas concluidas y fundadas.<br>B= Total de quejas concluidas.                                       | 87%           | 2018 | 87%          | 2018 | 85%              | 87%     | 89%     | 90%     | 91%     | 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. | $X = A/B \cdot 100$ ; Dónde:<br>A= Total de ciudadanos encuestados satisfechos.<br>B= Total de ciudadanos encuestados                              | N.D           | 2018 | N.D          | 2018 | 70%              | 72%     | 75%     | 77%     | 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.         | $X = A/B \cdot 100$ ; Dónde:<br>A= Total de distritos pobres visitados en acciones de Itinerancia Defensorial.<br>B= Total de distritos visitados. | 62%           | 2018 | 62%          | 2018 | 63%              | 64%     | 65%     | 66%     | 67%     | DCT / OPP                                 |
| <b>OE: 02</b>                    | 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:<br>A= Número de personas informadas sobre sus derechos                                                                            | 191,558       | 2018 | 191,558      | 2018 | 191,000          | 193,000 | 195,000 | 197,000 | 199,000 | DCT / OPP                                 |



*Handwritten signature*



| 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    | 2024    |                                           |
| 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:<br>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 | 171,000 | 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:<br>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  | 28,000  | 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:<br>A= Total de recomendaciones acogidas.<br>B= Total de recomendaciones de informes de supervisión | N.D           | 2018 | N.D          | 2018 | 2%               | 2%      | 3%      | 5%      | 6%      | 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:<br>A= Número de instituciones supervisadas por derechos.                                                 | 4474          | 2018 | 4474         | 2018 | 5,000            | 5,500   | 6,000   | 6,500   | 6,800   | PAD                                       |
| AE: 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:<br>A= Sistema de recomendaciones implementado.<br>B= Total de Sistema de recomendaciones.          | N.D           | 2018 | N.D          | 2018 | 30%              | 70%     | 90%     | 100%    | 100%    | PAD / Adjuntas                            |



*Handwritten signature*



| 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 | 2024 |                                           |
| AE: 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:<br>A= Investigaciones en temas defensoriales y de adjuntías publicados.                                                         | 34            | 2018 | 34           | 2018 | 34               | 35   | 36   | 40   | 41   | PAD / Adjuntías                           |
| AE: 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:<br>A= Número de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP.<br>B= Total de conflictos sociales en diálogo. | 89%           | 2018 | 89%          | 2018 | 84%              | 87%  | 90%  | 91%  | 91%  | APCSG                                     |
| Objetivo Estratégico Institucional OEI.04 |                                                                                                                               |                                                                               |                                                                                                                                               |               |      |              |      |                  |      |      |      |      |                                           |
| OBI: 04                                   | Modernizar la Gestión Institucional.                                                                                          | Número de buenas prácticas identificadas en gestión institucional.            | X = A; Dónde:<br>A= Buenas prácticas identificadas en gestión institucional.                                                                  | N.D           | 2018 | N.D          | 2018 | 2                | 2    | 3    | 3    | 3    | SG / OPP                                  |
| AE: 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<br>Dónde:<br>A= Sistemas de información implementados<br>B= Total de sistemas de información programados.                         | N.D           | 2018 | N.D          | 2018 | 85%              | 90%  | 95%  | 100% | 100% | OGDPTI                                    |



*Handwritten signature*



| 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 | 2024 |                                           |
| AE: 04.02                                 | Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores.                          | Porcentaje de servidores con calificación aprobatoria en el marco del PDP.                       | $X = A/B \times 100$<br>Dónde:<br>A= Total de Servidores con calificación aprobatoria<br>B= Total de servidores capacitados en el marco del Plan de Desarrollo de Personal. | N.D           | 2018 | N.D          | 2018 | 90%              | 92%  | 95%  | 97%  | 98%  | OGDH                                      |
|                                           |                                                                                                    | Nivel de satisfacción laboral de los servidores de la DP                                         | $X = A/B \times 100$<br>Dónde:<br>A= Total de Servidores satisfechos laboralmente<br>B= Total de Servidores encuestados.                                                    | N.D           | 2018 | N.D          | 2018 | 80%              | 82%  | 85%  | 87%  | 88%  | OGDH                                      |
| AE: 04.03                                 | Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad. | Porcentaje de procesos optimizados                                                               | $X = A/B \times 100$<br>Dónde:<br>A= Total de procesos optimizados<br>B= Total de procesos en la entidad Nivel 1                                                            | N.D           | 2018 | N.D          | 2018 | 2%               | 3%   | 3%   | 5%   | 5%   | SG / OPP                                  |
| Objetivo Estratégico Institucional OEI.05 |                                                                                                    |                                                                                                  |                                                                                                                                                                             |               |      |              |      |                  |      |      |      |      |                                           |
| OEI: 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. | $X = A/B \times 100$ ; Dónde:<br>A= Número de acciones adoptadas para la aplicación de la GRD en la DP.<br>B= Número de acciones programadas.                               | N.D           | 2018 | N.D          | 2018 | 40%              | 70%  | 90%  | 100% | 100% | SG / OAF                                  |
| AE: 05.01                                 | Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres.                                              | Porcentaje de la ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas.                       | $X = A/B \times 100$ ; Dónde:<br>A= Ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas.<br>B= Total de asignación presupuestal para GRD                               | N.D           | 2018 | N.D          | 2018 | 85%              | 87%  | 90%  | 95%  | 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:<br>A= Instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados.                                                                                              | N.D           | 2018 | N.D          | 2018 | 1                | 1    | 2    | 2    | 2    | SG / OAF                                  |



