ENMIENDA

AL ACUERDO ENTRE

SUIZA, REPRESENTADA POR LA EMBAJADA DE SUIZA – AGENCIA SUIZA PARA EL DESARROLLO Y LA COOPERACIÓN (COSUDE),

LA REPÚBLICA DEL PERÚ, REPRESENTADA POR LA AGENCIA PERUANA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL (APCI),

Y

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO (DEFENSORÍA)

RELATIVA AL APOYO AL PROGRAMA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO A TRAVÉS DE LA CANASTA DE FONDOS

"La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos"

Nueva vigencia: del 1 de marzo de 2006 al 31 de diciembre de 2010

Conforme a lo dispuesto en los artículos I y IX del Acuerdo de Cooperación Técnica entre el Gobierno de la República del Perú y el Gobierno del Consejo Federal Suizo, suscrito el 9 de septiembre de 1964, y el artículo décimo quinto del Acuerdo entre Suiza, representada por la Embajada de Suiza - Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE), la República del Perú, representada por la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI), y la Defensoría del Pueblo (Defensoría), relativo al apoyo al Programa de la Defensoría del Pueblo a través de la Canasta de Fondos "La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos", suscrito el 24 de febrero de 2006, y con el propósito de actualizar algunos contenidos del Programa y establecer nuevas condiciones del aporte financiero y de la vigencia, las Partes resuelven:

Artículo 1.- Modificar los Artículos Tercero, Cuarto, Sexto y Décimo Sexto del Acuerdo suscrito en febrero de 2006, en los siguientes términos:

ARTÍCULO TERCERO

OBJETIVOS

Fin

Dice:

Contribuir a la realización de los derechos humanos de todos los peruanos y peruanas, promoviendo la institucionalidad democrática y la inclusión de las personas en situación de mayor pobreza, buscando de esta manera el establecimiento de relaciones de género, sociales, económicas y culturales equitativas en el país.

Reemplazado por:

Contribuir a la realización de los derechos humanos, la justicia social, consolidación de la democracia y la reforma del Estado, mediante la construcción de una nueva relación entre el Estado y la ciudadanía, avanzando en la superación de la desigualdad y la exclusión.

Propósito

Dice:

Mejorar el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades del Estado para la realización integral de los derechos de las personas, especialmente de la población en situación de mayor pobreza y exclusión.

Reemplazado por:

Mejorar el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades del Estado para la realización integral de los derechos humanos, especialmente de los derechos económicos, sociales y culturales de la población en situación de mayor pobreza y exclusión.

ARTÍCULO CUARTO

RESULTADOS ESPERADOS

Dice:

El Estado, en todos los niveles de gobierno (nacional, regional, local), diseña e implementa políticas públicas orientadas a garantizar la realización de los derechos humanos, especialmente los derechos económicos, sociales y culturales de la población en situación de mayor pobreza y exclusión.

La población, especialmente la que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión, cuenta con mayores posibilidades y capacidades para el ejercicio de sus derechos.

La Defensoría del Pueblo cuenta con el personal idóneo y una organización y sistema de gestión adecuados para el desempeño de sus funciones con eficacia y eficiencia.

Reemplazado por:

Resultado 1: El Estado diseña e implementa políticas públicas orientadas a garantizar la realización de los derechos humanos y el acceso a servicios públicos de calidad.

Resultado 2: La población, especialmente la que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión, cuenta con mayores posibilidades y capacidades para el ejercicio de sus derechos.

Resultado 3: La Defensoría del Pueblo desempeña sus funciones con eficacia y eficiencia.

ARTÍCULO SEXTO

APORTE FINANCIERO DE COSUDE

COSUDE efectuará un quinto desembolso a la Canasta de Fondos, que asciende a la cantidad de S/. 537,040 (quinientos treinta y siete mil cuarenta y 00/100 nuevos soles) y no debe exceder la suma de CHF 200,000 (doscientos mil y 00/100 francos suizos). En consecuencia, el nuevo monto del aporte total de la contribución suiza se incrementará en **S/. 5,262,040** (cinco millones doscientos sesenta y dos mil cuarenta y 00/100 nuevos soles), y no deberá exceder la suma de CHF 2,072,000 (dos millones setenta y dos mil y 00/100 francos suizos).

El desembolso pendiente se realizará en moneda nacional, luego de la firma de la presente Enmienda.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO

DURACIÓN DEL ACUERDO

El período de vigencia de la presente Enmienda se amplía hasta el **31 de diciembre de 2010**.

Artículo 2.- Incluir como parte integrante de la presente Enmienda los siguientes documentos: Programa "La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos", versión de abril de 2007; Marco Lógico, actualizado al 14 de agosto de 2009; Presupuesto, actualizado con el incremento del aporte suizo; Organigrama de la Defensoría del Pueblo, actualizado; Manual de Procedimientos de la Canasta de Fondos para la ejecución del Programa, versión de junio de 2008.

Artículo 3.- Mantener, excepto en lo que se oponga a lo estipulado en la presente Enmienda, todos los demás términos y compromisos establecidos mutuamente en el Acuerdo entre Suiza, representada por la Embajada de Suiza - Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE), la República del Perú, representada por la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI), y la Defensoría del Pueblo (Defensoría), relativo al Apoyo al Programa de la Defensoría del Pueblo a través de la Canasta de Fondos "La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos".

