



RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N°143-2022/DP-SG

Lima, 12 de diciembre de 2022

VISTO:

El Memorando N° 0695-2022-DP/OPP, que adjunta el Informe N° 0009-2022-DP/OPP-PLAN emitido por el Área de Planeamiento de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, relacionados con la emisión de la resolución que apruebe el documento denominado: "Lineamientos para la Formulación, Aprobación y Ejecución del Plan Operativo Institucional Anual 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 y sus modificatorias;

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 Decreto Legislativo N° 1088 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 un 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 la "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° 108-2021/DP-SG, de fecha 29 de diciembre de 2021, se aprueba el documento denominado: "Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional – POI Anual 2022 de la Defensoría del Pueblo";

Que, mediante la Resolución Administrativa N° 018-2022/DP, de fecha 20 de abril de 2022, se aprueba la ampliación del horizonte temporal del Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo, para el periodo 2020-2025, cuyos objetivos estratégicos se definen como aquellos resultados que se esperan alcanzar al final del período y contribuir a la mejora en las condiciones de vida de la población, especialmente en la defensa y promoción de sus Derechos en virtud del mandato conferido a la Defensoría del Pueblo por la Constitución y por su Ley Orgánica; y cuyas acciones estratégicas han sido definidas como aquellas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos, concretándose en bienes o servicios que la entidad proporciona a sus usuarios, en marco a sus competencias y funciones;

Que, mediante el Informe N° 0009-2022-DP/OPP-PLAN, el Área de Planeamiento de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto elabora y sustenta el documento denominado: "Lineamientos para la Formulación, Aprobación y Ejecución del Plan Operativo Institucional Anual de la Defensoría del Pueblo" señalando que: *"El presente documento permite normar el procedimiento y las acciones que orienten el proceso de elaboración y aprobación del Plan Operativo Institucional de la Defensoría del Pueblo del 2023, en concordancia con la metodología establecida por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). // Estos Lineamientos orientarán el proceso de formulación y aprobación del POI Anual 2023 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 – 2025 ampliado."*;

Que, en ese sentido, el citado informe concluye que: *"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 2023 de la Defensoría del Pueblo y asimismo dejar sin efecto el documento aprobado con Resolución de Secretaría General N° 108- 2021/DP-SG."*;

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, por las consideraciones expuestas, resulta necesaria la emisión de la resolución que apruebe el documento denominado: "Lineamientos para la Formulación, Aprobación y Ejecución del Plan Operativo Institucional Anual de la Defensoría del Pueblo";



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

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, Aprobación y Ejecución del Plan Operativo Institucional Anual de la Defensoría del Pueblo”, que consta de treinta y ocho (38) páginas, incluidos cinco (05) Anexos, que forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Secretaría General N° 108-2021/DP-SG, de fecha 29 de diciembre de 2021, que aprobó los “Lineamientos para la Formulación del Plan Operativo Institucional – POI Anual 2022 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, APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL

OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO



CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
LISTA DE SIGLAS	4
I. OBJETIVO	5
II. FINALIDAD	5
III. ALCANCE	5
IV. BASE LEGAL	5
V. LINEAMIENTOS GENERALES	7
5.1. Proceso de Planeamiento Institucional.....	7
5.2. Criterios para la Formulación del POI Anual	9
VI. ESTRUCTURA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL	9
6.1. Declaración de Política Institucional.....	9
6.2. Lineamientos de política institucional.....	10
6.3. Misión institucional.....	10
6.4. Acciones Estratégicas Institucionales priorizadas por Objetivo Estratégico Institucional.....	10
6.5. Líneas de acción priorizados.....	12
6.6. Articulación del POI con el PEI.....	13
VII. PAUTAS Y LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL	18
7.1. Pautas generales.....	19
7.2. Lineamientos.....	19
VIII. RESPONSABILIDADES	23
8.1. Formulación y Aprobación.....	23
8.2. Ejecución y monitoreo.....	23
8.3. Evaluación.....	23
Anexo 1. Matriz resumen del PEI 2020-2025 Ampliado.....	24
Anexo 2. Identificación y descripción de unidades de medida.....	29
Anexo 3. Rubros de gasto.....	32
Anexo 4. Estructura Funcional Programática.....	34
Anexo 5. Glosario de términos.....	35



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. 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 2020-2025 Ampliado, aprobado por la Defensoría del Pueblo mediante Resolución Administrativa N°018-2022/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° 00016-2019/CEPLAN/PDC 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.

EL POI comprende la programación del presupuesto total asignado para el periodo anual, el cual está comprendido por personal, gastos de funcionamiento, equipamiento y actividades en forma mensualizada con metas físicas cuantificables y alcanzables, las mismas que están orientadas a contribuir en el cumplimiento de las Actividades Operativas, Acciones Estratégicas y Objetivos Estratégicos de la Defensoría del Pueblo. En virtud de ello, las tareas propuestas están articuladas a los objetivos y acciones estratégicas del PEI y están relacionados a los temas prioritarios y regionales.

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 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 – 2025 Ampliado.

III. ALCANCE

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

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), su reglamento y modificatorias.
- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimiento.
- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Decreto Legislativo N° 1436, Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera del Sector Público.
- Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico.
- Decreto Supremo N° 015-2022-SA, que prorroga la Emergencia Sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA, por un plazo de ciento ochenta días a partir del 29 de agosto de 2022, a fin de continuar con las acciones de prevención, control y atención de salud para la protección de la población de todo el país.