*Handwritten signature*



## 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 intervendrá.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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.                                                                                        |
| Taller temático*        | 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. |

| UNIDAD DE MEDIDA        | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informe defensorial     | Instrumento que expresa los resultados de la investigación defensorial, en donde se incluyen las investigaciones de carácter general, y que tiene las siguientes características:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                         | - 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 causas 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Informe de adjuntía     | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Institución supervisada | Institución pública o privada que ha sostenido una acción de supervisión en el marco de las funciones de la Defensoría del Pueblo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Institución capacitada  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Reporte                 | Los reportes son publicaciones concretas y usualmente periódicas derivadas necesariamente de investigaciones generales o supervisiones. Tienen por finalidad que los temas abordados en los informes defensoriales o de adjuntía y que merecen ser puestos en conocimiento de las entidades de la Administración Pública supervisadas y la ciudadanía no se dilaten hasta la culminación del informe de gran envergadura. Asimismo, permiten presentar avances sobre el trabajo de supervisión realizado por la Defensoría del Pueblo y sus logros de forma precisa y puntual, sin que cada aspecto investigado se diluya en el conjunto de problemáticas abordadas en un documento de mayor complejidad. |
| Informe especial        | El informe especial es un subtipo del informe de adjuntía. Se elaboran en contextos de emergencia nacional que requieran la elaboración de documentos más expeditivos, pero rigurosos. En esa medida, suelen ser breves, pero sin llegar a ser reportes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Documento de trabajo    | Documento de trabajo es una publicación interna o externa (* a nivel de informe de adjuntía o reporte). Aborda uno o varios temas a nivel informativo o consultivo; no arriba a recomendaciones. Su elaboración obedece a la necesidad de contar con un documento de base para la discusión o debate de temas de interés defensorial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Reunión                 | Reuniones de coordinación donde participa la defensoría como representante y son de carácter interinstitucional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| 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 defensivos 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 defensivos emitidos.                                                                                                                                                      |
| Viaje itinerante                               | Acciones de desplazamiento temporal de comisionados, realizadas por las oficinas defensivas (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 peticiones 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 compartirlos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Audiencia Pública*                             | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asistencia técnica                             | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Capacitación                                   | 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 y Desarrollo Humano)<br>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.)                                                                             |
| Difusión y eventos                             | Permite financiar las acciones de sensibilización a funcionarios públicos, difusión de derechos a la población y sociedad civil, viajes itinerantes, así como el 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. |
| Equipos y materiales                           | Referida a la adquisición de vehículos, muebles de oficinas, computadoras y otros bienes duraderos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Gastos de Funcionamiento                       | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 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 de funcionamiento - emergencia COVID-19 | Son los gastos en el marco de la emergencia del COVID-19 para garantizar el bienestar del personal de la Defensoría del Pueblo del Pueblo, como EPP (mascarillas, guantes, pruebas rápidas, antígenos, moleculares, mameluco, protector facial, alcohol, etc), además de limpieza, desinfección, fumigación y movilidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| RUBROS DE GASTO            | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inversión                  | Comprende los proyectos de inversión pública y los proyectos denominados: Identificación de Inversiones de Optimización, de Ampliación Marginal, de Rehabilitación y de Reposición (IOARR).                                                                                                                                                |
| 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 Defensoría del Pueblo e incluida en la planilla de remuneraciones a contrato de plazo determinado o a plazo fijo, secigristas y practicantes.<br>Incluye el costo de uniforme.                                                                                                                                  |
| Secigristas y practicantes | Colaboradores que brindan apoyo a la DP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Personal – CAS             | Personal con contrato administrativo de servicios.<br>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

| ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA Y FUNCIONAL 2022 |                                       | Meta | Finalidad de meta                                                                                                                        | Unidades orgánicas involucradas                                                                      | Comprende                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------|---------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DIVISIÓN FUNCIONAL                       | GRUPO FUNCIONAL                       |      |                                                                                                                                          |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 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                                                                                                                                                     |
|                                          | 0007 DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN SUPERIOR | 0002 | 0000017 Acciones de la Alta Dirección                                                                                                    | DP,PAD,SG,GA,STE                                                                                     | Personal (Planilla, CAS, SMF Practicantes y Secigras) Gastos de Funcionamiento, Actividades                                                                                                                                                      |
|                                          |                                       | 0003 | 0000888 Gestión Administrativa                                                                                                           | OAF,OGDH,OGDPT,OCIL,OAJ, SG                                                                          | Personal (Planilla, CAS, SMF Practicantes y Secigras) Gastos de Funcionamiento, Equipos y Actividades, seguros y uniformes                                                                                                                       |
|                                          | 0008 ASESORAMIENTO Y APOYO            | 0004 | 0346307 Continuidad del Personal CAS Contratado en el Marco de la Segunda Disposición Complementaria del Decreto de Urgencia N° 034-2021 | TODAS LAS UNIDADES ORGANICAS                                                                         | Pagos por la renovación de contratos CAS correspondientes al D.U N° 034-2021                                                                                                                                                                     |
|                                          |                                       | 0005 | 0346308 Continuidad del Personal CAS Contratado en el Marco de la Unica Disposición Complementaria del Decreto de Urgencia N° 083-2021   | TODAS LAS UNIDADES ORGANICAS                                                                         | Pagos por la renovación de contratos CAS correspondientes al D.U N° 083-2021                                                                                                                                                                     |
|                                          | 0012 CONTROL INTERNO                  | 0006 | 0000008 Acción y Control                                                                                                                 | OCI                                                                                                  | Personal (Planilla, CAS, SMF), Gastos de Funcionamiento, Actividades                                                                                                                                                                             |
| 012 IDENTIDAD Y CIUDADANIA               | 0023 DEFENSA DEL INTERES CIUDADANO    | 0007 | 0054368 Atención de Casos sobre Vulneración de Derechos Fundamentales                                                                    | ODs, MDs y Programas Penales y Policiales                                                            | Solo Comisionados de ODs y MOD (Planilla, CAS, SMF) y actividades vinculados a la atención de casos                                                                                                                                              |
|                                          |                                       | 0008 | 0054365 Informe de Investigación sobre Vulneración de Derechos                                                                           | Adjuntas, Programas y Dirección del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura DMNPT (ODs Y MDs) | Solo comisionados de Adjuntas, Programas y DMNPT (Planilla, CAS, SMF) y Actividades de Adjuntas, Programas, DMNPT, ODs y MOD vinculados a informes defensoriales y de adjunta                                                                    |
|                                          |                                       | 0009 | 0041102 Implementación de la Política de Actuación Defensorial a Nivel Descentralizado                                                   | DCT, OCII, ODs, MDs Adjuntas 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, Adjuntas y Programas                                 |
|                                          |                                       | 0010 | 0041182 Investigación y Seguimiento de Propuestas sobre Analisis y Problemáticas de Vulneracion de Derechos                              | APCSG, Adjuntas y Programas, DMNPT, ODs y MDs                                                        | Solo adjuntos, Jefes de Programa y personal administrativo de Adjuntas y Programas (Planilla, CAS, SMF), Practicantes y Secigras) Gastos de Funcionamiento de Adjuntas y Programas y actividades de APCSG, Adjuntas, Programas, DMNPT, ODs y MOD |

## 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.

JMG

### 3. Centro de costos<sup>2</sup>

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.

### 4. 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).

### 5. 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.

### 6. 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.

### 7. 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).

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

División funcional (conjunto de acciones orientadas a un objetivo).

Grupo funcional (conjunto de acciones orientadas a un objetivo más específico).



## **8. 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.

*JHG*

## **9. 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.

## **10. Meta**

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



## **11. Meta física**

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

## **12. 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.

## **13. 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.



#### 14. 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.

#### 15. 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.

#### 16. 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.



#### 17. Producto

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

#### 18. 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.

#### 19. 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.

## 20. 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.

## 21. 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.



## 22. Usuarios

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