Artículo 4.- Poner en vigencia la presente Enmienda una vez suscrita por el Gobierno de la República del Perú y el Gobierno de Suiza no requiriéndose de ambas partes ninguna formalidad adicional.

Suscrito en la ciudad de Lima, el 11 de noviembre de 2010, en tres ejemplares, igualmente auténticos y válidos.

POR LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Carlos Marino Hely Pando Sánchez
Director Ejecutivo de la APCI

Martha Beatriz Merino Lucero
Defensora del Pueblo

POR SUIZA

Anne-Pascale Krauer Müller
Embajadora de Suiza en el Perú

DEFENSORIA DEL PUEBLO

Programa

LA PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD E INCLUSIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Abril, 2007

ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN	3
I. ASPECTOS GENERALES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	4
1. Identidad institucional y fines	4
2. Organización de la Defensoría del Pueblo	4
3. Campos de intervención	6
4. Presupuesto institucional por fuentes	7
II. ASPECTOS RELEVANTES DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y LA SITUACIÓN ESPERADA	9
1. Características generales	9
2. Situación de los principales campos de intervención defensorial	9
3. Situación Esperada: Justificación del Proyecto	14
4. Marco para la interpretación de los objetivos del Programa	15
III. EL PROGRAMA LA PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD E INCLUSIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	17
1. Jerarquía de objetivos del Programa	17
2. Indicadores objetivamente verificables	18
3. Medios de verificación	19
4. Estrategias de intervención	23
IV. PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA	27
1. Programación y ejecución de actividades	27
2. Sistema de monitoreo y evaluación del Programa	27
3. Línea de base	28
4. Presupuesto y gestión presupuestaria	28
5. Modalidad de administración: La canasta de fondos	29
ANEXOS	31
1. Programación de actividades 2006-2010	32
2. Matriz de monitoreo y evaluación	44
3. Línea de base	55

PRESENTACIÓN

El Programa "Promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos" constituye una intervención específica de la Defensoría del Pueblo en su propósito de actuar resueltamente en la reducción de las profundas desigualdades sociales y regionales, que afectan a un importante número de peruanos y peruanas, los posterga, manteniéndolos en situación de indefensión e incluso compromete el futuro de sus hijos e hijas en un injusto circulo de pobreza y exclusión.

Los objetivos de este Programa han sido formulados en concordancia con la Misión y Visión institucional. En tal sentido, procura aportar en forma determinante a que el Estado cumpla con su rol, en beneficio de las personas y dentro de la Ley y, a que la población -especialmente la más pobre y excluida-, sea consciente de los derechos que la asiste y sea partícipe de su defensa.

El documento que se desarrolla a continuación empieza presentando las competencias y campos de acción de la Defensoría del Pueblo, su base orgánica y los recursos con la que cuenta para la ejecución de sus actividades. En seguida, se describe la situación por la que atraviesan algunos de los principales campos temáticos sobre los que se busca incidir, la situación esperada al término del Programa y el marco estratégico institucional al cual responde el diseño del Programa.

En la sección III se describe el Programa a ejecutar. Allí se presenta los objetivos y resultados que se espera alcanzar, los indicadores propuestos para medir su logro, así como las fuentes que proveerán la información relativa al avance; todo ello se resumen en la matriz de marco lógico del Programa. Además, en esta sección se pormenoriza las estrategias a aplicar para cada uno de los Resultados esperados.

La última sección contiene los procedimientos que se aplicarán en la ejecución, entre ellos: la programación y ejecución de actividades, el sistema de monitoreo y evaluación, la línea de base levantada, así como el presupuesto y su modalidad de gestión. Brevemente se explica además la modalidad de administración de los recursos provenientes de la cooperación internacional, experiencia inédita en nuestro medio denominada "canasta de fondos".

Este Programa es de suma importancia para la Defensoría del Pueblo puesto que su ejecución le permitirá enfrentar el compromiso de trabajar con especial preocupación por los peruanos y las peruanas menos favorecidos, quienes confían en nuestra gestión eficaz por la defensa de sus derechos.

OFICINA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO, COOPERACIÓN
INTERNACIONAL E INVERSIONES

I. ASPECTOS GENERALES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

1. Identidad institucional y fines

La Defensoría del Pueblo es un organismo autónomo establecido en los artículos 161 y 162 de la Constitución de 1993, con la finalidad de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

La Defensoría del Pueblo trabaja firmemente para que nuestra sociedad supere la situación de exclusión, injusticia e inequidad que la caracteriza, así como para contribuir con el máximo de sus esfuerzos al fortalecimiento de la institucionalidad democrática. A lo largo del camino recorrido para alcanzar estos objetivos, se produjeron cambios organizacionales que, sin embargo, no alteraron el cumplimiento de las tres funciones medulares atribuidas a la Defensoría del Pueblo por la Constitución Política:

- la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad;
- la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal, y
- la supervisión de la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Sus competencias se extienden a todo el ámbito de la Administración Pública y a aquellos particulares que prestan servicios públicos. Siendo particularmente destacable el compromiso de la Defensoría con la institucionalidad democrática y con los grupos sociales más vulnerables y excluidos.