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

- Resolución Directoral N° 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° 018-2022/DP, que aprueba el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo para el periodo 2020-2025.
- Resolución Defensorial N° 007-2019/DP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Defensorial N° 009-2022/DP, que aprueba la modificación del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Defensorial N° 008-2010/DP, que aprueba la Directiva N° 001- 2010-DP “Directiva de Despliegue Territorial de la Defensoría del Pueblo” y sus modificaciones.
- Resolución Administrativa N° 044-2022/DP-PAD, que aprueba la “Directiva para la ejecución de las Actividades de Promoción de Derechos (APD), en las modalidades presencial y virtual, en la Defensoría del Pueblo”.
- Resolución administrativa N° 039-2022/DP-PAD, que aprueba la modificación de los “Lineamientos para la elaboración de Informes Defensoriales”.



V. LINEAMIENTOS GENERALES

5.1. Proceso de Planeamiento Institucional – POI

a) Formulación



Comprende la elaboración del POI Anual cuyas actividades operativas se articulan con las acciones estratégicas y objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2020-2025 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 la articulación del POI con el PEI, está a cargo de la OPP, correspondiendo a las dependencias la desagregación de las actividades en tareas.



Asimismo, las dependencias trabajarán inicialmente sus propuestas de tareas con su equipo a través de un formato en Excel que es proporcionado por la OPP y luego registrarán sus tareas en el aplicativo informático “Módulo de Formulación del POI” de acuerdo a los lineamientos del presente documento.

El aplicativo informático proporciona un código de tarea en forma automática para cada tarea que se registre.

b) Aprobación



En esta fase, cada dependencia presentará su proyecto de POI el cual será revisado por la OPP.

La OPP consolidará el POI de cada dependencia y de ser necesario realizará ajustes en forma conjunta con la dependencia.

La OPP elaborará el proyecto del Plan Operativo Institucional anual para la validación y aprobación por parte de la Alta Dirección.

c) Ejecución



Comprende la adecuada ejecución de 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 el registro de las mismas corresponde a los encargados o jefes de las dependencias.

En lo que corresponde a la ejecución financiera, es la Oficina de Administración y Finanzas las responsables de registrar diariamente en tiempo real la ejecución presupuestal.

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.

Las oficinas deberán de realizar su monitoreo como máximo hasta el quinto día hábil del mes posterior al mes concluido.

Los reportes de monitoreo del módulo de monitoreo, están a disposición de las oficinas para que visualicen sus avances.

Asimismo, es importante precisar que para efectos de los informes de monitoreo se toma en cuenta la información de las oficinas que concluyeron y cerraron su monitoreo en el plazo establecido.

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 en forma 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

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 – 2025.

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 – 2025 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 2020-2025 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 – 2025 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 defensa de los Derechos fundamentales de la población.

Acciones estratégicas Institucionales:

- AEI 01.01: Gestión de quejas en defensa de los Derechos fundamentales en beneficio de la población.

- AEI 01.02: Servicio eficiente en la atención de casos en defensa de los Derechos fundamentales del ciudadano.
- AEI 01.03 Acción Itinerante Defensorial (AID) en distritos en situación de pobreza, en beneficio de las personas y la comunidad.

OEI 02: Fortalecer la promoción de Derechos fundamentales en beneficio de la población y la comunidad.

Acciones estratégicas Institucionales:

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

OEI 03: Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.

Acciones estratégicas Institucionales:

- AEI 03.01: Supervisión permanente a entidades del Estado y empresas de servicios públicos.
- AEI 03.02: Seguimiento y evaluación permanente a las actuaciones de persuasión para la implementación de las recomendaciones, en beneficio de la comunidad.
- AEI 03.03: Documentos defensoriales que contribuyen al diseño, implementación y evaluación de políticas públicas y de gestión pública, en la defensa de Derechos fundamentales de las personas y la comunidad.
- AEI 03.04: Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los Derechos de las personas y la comunidad.

OEI 04: Promover la Modernización de la Gestión Institucional.

Acciones estratégicas Institucionales:

- AEI 04.01: Instrumentos de gobierno digital implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.
- AEI 04.02: Fortalecimiento de capacidades y bienestar permanente para los servidores de la Defensoría del Pueblo.
- AEI 04.03: Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.

OEI 05: Promover e implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.

Acciones estratégicas Institucionales:

- AEI 05.01. Fortalecimiento de las capacidades institucionales para el desarrollo de la gestión del riesgo de desastres en la Defensoría del Pueblo.

- AEI 05.02. Implementación del Plan de Preparación y Respuesta frente a la Pandemia, en beneficio de los servidores de la Defensoría del Pueblo.



6.5. Líneas de acción priorizadas

La Alta Dirección dará la orientación en cuanto a las líneas de acción priorizadas para el año fiscal, 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



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, 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.



El POI, se encuentra sistematizado a través de un sistema informático denominado “Sistema del Plan Operativo” el cual comprende del módulo de Formulación, programación, monitoreo y actualización, el cual permite a las oficinas realizar seguimiento a sus tareas programadas.

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 anual.