También es de gran importancia su participación en la reforma del estado, conducente a un estado responsable, transparente, descentralizado y que garantice los derechos fundamentales de las personas.

2. Organización de la Defensoría del Pueblo

Los principales órganos de dirección y línea son: la Defensora del Pueblo, la Primera Adjuntía, las Adjuntías y la Dirección de Promoción y Coordinación Territorial.

Órganos de Dirección y de Línea	Funciones
Defensora del Pueblo	La Defensora del Pueblo es la funcionaria que ejerce la más alta autoridad institucional y la titularidad del respectivo pliego presupuestal. Representa a la Institución y goza de total autonomía e independencia en el ejercicio de las funciones.
Primera Adjuntía	Depende directamente de la Defensora del Pueblo. Es una instancia que gestiona, apoya, asesora y propone a la Titular las estrategias, políticas y planes de gestión institucional; coordina y supervisa las actividades de las Adjuntías y Oficinas Defensoriales, y demás unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo.

Adjuntías:	
1. Adjuntía para la Administración Estatal	Coordinan y emiten lineamientos de política en sus respectivos campos de actuación, orientando el trabajo de las Oficinas Defensoriales. Desarrollan labores de análisis y formulación de propuestas en temas cuya problemática requiere ser considerada y atendida desde una perspectiva integral. Elaboran líneas de acción para el tratamiento de casos individuales a cargo de las Oficinas Defensoriales que operan a nivel nacional y aportan a la investigación de los mismos cuando demandan un tratamiento especializado.
2. Adjuntía para los Servicios Públicos y el Medio Ambiente.	
3. Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad.	
4. Adjuntía para los Derechos de la Mujer.	
5. Adjuntía en Asuntos Constitucionales	
6. Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia	
Dirección de Promoción y Coordinación Territorial	Depende de al Primera adjuntía y tiene por función proponer la política institucional y ejecutar las acciones en materia de promoción, educación ciudadana, articulación con instituciones y organizaciones de la sociedad civil y desarrollo institucional.

De las Adjuntías dependen además los programas y proyectos especializados en una temática específica.

Programas y Proyectos Especiales	Funciones
1. Programa de Protección a Poblaciones Afectadas por la Violencia.	Coordinan la ejecución de actividades especializadas en áreas de atención preferente para la institución y orientan, asesoran y brindan lineamientos de acción a las Oficinas Defensoriales.
2. Programa de Comunidades Nativas.	
3. Programa de Descentralización y Buen Gobierno	
4. Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales	
5. Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios	

Para la ejecución desconcentrada de sus actividades, la Defensoría del Pueblo cuenta con 28 oficinas defensoriales y 8 módulos de atención dependientes de éstas. Existen además, varias oficinas que atienden al público de manera no permanente en ciudades y poblados de diversas zonas del país como Ayabaca y Huancabamba (Piura); Chupaca, Concepción, Jauja, La Oroya, Tarma y Tayacaja (Junín); Huanta (Ayacucho); Juliaca (Puno); Oxapampa (Pasco); Quillabamba (Cusco); San Ignacio (Cajamarca); Santa Clotilde (Loreto) y Santa María de Nieva (Amazonas).

Asimismo, despliega sus acciones en zonas alejadas del territorio nacional por medio de los llamados, equipos itinerantes.

Órganos Desconcentrados	Funciones
Oficinas Defensoriales	Son los órganos ejecutores desconcentrados que dependen de la Primera Adjuntía. Cada oficina defensorial es conducida por un/a Jefe/a designado/a por la Defensora, a quien le compete dirigir la actuación defensorial en su ámbito geográfico, de manera acorde con la política institucional.
Módulos de Atención	Dependen de una oficina defensorial. Se instalan en capitales provinciales y atienden quejas, pedidos y consultas, supervisan dependencias estatales y entidades prestadoras de servicios públicos, además de realizar actividades de capacitación y difusión

	de derechos.
Equipos itinerantes	Integrados por personal de las oficinas defensoriales y módulos de atención. Estos equipos se trasladan rotativamente desde sus respectivas sedes hacia distritos, poblados y comunidades, especialmente en zonas rurales, abarcando ciudades intermedias que forman parte de los circuitos de visitas.

3. Campos de acción

Como se ha mencionado, la Defensoría del Pueblo debe proteger los derechos que constituyen atributos y facultades inherentes a la persona humana; en tal sentido, su campo de acción es amplio y comprende temas como el derecho a la vida, al sufragio, a la integridad, a la dignidad, a la paz, a la libertad de expresión y pensamiento, a gozar de un medio ambiente sano, al respeto a su cultura, a la salud, a la educación gratuita por parte del Estado, a la libertad de consciencia y religión, a la igualdad ante la ley, entre otros.

En el cuadro siguiente se detallan los principales ejes de la acción defensorial, junto con la institución pública competente.