Cuadro 2. Articulación estratégica de actividades operativas con el PEI 2020-2025

Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa		Unidad de medida	Centro de costo
OEI.1	Fortalecer la defensa de los Derechos fundamentales de la población.		
AEI 1.1	Gestión de Quejas en defensa de los derechos fundamentales de la población.		
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, Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía
AEI 1.2	Servicio eficiente en la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales del ciudadano.		
AO 1.2.1	Atención de casos con servicio de calidad	Documento	ODs y MOD
AEI 1.3	Acción Itinerante Defensorial (AID) en distritos en situación de pobreza, en beneficio de las personas y la comunidad.		
AO 1.3.1	Realización de acciones itinerantes	Viaje itinerante/reunion aid virtual	ODs y MOD
OEI.2	Fortalecer la promoción de Derechos fundamentales en beneficio de la población y la comunidad.		
AEI 2.1	Promoción de derechos en Alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de la población.		
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), Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía, Oficina de Comunicaciones
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), Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía, Oficina de Comunicaciones



Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa		Unidad de medida	Centro de costo
AEI 2.2	Promoción de derechos en actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo 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/Documento	DCT, ODs y MOD (Adjuntías y Programas), Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía, Oficina de Comunicaciones
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), Dirección de Atención Virtual a la Ciudadanía, Oficina de Comunicaciones
OEI.3	Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.		
AEI 3.1	Supervisión permanente a entidades del Estado y empresas de servicios públicos.		
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)
AO 3.1.2	Supervisión en la lucha contra la violencia	Institución supervisada	Todas las Oficinas
AO 3.1.3	Supervisión en el marco de Mecanismo de discapacidad	Institución supervisada	Adjuntías y Programas, (DMNPT, ODs Y MOD)
AO 3.1.4	Supervisión en el marco del Proceso Electoral	Institución supervisada	Todas las Oficinas



Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa		Unidad de medida	Centro de costo
AEI 3.2	Seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión para la implementación de las recomendaciones en beneficio de la comunidad.		
AO 3.2.1	Seguimiento a recomendaciones emitidas a instituciones públicas	Documento	Adjuntías y Programas, (DMNPT, ODs Y MOD)
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)
AO 3.2.3	Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas	Reunión	Adjuntías y Programas, (DMNPT, ODs Y MOD)
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)
AEI 3.3	Documentos defensoriales que contribuyen al diseño, implementación y evaluación de políticas públicas y de gestión pública, en la defensa de Derechos fundamentales de las personas y la comunidad.		
AO 3.3.1	Elaboración y publicación de informes defensoriales	Informe defensorial	Adjuntías y Programas, DMNPT -DCT
AO 3.3.2	Elaboración y publicación de informe de adjuntía	Informe de adjuntía/Documento de trabajo/ Informe especial/reportes	Adjuntías y Programas, DMNPT
AEI 3.4	Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad.		
AO 3.4.1	Prevención de conflictos sociales	Documento	ODs Y MOD
AO 3.4.2	Gestión de conflictos sociales	Documento	APCSG



Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa		Unidad de medida	Centro de costo
OEI.4	Promover la Modernización de la Gestión Institucional.		
AEI 4.1	Instrumentos de gobierno digital implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.		
AO 4.1.1	Actividades de gobierno electrónico, proyectos y tecnología de la información	Documento	OGDPTI
AO 4.1.2	Equipamiento informático y de comunicación	Documento	OGDPTI
AEI 4.2	Fortalecimiento de las capacidades y bienestar permanente para los servidores de la Defensoría del Pueblo.		
AO 4.2.1	Desarrollo del Plan de Bienestar	Documento	OGDH
AO 4.2.2	Capacitación presencial y virtual del personal en el marco del PDP	Capacitación	OGDH
AEI 4.3	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.		
AO 4.3.1	Actividades de Alta Dirección	Documento	DP,PAD,SG,GA
			SECRETARIA TECNICA ESPECIALIZADA
AO 4.3.2	Actividades de apoyo y asesoramiento	Documento	OAF,OGDH,OGDPTI,OCII,OAJ
AO 4.3.3	Reuniones de coordinación institucional	Documento	DP,PAD,SG,GA
AO 4.3.4	Actividades de planeamiento, presupuesto y cooperación internacional	Documento	OPP / ODECI
AO 4.3.5	Equipamiento de oficinas	Bien	Todas las Oficinas
AO 4.3.6	Elaboración de estudios de pre inversión	Estudio de pre inversión	OAF
AO 4.3.7	Implementación de inversión institucional	Documento	OAF
AO 4.3.8	Actividades de control institucional, integridad y prevención de la corrupción.	Documento	OCI, SG
AO 4.3.9	Realización de encuentros UCT	Documento	DCT, ODs y MOD



Objetivo Estratégico / Acción Estratégica / Actividad Operativa		Unidad de medida	Centro de costo
OEI.5	Promover e implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución.		
AEI 5.1	Fortalecimiento de las capacidades institucionales para el desarrollo de la gestión del riesgo de desastres en la Defensoría del Pueblo.		
AO 5.1.1	Elaboración del Plan de Contingencia	Documento	SG-OAF
AO 5.1.2	Capacitación en gestión de riesgo de desastres	Capacitación	SG-OAF
AO 5.1.3	Acciones de prevención de gestión de riesgos de desastres y/o emergencia	Documento	Todas las unidades
AEI 5.2	Implementación del Plan de Preparación y Respuesta frente a la pandemia, en beneficio de los servidores de la Defensoría del Pueblo.		
AO 5.2.1	Diseño de Plan de Continuidad Operativa	Documento	SG



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

7.1 Pautas generales

- 
- 7.1.1** 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.
- 7.1.2** Las dependencias podrán formular sus propuestas de tareas tomando en cuenta los costos existentes en el mercado y priorizando los de mayor relevancia.
- 7.1.3** 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.

7.2 Lineamientos

- 
- 7.2.1** La formulación de tareas se realizará en base a la Articulación Estratégica con el PEI 2020-2025 Ampliado, es decir las tareas a proponer deben estar relacionadas a cada actividad operativa, acción estratégica y objetivo estratégico según su competencia. **(Ver cuadro 2)**
- 
- 7.2.2** Las tareas serán formuladas en base a las líneas de acción priorizadas por la Alta Dirección. En el caso de las Oficinas y Módulos Defensoriales además deben de considerar sus temas regionales en coordinación con la Alta Dirección. **(Ver cuadro 1).**
- 7.2.3** 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.
- 
- 7.2.4** 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).
- 7.2.5** Las Adjuntías, Direcciones y Programas presentarán sus propuestas de planes operativos, y en el caso de los programas deberán coordinar previamente con las adjuntías según su competencia, en el marco de

las funciones y competencias que les correspondan según el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la entidad.



7.2.6 La OPP establece unidades de medida que mejor representen a las actividades, 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° 03**).

7.2.7 La elaboración y publicación de documentos institucionales (informes defensoriales, informes de adjuntía, documentos de trabajo, reportes, etc) estarán a cargo de las Adjuntías y Programas. Las publicaciones deben programarse en el mes que se prevé su publicación, luego de contar con la aprobación del texto del informe y/o documento por parte de la Primera Adjuntía.



7.2.8 Las impresiones se podrán realizar sólo si es necesario y evaluado por la Primera Adjuntía, debiendo tener en cuenta el contexto y coyuntura.

7.2.9 Las asistencias técnicas se plantearán solo para temas especializados relacionados a la elaboración de informes defensoriales o investigaciones, previamente coordinadas con la Primera Adjuntía.

7.2.10 En los casos de requerirse contar con servicios especializados, la dependencia deberá previamente solicitarlo a la Primera Adjuntía y/o Secretaría General según corresponda, debidamente sustentado y el mismo que deberá estar orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales.



7.2.11 Las dependencias podrán programar actividades que demanden desplazamiento tomando en cuenta la asignación presupuestal, cantidad de personal y el contexto y/o coyuntura de la región o país de acuerdo a los lineamientos que emite la Alta Dirección.



7.2.12 Las Adjuntías o Programas deberán de elaborar lineamientos de actuación defensorial para la realización de supervisiones, 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.

7.2.13 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.

7.2.14 Las supervisiones deben estar diferenciadas como: diseño de la supervisión o ejecución de la supervisión, las oficinas identificarán según sea el caso para la correcta asignación de la unidad de medida en el POI.

7.2.15 Las Adjuntías, Programas y Direcciones son responsables de remitir el listado de instituciones contenidas en el SID, a las oficinas que realicen el trabajo de campo y serán las únicas autorizadas a realizar algún ajuste de ser necesario en dicho listado del SID.



7.2.16 Las Oficinas que requieran elaborar videos, afiches, piezas digitales, spot, entre otros, deberán de ser canalizados a través de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional para que formen parte de la programación de su POI.

7.2.17 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 el contexto y/o coyuntura, podrán programar una reunión anual con las Oficinas Defensoriales que la conforman, a fin de intercambiar experiencias.

7.2.18 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.



7.2.19 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.



7.2.20 El rubro de gasto denominado “Servicio Especializado” permite identificar la contratación de locadores y el rubro de gasto “Inversión” permite identificar los Proyectos de Inversión y los IOARR, con la finalidad de tener un mejor control del gasto.

7.2.21 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° 04**).

7.2.22 Las comisiones de servicios solo podrán ser programadas lo mínimo imprescindible para el cumplimiento de las actividades institucionales, tomando en cuenta el contexto y/o coyuntura. 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.



7.2.23 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.



7.2.24 Las tareas podrán ser reprogramadas antes o en la primera semana del mes donde se encuentra, el cual deberá estar debidamente sustentada con un informe, en caso contrario la tarea será retirada de su POI.

7.2.25 La incorporación de tareas no programadas sin presupuesto podrá ser incorporadas en el mismo mes que se ha realizado.

7.2.26 Las solicitudes de presupuesto adicional deberán ser autorizados previamente por la Alta Dirección y evaluadas por la OPP para ser incorporadas en su POI.

7.2.27 El sistema del Siga Presupuesto debe ser actualizado en forma permanente por la Oficina de Administración y Finanzas, para que el compromiso se refleje en tiempo real en el Sistema del Plan Operativo, bajo responsabilidad. Esto permitirá a la OPP brindar información actualizada a la Alta Dirección sobre el avance de lo programado en el POI.



7.2.28 Para la ejecución de alguna actividad a través de caja chica o la caja de la OAF deberá de contar previamente con tarea asignada en el POI.