Ejes de la acción defensorial	**Cumplimiento de deberes de la administración estatal y del deber de cooperación**
1. Educación	Ministerio de Educación
2. Salud	Ministerio de Salud
3. Seguridad Social	Seguro Social de Salud (EsSalud)
4. Servicios públicos	
4.1. Agua de consumo	Empresas de Agua Potable Municipalidades
4.2. Electricidad	Empresas Eléctricas
4.3. Telecomunicaciones	Empresas de Telecomunicaciones
4.4. Transporte	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
5. Medio Ambiente	
5.1. Saneamiento básico	Municipalidades provinciales y distritales, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
5.2. Residuos sólidos	Municipalidades provinciales y distritales
5.3. Contaminación minera	Ministerio de Energía y Minas
6. Identidad	RENIEC, Municipalidades distritales
7. Secuela de la Violencia política y continuidad de la labor post CVR	Ministerio de Justicia, Ministerio del Interior
8. Descentralización y Buen Gobierno	Gobiernos Regionales, gobiernos locales provinciales y distritales
9. Migrantes (internos y externos)	Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, Ministerio de Relaciones Exteriores
10. Empleo Público	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
11. Seguimiento de conflictos sociales	Ministerio del Interior
12. Justicia	Poder Judicial, Ministerio Público, Ministerio de Justicia
13. Participación política y supervisión electoral	JNE, ONPE
Sectores prioritarios	
A. Derechos de la mujer	Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social

Ejes de la acción defensorial	Cumplimiento de deberes de la administración estatal y del deber de cooperación
B. Derecho de las comunidades nativas	Poder Judicial, Ministerio Público
C. Derechos de las personas privadas de libertad	
D. Derecho de las personas con discapacidad	

4. Presupuesto institucional por fuentes

La Defensoría del Pueblo financia la ejecución de sus actividades, principalmente, con recursos provenientes del tesoro público y de la cooperación internacional. Estos últimos has descendido en su participación en la conformación del presupuesto institucional en los últimos años; sin embargo, continúan siendo una fuente importante para el financiamiento de las actividades de la Defensoría del Pueblo, especialmente, el que demanda ampliar el ámbito de intervención a zonas de mayor pobreza y exclusión.

A continuación se muestra la evolución del presupuesto institucional entre el 2002 y el 2007, por fuentes de financiamiento.

Período	Recursos Ordinarios	Donaciones y Transferencias	Recursos directamente recaudados	Total
2002	16,579,891	5,886,243	3,000	22,469,134
2003	19,650,556	8,042,070	5,696	27,698,322
2004	19,750,000	12,214,292	24,888	31,989,180
2005	19,430,212	14,036,806	32,210	33,499,228
2006	29,112,039	6,798,430	25,178	35,935,647
2007 (1)	33,175,824	1,771,464		34,947,288

(1) Presupuesto inicial de apertura.

Al 2007, los siguientes proyectos financiados con apoyo de la cooperación internacional, están siendo ejecutados por las diferentes Adjuntías y Oficinas Defensoriales.

Proyectos	Fuentes de financiamiento	Periodo de ejecución
Fortalecimiento de las capacidades de la Defensoría del Pueblo en su rol de supervisión de políticas públicas en educación.	Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI)	Set 05 - Mar 07
Consolidación de las instituciones democráticas y tutela de los derechos humanos en el Departamento de San Martín.	Movimiento Laico para América Latina (MLAL)	Dic 03 - Dic 07
Desarrollo de capacidades para el manejo de los conflictos socio-ambientales en las actividades mineras.	OXFAM Gran Bretaña/ CARE	May 06 - May 07
La Defensoría del Pueblo y el seguimiento a las recomendaciones de la Comisión de la Verdad y la Reconciliación.	Unión Europea (UE) Iniciativa para Democracia y Derechos Humanos	Ene 06 - Dic 07

Proyectos	Fuentes de financiamiento	Periodo de ejecución
Promoción y Defensa de los derechos de las mujeres.	Fondo para la Población de las Naciones Unidas (UNFPA)	Nov 06 - Mar 07
Fortalecer el papel de supervisión preventiva y de intermediación de la Defensoría del Pueblo en los conflictos sociales en el país	Servicio Alemán de Cooperación Social-Técnica (DED)	Ene 07- Ene 09
Programa "Mejorando la salud de los pobres: un enfoque de derechos "	CARE	Abr 07 - Feb 08
Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Pueblo para la promoción y defensa de los derechos ciudadanos. Fase III	Cooperación Belga al Desarrollo (CBD) y la Cooperación Técnica Belga (CTB)	Nov 06 - Oct 08
Derechos Humanos y personas afectadas y viviendo con VIH-SIDA	ONUSIDA	Ene 07 - Ago 07
Fortalecimiento institucional de la Defensoria del Pueblo de las instituciones públicas y de la sociedad civil organizada para la promoción y defensa de los derechos de la niñez	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo-PNUD	Ene 07 Dic 07
Fortalecimiento de las capacidades de los operadores de la administración de justicia con relación a las normas de detención de personas	Organización de los Estados Americanos (OEA)	May 07 - Mar 08
Apoyo a la Defensoría del Pueblo en la implementación de un sistema informático de seguimiento a conflictos sociales y contribución al análisis vinculados al ámbito de los gobiernos sub-nacionales	Cooperación Alemana al Desarrollo (GTZ)	Feb 07 - Oct 07
Brindar apoyo a la Defensoría para fortalecer sus capacidades y actividades de vigilancia y control del cumplimiento de las obligaciones del estado en la respuesta nacional al VIH/SIDA	The Futures Group, Perú /USAID	May 07 - Oct 07
Programa de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos	Canasta de fondos (ACDI, COSUDE)	Nov 06 – Dic 10
Fortalecimiento institucional de la Defensoria del Pueblo para promover la superación de las secuelas de la violencia política en el Perú	Agencia Sueca para el Desarrollo Internacional (ASDI)	Ene 03 - Dic 07
Fortalecimiento institucional de la Defensoria del Pueblo para la supervisión de la reforma del Estado y la promoción de la vigilancia ciudadana.	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)	Nov 03 - Mar 07
Mejoramiento de la capacidad de la Defensoría del Pueblo para impulsar la participación ciudadana en la oportuna programación y ejecución de los presupuestos regionales.	Estado de los Países Bajos (Holanda)	Abril 07 - Oct 08