7.2.29 Las actualizaciones e incorporaciones y otros cambios en el POI deberán de realizarse a través de la Ficha electrónica de reprogramaciones el cual formará parte del nuevo Módulo de reprogramaciones del POI el cual será implementado para el año 2023.



7.2.30 Las oficinas deberán de revisar en forma permanente su POI, con la finalidad de que se realice una adecuada ejecución de sus actividades según lo programado, tanto con sus metas físicas y financieras.

7.2.31 El monitoreo debe de realizarse en forma oportuna por la persona designada en cada dependencia y tendrán en cuenta además las actividades sin presupuesto.

7.2.32 El seguimiento y monitoreo de las metas físicas y presupuestales permitirá la identificación de alertas tempranas y será de insumo para la evaluación de implementación del POI.



7.2.33 De presentarse un conflicto social que demande desplazamiento y presupuesto adicional, deberá de solicitar autorización previamente a la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad para la transferencia de recursos.

7.2.34 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 2024-2026, la misma que será insumo en la elaboración de la



8. RESPONSABILIDADES

8.1 Formulación y Aprobación

Las dependencias son responsables de formular su proyecto de POI el cual estará validado por los jefes.

La OPP consolida y elabora el proyecto del Plan Operativo Institucional anual y es remitido a la Secretaría General debidamente visado.

La Secretaría General revisa y deriva para su posterior aprobación.

El Titular del Pliego o quien tenga la facultad delegada aprueba el Plan Operativo Institucional Anual.



8.2 Ejecución y monitoreo

Las dependencias son responsables de la adecuada ejecución de sus tareas y actividades operativas consignadas en el POI, las mismas que informan y registran periódicamente en forma oportuna el grado de cumplimiento de las metas físicas correspondientes.



La Oficina de Administración y Finanzas es la responsable de la ejecución financiera, por lo que debe registrar diariamente la ejecución presupuestal en los sistemas informáticos que permiten reflejar el nivel de ejecución del presupuesto en tiempo real. (SIGA Presupuesto, SIAF).

8.3 Evaluación



La OPP realiza el análisis de 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. Elabora un informe de monitoreo en forma trimestral.

Esto permite a la Alta Dirección obtener información sobre el avance de los resultados institucionales.

La Secretaría General, revisa y aprueba el informe de monitoreo para su publicación en el portal institucional.

Anexo 1. Matriz del Plan Estratégico Institucional – PEI 2020-2025 Ampliado de la Defensoría del Pueblo

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Valor Actual		Logros Esperados					Unidad Orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2021	2022	2023	2024	2025	
OEI: 01	Fortalecer la defensa de los Derechos fundamentales de la población.	Porcentaje de atenciones a la población en condición de mayor vulnerabilidad.	$X = A/B*100$; Dónde: A= Total de atenciones vinculadas a salud, educación y competencias municipales con registro de grupos vulnerables en el SID. B= Total de atenciones con registro de grupo vulnerables en el SID.	22%	2020	22%	2020	23%	24%	25%	26%	27%	PAD / OD / MD
Acciones Estratégicas del OEI: 01													
AEI: 01.01	Gestión de Quejas en defensa de los Derechos fundamentales en beneficio de la población.	Porcentaje de quejas fundadas con recomendación acogida y acogida parcialmente.	$X = A/B*100$; Dónde: A= Número de quejas fundadas con recomendación acogida y acogida parcialmente B= Número de quejas fundadas con recomendación	80%	2020	80%	2020	81%	81.5%	82%	82.5%	82.6%	PAD / OD / MD
AEI: 01.02	Servicio eficiente en la atención de casos en defensa de los Derechos fundamentales del ciudadano.	Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional.	$X = A/B*100$; Dónde: A= Total de ciudadanos encuestados satisfechos. B= Total de ciudadanos encuestados	N.D.	2020	N.D.	2020	20%	25%	30%	35%	35%	PAD / OD / MD
AEI: 01.03	Acción Itinerante Defensorial (AID) en distritos en situación de pobreza, en beneficio de las personas y la comunidad.	Porcentaje de distritos en situación de pobreza atendidos en la Acción Itinerante Defensorial.	$X = A/B*100$; Dónde: A= Total de distritos en situación de pobreza atendidos en la Acción Itinerante Defensorial. B= Total de distritos atendidos	63%	2020	63%	2020	64%	65%	66%	67%	68%	DCT / OPP / OD / MD



OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Valor Actual		Logros Esperados					Unidad Orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2021	2022	2023	2024	2025	
OEI: 02	Fortalecer la promoción de Derechos fundamentales en beneficio de la población y la comunidad.	Número de personas informadas sobre sus Derechos en las actividades de Promoción.	X = A; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus Derechos en las actividades de Promoción.	219,130	2020	219,130	2020	193,000	195,000	197,000	199,000	200,000	DCT / OPP / OD / MD
Acciones Estratégicas del OEI: 02													
AEI: 02.01	Promoción de Derechos en Alianzas Estratégicas con otras instituciones en beneficio de la población.	N° de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción en Alianzas Estratégicas con entidades del Estado y sociedad civil.	X = A; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción organizadas en Alianzas Estratégicas con instituciones del Estado y la sociedad civil.	177,705	2020	177,705	2020	115,800	117,000	118,200	119,400	119,600	DCT / OPP / OD / MD
AEI: 02.02	Promoción de Derechos en actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo en beneficio de la población.	N° de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción organizadas por la DP.	X = A; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción organizadas por la DP.	41,425	2020	41,425	2020	77,200	78,000	78,800	79,600	80,400	DCT / OPP / OD / MD



OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Valor Actual		Logros Esperados					Unidad Orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2021	2022	2023	2024	2025	
OEI: 03	Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.	Proporción de gestiones por recomendación formulada mediante documentos defensoriales.	X = A/B; Dónde: A= Total de gestiones realizadas por una adjuntía, programa y mecanismo para el cumplimiento de las recomendaciones B= N° de recomendaciones viables formuladas mediante documentos defensoriales	1.5	2020	1.5	2020	2	2.5	3	3.5	3.6	PAD / Adjuntías / Programas / Mecanismo
Acciones Estratégicas del OEI: 03													
AEI: 03.01	Supervisión permanente a entidades del Estado y empresas de servicios públicos.	Porcentaje de temas prioritarios en las supervisiones.	X = A/B*100; Dónde: A= Número de temas prioritarios supervisados. B= Total de temas en general supervisados.	75%	2020	75%	2020	75.5%	76%	76.5%	77%	77%	PAD / Adjuntías / Programas / OD / MD
AEI: 03.02	Seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión para implementación de recomendaciones, en beneficio de la comunidad.	Porcentaje de temas priorizados en los documentos defensoriales emitidos por adjuntías y programas.	X = A/B*100; Dónde: A= Número de temas prioritarios desarrollados en los documentos defensoriales. B= Total de temas desarrollados en los documentos defensoriales	28%	2020	28%	2020	29%	30%	31%	31%	31%	PAD / Adjuntías / Programas / Mecanismo
AEI: 03.03	Documentos defensoriales que contribuyen al diseño, implementación y evaluación de políticas públicas y de gestión pública, en la defensa de Derechos fundamentales de las personas y la comunidad.	Cantidad de documentos defensoriales registrados en el Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones.	X = A; Dónde: A= Número documentos registrados en el Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones	34	2020	34	2020	35	36	40	41	42	PAD / Adjuntías / Programas / Mecanismo



OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Valor Actual		Logros Esperados					Unidad Orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2021	2022	2023	2024	2025	
AEI: 03.04	Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los Derechos de las personas y la comunidad.	Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP.	$X = A/B*100$; Dónde: A= Número de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP. B= Total de conflictos sociales en diálogo.	83%	2020	83%	2020	82%	84%	86%	88%	89%	APCSG
OBJETIVO ESTRATÉGICO													
OEI: 04	Promover la Modernización de la Gestión Institucional.	Número de buenas prácticas identificadas en la Gestión Institucional.	$X = A$; Dónde: A= Número de Buenas prácticas identificadas en gestión institucional.	2	2020	2	2020	2	3	3	4	4	SG / OPP
Acciones Estratégicas del OEI: 04													
AEI: 04.01	Instrumentos de gobierno digital implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.	Porcentaje de herramientas digitales implementadas.	$X = A/B*100$, Dónde: A= Número de herramientas digitales implementadas B= Total de herramientas digitales programadas	85%	2020	85%	2020	90%	95%	100%	100%	100%	SG / OGDPTI
AEI: 04.02	Fortalecimiento de capacidades y bienestar permanente para los servidores de la Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de participación de servidores en acciones de capacitación enmarcadas en el PDP.	$X = A/B*100$, Dónde: A= Total de servidores capacitados en el marco del Plan de Desarrollo de Personas. B= Total de servidores de la institución.	N.D.	2020	N.D.	2020	62%	64%	66%	68%	69%	OGDH
		Nivel de satisfacción laboral de servidores de la DP	$X = A/B*100$, Dónde: A= Total de Servidores satisfechos laboralmente. B= Total de Servidores encuestados.	85%	2020	85%	2020	85%	86%	87%	88%	89%	OGDH
AEI: 04.03	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.	Porcentaje de procesos priorizados optimizados.	$X = A/B * 100$, Dónde: A= Número de procesos priorizados optimizados de Nivel 1 B = Total de procesos priorizados Nivel 1	6%	2020	6%	2020	18%	18%	27%	36%	37%	SG / OPP



OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Valor Actual		Logros Esperados					Unidad Orgánica responsable del Indicador	
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2021	2022	2023	2024	2025		
OEI: 05	Promover e implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución.	Número de instrumentos técnicos y normativos para la Prevención y Reducción de riesgos de desastres aprobados.	$X = A$; Dónde: A= Número de instrumentos técnicos y normativos para la Prevención y Reducción de riesgos de desastres aprobados.	1	2020	1	2020	2	3	3	3	3	3	SG / OAF
Acciones Estratégicas del OEI: 05														
AEI: 05.01	Fortalecimiento de las capacidades institucionales para el desarrollo de la gestión del riesgo de desastres en la Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de Unidades Orgánicas de la Defensoría del Pueblo que implementan las acciones, procedimientos y mecanismos de gestión con inclusión en GRD.	$X = A/B*100$; Dónde: A= Número de Unidades Orgánicas de la DP que han cumplido con las metas del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres. B= Número total de Unidades Orgánicas de la DP.	N.D.	2020	N.D.	2020	N.D.	30%	60%	80%	80%	80%	SG / OAF
AEI: 05.02	Implementación del Plan de Preparación y Respuesta frente a la Pandemia, en beneficio de los servidores de la Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de la ejecución presupuestal de las actividades de preparación y respuesta.	$X = A/B*100$; Dónde: A= Ejecución presupuestal de actividades de preparación y respuesta frente a la pandemia. B= Total de asignación de actividades de preparación y respuesta frente a la pandemia.	85%	2020	85%	2020	87%	90%	95%	95%	96%	96%	SG / OAF / OGDH / OPP