II. ASPECTOS RELEVANTES DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y LA SITUACIÓN ESPERADA

1. Características generales

El desarrollo institucional y la actividad defensorial se desarrollaron en el marco de administraciones estatales que -pese al deber de cooperación-, se mostraron en ocasiones renuentes a contribuir con el proceso de reforma y débiles al enfrentar temas que afectaron a la ciudadanía. El Estado se mostró poco efectivo para garantizar los derechos fundamentales, así como para disminuir las violaciones de los derechos a la vida e integridad de las personas, atribuidas a los efectivos de la Policía Nacional del Perú y de las Fuerzas Armadas.

Por otra parte, el proceso de descentralización en marcha, constituye la más importante oportunidad para reducir las enormes inequidades entre regiones y localidades, para generar una democracia y un desarrollo que garanticen la realización de los derechos de todos y todas los/as habitantes de cada territorio. En el marco de este proceso se ha establecido mecanismos de participación ciudadana para la definición de planes y asignación de presupuestos. Existen también condiciones favorables que promueven y respaldan el desarrollo de experiencias de vigilancia ciudadana de la gestión pública, gracias a la promulgación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información y de disposiciones específicas referidas al control ciudadano de programas sociales.

La atención de la salud por parte del Estado siguió sin satisfacer las condiciones mínimas de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y calidad. A pesar de los avances en materia de identidad, se mantuvieron las barreras que limitan su ejercicio, principalmente las referidas al marco normativo y a los cobros indebidos por la expedición de certificados de nacido vivo y la inscripción de nacimientos. En cuanto a la prestación de los servicios públicos, se hicieron evidentes los problemas en el acceso y la calidad de los servicios de saneamiento, así como en la gestión de las empresas y del modelo regulatorio. Se observó, asimismo, un alto grado de concentración en el mercado de las empresas de generación y distribución de electricidad. Por otro lado, resultó preocupante la persistencia de problemas de instalación, continuidad y celeridad en la reparación de fallas en el servicio de telefonía, por citar algunas.

Los escasos avances en el anunciado proceso de reforma del Estado, junto con la persistencia de la corrupción, han dado lugar a graves dificultades para que las instituciones democráticas recuperen legitimidad. El Acuerdo Nacional[1] a pesar de haber sido suscrito por las principales fuerzas políticas, no está siendo puesto en práctica, requiere de la voluntad política para orientar en forma efectiva la conducción del país. Las principales carencias nacionales se refieren a la falta de avances sustantivos en el nivel y calidad del desarrollo de todos los peruanos y peruanas, ya que subsisten enormes diferencias e inequidades internas. Persisten serias limitaciones para la realización de los derechos humanos, especialmente los económicos, sociales y culturales, resultado de la exclusión de importantes sectores de ciudadanos y ciudadanas con respecto a los servicios y oportunidades que debe brindar el Estado para el ejercicio de los derechos humanos.

2. Situación de los principales campos de intervención defensorial

2.1 Situación de la educación

Según el documento del Banco Mundial, *Perú. La oportunidad de un país diferente*[2], respecto al tema de la Educación Básica se "...ha logrado grandes avances en lo que se refiere a cobertura educacional. En casi todos los índices de cobertura el país está por encima del promedio de América Latina, e incluso, en algunos casos, por encima de países de mayor riqueza. Sin embargo, en

[1] Proceso de concertación para la gobernabilidad democrática que se desarrolló entre los años 2001 y 2002, con participación de los principales partidos políticos y organizaciones de la sociedad civil. Se acordaron 29 políticas de Estado referidas a democracia y estado de derecho, equidad y justicia social, competitividad del país, y eficiencia y transparencia del Estado.

[2] Ver Capítulo 26. La Educación Básica. Luis Crouch, pág. 631-644.

comparación con otros países con igual cobertura, el logro cognitivo de los estudiantes está rezagado y distribuido de una forma muy desigual. El problema de la calidad educativa es muy serio, y no se lo puede resolver únicamente aumentando el gasto. Hacen falta reformas estructurales en tres ámbitos.

Primero. El sistema tiene que proponerse estándares y metas cuantificables de logro educacional, que permitan ver si se está avanzando en el ámbito cognoscitivo, sobre todo entre la población escolar más pobre.

Segundo. Hay que establecer sistemas de rendición de cuentas, para que el logro (o el no logro) de las metas tenga consecuencias.

Tercero. Definir sistemas de apoyo para que las metas se puedan alcanzar. Invertir en la capacidad de los maestros para propiciar el desarrollo cognoscitivo entre los más pobres probablemente sea la categoría de gasto que más aumento demande. El apoyo también debe concentrarse en los factores que generen más desigualdad entre los pobres, incluyendo los problemas nutricionales y la necesidad de la enseñanza bilingüe".

Si bien se comparte el balance de que lo esencial es incidir en mejorar la calidad de la educación, la Defensoría del Pueblo advirtió que el desconocimiento o la indebida actuación de los funcionarios y servidores responsables de la prestación del servicio educativo continuaban afectando los componentes del derecho a la educación: disponibilidad, accesibilidad, permanencia y calidad:

- Disponibilidad: Se mantenía el proceso de racionalización del gasto para la incorporación de nuevas plazas de personal docente y administrativo en instituciones educativas públicas de educación básica. Se recibieron quejas por la escasa y deficiente infraestructura de las instituciones educativas en las zonas rurales y urbano marginales, así como por las limitaciones en materiales educativos para los distintos niveles de educación y la carencia de personal docente en las zonas rurales y nativas. Esto se agravaba en algunas zonas del país, debido a que los docentes se ausentaban de manera injustificada, dejando sin clases a los estudiantes.

- Accesibilidad: Aún cuando las normas garantizan el derecho a la educación pública gratuita, se presentaron casos donde las instituciones educativas estatales condicionaban la matrícula de los estudiantes al pago de la cuota de las Asociaciones de Padres de Familia (APAFA) o a la compra de algunos materiales educativos. De igual modo, se constató que se realizaban cobros para exonerar a los alumnos de asistir a los cursos de religión o educación física. Esto no sólo constituye una arbitraria limitación del derecho a la libertad de religión o credo, sino que vulnera el derecho a la gratuidad de la enseñanza. Hubo casos en los que se afectó, además, el derecho a la salud de los alumnos o alumnas que adolecían de alguna discapacidad temporal o permanente y fueron obligados a realizar esfuerzos físicos superiores a sus capacidades.

- Permanencia: Existen condiciones inadecuadas de trato hacia los alumnos, lo cual genera deserción escolar; así como casos de extorsión para elevar sus calificaciones y algo particularmente grave: violaciones de la indemnidad sexual en centros educativos.

El mayor número de quejas presentadas a la Defensoría vino de parte de los docentes y el personal administrativo y estuvieron relacionadas con el incumplimiento de sus beneficios laborales, el pago de remuneraciones, los problemas en los procesos de reasignación, nombramiento y contratación del personal docente, así como con el deficiente control de los órganos de gestión para sancionar a los directores de los centros educativos. Un hecho relevante para el Sector Educación fue la creación de la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos (CADER), dentro de la estructura de la Oficina de Apoyo a la Administración de la Educación del Ministerio de Educación. Esta comisión tiene entre sus funciones recibir, verificar, investigar y procesar las denuncias y reclamos que se formulen contra los funcionarios y servidores del sector. Para ello, cuenta con profesionales en educación, derecho y psicología, entre otros.

2.2 Situación de la Salud

El documento del Banco Mundial *Perú. La oportunidad de un país diferente*[3], respecto a la salud afirma que se dio "...algunos avances en los indicadores del estado de salud de su población, especialmente en el área de la mortalidad infantil, en la que ha alcanzado el promedio latinoamericano. También se han producido ciertas mejoras en el acceso, como el incremento del número de partos atendidos por personal capacitado y de las inmunizaciones, así como el aumento de la cobertura del seguro de salud para los pobres. No obstante estas mejoras, persisten desigualdades geográficas y vinculadas al nivel de ingresos. Un factor clave que limita las mejoras en la prestación de atención por el sistema público es la falta de metas o estándares, que resultan esenciales para poder supervisar adecuadamente los resultados de salud y el desempeño del sector, así como para contar con información útil para futuras reformas y cambios de política.

Sin información y sin canales claros se reducen las posibilidades de rendición de cuentas. (Los) canales y procesos para la rendición de cuentas de los proveedores (es decir, profesionales y establecimientos de salud), son débiles, especialmente entre los responsables de la regulación y el financiamiento del sector y entre los encargados de la formulación de políticas/administradores y los usuarios/pacientes. Aunque hay problemas relacionados con las capacidades y el financiamiento, a menos que se logren más avances en la fijación de estándares y el desarrollo de canales de rendición de cuentas, una inversión en mayor capacidad no producirá los resultados esperados. Las recomendaciones giran en torno de cuatro áreas claves:

- metas y estándares;
- rendición de cuentas;
- financiamiento;
- generación y fortalecimiento de la capacidad."

Las intervenciones de la Defensoría del Pueblo permitieron detectar situaciones que limitan el cumplimiento del derecho, ya que los servicios brindados desde el Estado a través del Seguro Social de Salud (EsSalud) y el Ministerio de Salud, adolecen de una serie de limitaciones que afectan el derecho a la salud. Al respecto, se puede advertir tres situaciones graves: la falta de información hacia los/as usuarios/as, los condicionamientos para la atención y la ausencia de medicamentos de buena calidad.

- Accesibididad: El personal de los centros de atención no cumple con la obligación de informar a las personas sobre sus derechos como usuarios/as del servicio de salud, los costos de atención, los servicios que se brindan y el horario de los trabajadores. Esto genera que las personas que acuden a solicitar atención médica no cuenten con información completa de los servicios que brinda el establecimiento y de la asistencia que desean recibir. El no saber hablar lenguas propias del lugar impide al personal de salud comunicarse adecuadamente con los/as usuarios/as, limitando así su acceso a la salud.