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 convocatoria abierta al público —para brindar información sobre los derechos de la persona y la comunidad—, que podrá ser acompañada del uso de elementos lúdicos o juegos educativos y/o de 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 convocatoria abierta o cerrada, predominantemente expositiva, que se determina tomando en cuenta la temática y el público objetivo a abordar. Presenta nivel de interacción con el público asistente, que se produce a través de la formulación y absolución de preguntas. Podrá convocar a la sociedad civil, servidoras/es públicas/os y/o autoridades. La duración mínima es de una (1) hora cronológica y admite la entrega de constancias de participación.
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 convocatoria abierta y masiva, que informa sobre derechos de la persona y la comunidad a través de elementos lúdicos —complementarios con talleres, video-foro, teatro, concursos, entre otras acciones fomentadoras de una mayor participación del público—. Además de una oportunidad para la atención de casos de vulneración de derechos, representa el resultado de una articulación defensorial con entidades estatales, instituciones privadas y/o sociedad civil.
Taller temático*	Actividad de convocatoria cerrada —dirigida a un público determinado, perteneciente a la sociedad civil, servidoras/es públicas/os, funcionarias/es públicas/os y/o autoridades—, que combina la metodología expositiva con acciones de carácter práctico que permita un aprendizaje significativo. Implica una interacción con el público a través del trabajo en grupo; la formulación y absolución de preguntas; así como la realización de dinámicas y plenarias. La duración mínima es de dos (2) horas cronológicas y admite la entrega de certificados de participación.

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
 <p>Informe defensorial</p>	<p>Instrumento que expresa los resultados de la investigación defensorial, en donde se incluyen las investigaciones de carácter general, y que tiene las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aborda problemas de especial relevancia o trascendencia para la vigencia de los derechos fundamentales y la consolidación del sistema democrático. - La investigación se orienta hacia el análisis de las 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
 <p>Informe de adjuntía</p>	<p>Instrumento especializado desarrollado por las distintas adjuntías que forman parte de la Defensoría del Pueblo, en el cual se brindan análisis detallados y recomendaciones en el marco de las temáticas bajo su competencia.</p>
<p>Institución supervisada</p>	<p>Institución pública o privada que ha sostenido una acción de supervisión en el marco de las funciones de la Defensoría del Pueblo.</p>
<p>Institución capacitada</p>	<p>Institución pública o privada, que es capacitada y/o sensibilizada sobre temas de interés de la Defensoría del Pueblo para el mejor desempeño de sus funciones.</p>
 <p>Reporte</p>	<p>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.</p>
<p>Informe especial</p>	<p>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.</p>
 <p>Documento de trabajo</p>	<p>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.</p>
<p>Reunión</p>	<p>Reuniones de coordinación donde participa la defensoría como representante y son de carácter interinstitucional.</p>

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
Presentación de publicación institucional*	Actividad de convocatoria cerrada dirigida a un público determinado, que difunde las publicaciones de la Defensoría del Pueblo en el marco del cumplimiento de sus funciones como informes defensoriales o de adjuntía, reportes de supervisión, documentos de trabajo, resúmenes ejecutivos, informes y memorias anuales, compendios normativos y demás documentos defensoriales emitidos.
Viaje itinerante	Acciones de desplazamiento temporal de comisionados, realizadas por las oficinas defensoriales (con excepción de la OD Lima) en el marco de la estrategia "Acción Itinerante Defensorial" por la cual la Defensoría del Pueblo se acerca a la población que se encuentra en estado de mayor pobreza y vulnerabilidad, en la que se lleva a cabo las siguientes actividades: (1) promocionar los derechos de la población y difundir el rol de la Defensoría del Pueblo (2) supervisar la presencia efectiva del Estado y (3) atender quejas, consultas y petitorios de la población.
Audiencia defensorial*	Actividad que promueve la interacción inmediata entre ciudadanía y autoridades, a través de la presentación de demandas y propuestas que contribuyan al ejercicio y defensa de derechos desde la perspectiva de las personas inscritas como oradoras/es; así como del logro de respuestas y compromisos públicos para el abordaje de una temática constitutiva de una problemática pública desde la perspectiva de las autoridades competentes participantes.
Debate defensorial*	Actividad de exposición y argumentación de propuestas de solución frente a una temática constitutiva de una problemática pública con necesidad de defensa y promoción de derechos; que contribuye con la sensibilización, fortalecimiento de capacidades, así como formación de estudiantes de educación básica y superior en la práctica de debates dinámicos, inclusivos y cooperativos.
Conferencia defensorial*	Actividad de reunión para el abordaje de una o más temáticas específicas y que a su vez cuenta con la participación específica de un/una o varios/as ponentes encargados/as del contenido a desarrollar. Admite la entrega de certificados de participación.
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 ciudadanía sobre sus derechos fundamentales y la actuación de la institución en defensa de sus derechos.
Foro defensorial*	Actividad de reunión que congrega a personas con especialidad y/o experiencia acreditada en una determinada temática relacionada a la defensa y promoción de derechos; con la finalidad de que debatan respetuosamente entre sí sobre distintos aspectos de abordaje de una idéntica temática bajo una moderación que incentive el intercambio de ideas y, cuando corresponda, la participación del público asistente. Admite la entrega de constancias de participación.
Campaña defensorial*	Conjunto de estrategias articuladas que incluyen diferentes tipos de Actividades de Promoción de Derechos (APD) y/o de difusión, dirigidas a posicionar un motivo, acción o eje de gestión en la agenda pública, según temáticas claves determinados por institución. Abarca un tiempo determinado e implica el uso de diversos medios y plataformas de comunicación de acuerdo al mensaje, público objetivo, objetivos y metas a alcanzar.
Audiencia defensorial*	Actividad que promueve la interacción inmediata entre ciudadanía y autoridades, a través de la presentación de demandas y propuestas que contribuyan al ejercicio y defensa de derechos desde la perspectiva de las personas inscritas como oradoras/es; así como del logro de respuestas y compromisos públicos para el abordaje de una temática constitutiva de una problemática pública desde la perspectiva de las autoridades competentes participantes.
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)

(*) Resolución Administrativa N° 044-2022/DP-PAD, que aprueba la "Directiva para la ejecución de las Actividades de Promoción de Derechos (APD), en las modalidades presencial y virtual, en la Defensoría del Pueblo"

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) 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 de fortalecimiento de la imagen institucional (eventos públicos, mesas de trabajo, campañas de difusión, emisión de cuñas radiales o spots), reuniones con la sociedad civil, producción de discos compactos, materiales de difusión escritos o audiovisuales (afiches, trípticos, dípticos, etc.), entre otros. Incluye los conceptos de viáticos, pasajes aéreos/terrestres y otros que se consignen en la solicitud para la realización de los eventos.
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. Incluye el costo de uniforme.
Secigristas y practicantes	Colaboradores que brindan apoyo a la DP.
Personal – CAS	Personal con contrato administrativo de servicios. Incluye costo de seguro.
Personal – SMF	Presupuesto de seguro médico familiar del personal de planilla.
Publicaciones	Para la impresión de Informes Defensoriales e Informes de Adjuntía, documentos de trabajo y otras investigaciones.



Anexo 4. Estructura funcional programática

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA Y FUNCIONAL 2023		Meta	Finalidad de meta	Objetivo Estratégico Acción Estratégica Actividad Operativa	Unidades orgánicas involucradas	Comprende
DIVISIÓN FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL					
004 PLANEAMIENTO GUBERNAMENTAL	0005 PLANEAMIENTO INSTITUCIONAL	0001	0007979 Acciones de Planeamiento y Presupuesto	4.3.4	OPP y ODECI	Personal (Planilla, CAS, SMF Practicantes y Secigras) Gastos de Funcionamiento y actividades
006 GESTION	0007 DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN SUPERIOR	0002	0000017 Acciones de la Alta Dirección	4.3.1	DP,PAD,SG,GA,STE	Personal (Planilla, CAS, SMF Practicantes y Secigras) Gastos de Funcionamiento, Actividades
				4.3.3		
	5.1.1					
	5.1.2					
0008 ASESORAMIENTO Y APOYO	0003	0000888 Gestión Administrativa	4.1.1	OAF,OGDH,OGDPPTI,OCII, OAJ, SG	Personal (Planilla, CAS, SMF Practicantes y Secigras) Gastos de Funcionamiento, Equipos y Actividades, seguros y uniformes	
			4.1.2			
			4.2.1			
			4.2.2			
			4.3.2			
			4.3.5			
			4.3.6			
4.3.7						
4.3.8						
5.1.1						
5.1.2						
5.1.3						
	0012 CONTROL INTERNO	0004	0000008 Acción y Control	4.3.8	OCI	Personal (Planilla, CAS, SMF), Gastos de Funcionamiento, Actividades
012 IDENTIDAD Y CIUDADANIA	0023 DEFENSA DEL INTERES CIUDADANO	0005	0054368 Atención de Casos sobre Vulneración de Derechos Fundamentales	1.1.1	ODs, MDs y Programas Penales y Policiales	Solo Comisionados de ODs y MOD (Planilla, CAS, SMF) y actividades vinculados a la atención de casos
				1.2.1		
				3.3.1		
				3.3.2		
0006	0054365 Informe de Investigación sobre Vulneración de Derechos	00007	0041102 Implementación de la Política de Actuación Defensorial a Nivel Descentralizado	1.3.1	DCT, Dirección de atención Virtual, 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
				2.1.1		
				2.1.2		
				2.2.1		
2.2.2						
4.3.9						
5.1.3						
0008	0041182 Investigación y Seguimiento de Propuestas sobre Analisis y Problemáticas de Vulneración de Derechos	0008		3.1.1	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
				3.1.2		
				3.1.3		
				3.1.4		
				3.2.1		
				3.2.2		
				3.2.3		
				3.2.4		
				3.4.1		
				3.4.2		
5.1.3						

Anexo 5. Glosario de términos

1. Actividad



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

2. Bien o servicio público

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

3. Centro de costos²



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

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).

² 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.

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.