- Disponibilidad: Condicionamiento de la atención por emergencia al pago del servicio y las limitaciones en la cobertura del Seguro Integral de Salud (SIS), lo cual afecta la disponibilidad de los tratamientos para los ciudadanos y ciudadanas de menores recursos.

- Aceptabilidad: Son frecuentes las quejas por negligencia médica, así como por limitación del acceso a la información contenida en la historia clínica. Son de especial preocupación las quejas recibidas de poblaciones que afrontan enfermedades como la tuberculosis multidrogo resistente (TB MDR) o el VIH/SIDA y sobre discriminación y maltrato en los establecimientos de salud.

- Calidad: Asimismo, hubo múltiples quejas de los usuarios/as respecto a la calidad de la atención brindada por el personal de los establecimientos de salud. Este problema se encuentra vinculado con la ausencia de medicamentos de buena calidad pues existe un deficiente control sobre los

[3] Ver Capítulo 26. La Educación Básica. Luis Crouch, pág. 631-644.

productos farmacéuticos que se distribuyen en las farmacias afines a las postas, centros de salud y hospitales[4].

Estas deficiencias son mucho más graves en las zonas rurales debido a que diversas comunidades y caseríos no cuentan con personal médico que los atienda de manera oportuna, lo que obliga a las personas a trasladarse a otras localidades. Otro tema cuestionable fue el proceso de cierre de regímenes especiales y la creación de los nuevos planes para los asegurados potestativos del Seguro Social de Salud (EsSalud)[5].

La inadecuada articulación de las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Salud (MINSA, EsSalud, seguros privados y hospitales y centros de salud de las Fuerzas Armadas y Policiales) determina la ineficiencia del gasto público en esta materia, lo cual origina que amplios sectores de la población se vean excluidos de los sistemas de salud por no cumplir con los atributos de pobreza que condicionan la aplicación de los programas sociales, ni contar con los recursos que demanda un seguro privado de salud.

2.3 Situación de los servicios básicos: agua potable y saneamiento

"El sector de agua y saneamiento se caracteriza por sus bajas coberturas y la mala calidad del servicio, así como por la precaria situación financiera de quienes lo prestan, que, aunada a una falta de incentivos para el mejoramiento de su gestión, ha llevado al sector a un nivel de inversiones mínimas que ya comienza a afectar su sostenibilidad. La política tarifaria está divorciada de la realidad del sector respecto de las inversiones y su financiamiento, hecho que agrava aún más el problema. Además, el marco institucional y de regulación requiere ajustes para, por un lado, mejorar la gobernabilidad en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS), y, por otro lado, permitir que la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) ejerza eficazmente su función reguladora.

Para revertir esta situación el sector requiere reformas estructurales que minimicen la interferencia política en el manejo de estos servicios e introduzcan los incentivos adecuados para lograr, de manera progresiva, su desarrollo sostenido. Con esta perspectiva, las principales políticas, estrategias y actividades son: (i) el desarrollo de un sistema que garantice inversiones sostenibles, eficiencia en la prestación de servicios y la provisión de estos a los más pobres. Todo ello por medio de una política financiera y tarifaria que incorpore los incentivos necesarios para tales fines; y (ii) el fortalecimiento del marco institucional y regulatorio para introducir las buenas prácticas de gobierno corporativo en las EPS y permitir que la política tarifaria y financiera sean coherentes, buscando que la SUNASS pueda ejercer su labor eficazmente"[6].

2.4 Situación sobre el derecho a la Identidad

RENIEC aprobó el «Plan Nacional de Restitución de la Identidad: Documentando a las Personas indocumentadas 2005-2009», donde se estimaba que la población indocumentada llegaba a 3'411,183 personas, siendo 1'552,522 las personas adultas que no figura en la base de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Este Plan, elaborado por la Comisión Especial a la que se hizo mención y de la cual formó parte la Defensoría del Pueblo, «aborda la problemática de las personas indocumentadas a través de la formulación, ejecución, monitoreo y evaluación de acciones orientadas a documentar a quienes se encuentran en tal situación. A partir de esta iniciativa se desarrollaron campañas de documentación en coordinación con la Defensoría del Pueblo. Adicionalmente, se inició el proceso de integración de las Oficinas de Registro Civil al

---

[4] En diferentes localidades, cuando los medicamentos están cerca de su fecha de expiración, se realizan campañas de emergencia o visitas domiciliarias para su distribución, sin tomar en cuenta los riesgos que pueden ocasionar.

[5] Los principales problemas observados estuvieron relacionados al incremento del costo y la disminución de la cobertura a la que tenían derecho, lo cual originó que algunos sectores quedaran excluidos del seguro.

[6] Banco Mundial Perú. La oportunidad de un país diferente. Capítulo 14. Agua Potable y saneamiento. Iris Marmanillo

RENIEC, lo cual no sólo es un mandato constitucional y legal, sino que resulta de vital importancia para el ejercicio del derecho a la identidad, además de ser una herramienta necesaria para la planificación del Estado.

También se publicó la Ley N° 28592 que crea el Plan Integral de Reparaciones, entre cuyos programas se encuentra el de restitución de derechos ciudadanos, que incluye la documentación de las personas indocumentadas a causa de la violencia política. Para tal efecto, el artículo 11° de la misma norma establece que la Comisión Multisectorial de Alto Nivel encargada de las acciones y políticas del Estado en los ámbitos de la paz, la reparación colectiva y la reconciliación nacional, deberá coordinar con las autoridades correspondientes la inclusión en sus presupuestos de la financiación que permita ejecutar el Plan Integral de Reparaciones.

La supervisión a las entidades responsables de la emisión de los documentos de identidad (establecimientos de salud, municipalidades y oficinas de registro civil), permitió observar que las recomendaciones planteadas por la Defensoría del Pueblo en el año 2004 se habían cumplido sólo parcialmente[7], subsistiendo el cobro ilegal de la inscripción de nacimientos, ya sea ordinaria o extraordinaria, así como elevadas tasas para la expedición de las copias certificadas del acta de nacimiento, lo cual dificulta la obtención del Documento Nacional de Identidad (DNI). También que algunas municipalidades exigían requisitos de manera concurrente y no alternativa, o requisitos no contemplados en la norma.

El problema de la indocumentación está estrechamente relacionado con la exclusión, la discriminación y la pobreza. No es casual que las cifras más altas de la indocumentación se encuentren en los departamentos más pobres del país. Las principales barreras que restringen el derecho a la identidad son:

- Los altos costos para obtener el DNI, al igual que los cobros indebidos para la expedición del certificado de nacido vivo (certificado de nacimiento) o para la inscripción de nacimientos[8].
- La solicitud indebida de requisitos para la inscripción de nacimientos en forma concurrente y no alternativa, a lo que se suma la exigencia de documentos no contemplados en la Ley Orgánica ni en el Reglamento de Inscripciones del RENIEC, como el certificado de supervivencia o la tarjeta de vacunación, entre otros, que además de no ser obligatorios, suponen un costo para los administrados.
- La ausencia de un procedimiento, en el Texto Único de Procedimiento Administrativos (TUPA) de un importante número de municipalidades, para subsanar los errores de los registradores al momento de la inscripción, con los perjuicios consecuentes para las personas afectadas por ese problema.
- La complejidad del procedimiento establecido por el RENIEC para la reinscripción de nacimientos en el caso de que los libros del registro civil hubieran sido destruidos por la violencia política, lo que impide en la mayoría de los casos, que las oficinas registrales obtengan la autorización para la reinscripción.

3. Situación Esperada: Justificación del Proyecto

[7] Informe Defensorial Nº 100 «El derecho a la identidad y la actuación de la Administración Estatal. Problemas verificados en la supervisión defensorial»

[8] Si bien la Resolución Ministerial 389-2004/MINSA, de 23 de abril del 2004, estableció la gratuidad de la expedición del certificado de nacido vivo, la Defensoría del Pueblo constató que algunos establecimientos de salud continúan cobrando por dicho concepto. En algunos casos y como una forma de eludir la norma, los cobros son efectuados de manera indirecta, es decir, no se cobra por el certificado de nacido vivo, pero se condiciona su emisión al pago por consulta médica, apertura de historia clínica o realización de exámenes clínicos. En el caso de las inscripciones de nacimientos, el problema es similar. El Reglamento de Inscripciones de RENIEC establece la gratuidad de la inscripción, tanto de la ordinaria como de la extraordinaria; sin embargo, existe un número importante de municipalidades que continúan estableciendo en sus Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA) tasas por este concepto.

La Defensoría del Pueblo se propone seguir aportando al proceso de reforma del Estado, buscando que éste dé como resultado un Estado democrático, representativo, participativo e inclusivo. Se busca con ello promover una institucionalidad que contribuya a que los procedimientos democráticos (establecidos en el Acuerdo Nacional, el proceso de descentralización, las normas sobre transparencia y acceso a información, los espacios de concertación) dialoguen con las aspiraciones de la ciudadanía. Es decir, que permitan que las personas, especialmente quienes están en situación de mayor pobreza, encuentren posibilidades de realizar sus derechos, desarrollar sus capacidades y oportunidades y sentirse incluidos en la comunidad nacional. En palabras de la Defensora del Pueblo, contribuir a fortalecer:

"Un Estado que pretende ser reconocido como moderno y democrático tiene que consagrarse por entero a un conjunto de principios y valores que garanticen el desarrollo y la dignidad de los ciudadanos a quienes se debe y de quienes ha recibido los poderes que ejerce. Debe impedir que algunos órganos del Estado abusen del poder que les ha sido conferido o no cumplan con las funciones que les son propias, en desmedro de las mujeres y hombres cuyos derechos tutelan.

En ese sentido, es objetivo fundamental de esta Defensoría del Pueblo velar por que estos principios garanticen la convivencia pacífica, como marco indispensable para un país moderno, desarrollado y próspero. ... Para que no existan peruanos que son dejados atrás, o peor aún, que sean tratados como inferiores en su propio país en nombre de una modernidad que, por el contrario, lo que exige es que todos seamos iguales ante la ley, y que tengamos los mismos derechos y obligaciones.

La misión primordial de la Defensoría del Pueblo es, pues, ser la eterna vigilante de los derechos ciudadanos. Para todo esto nos impondremos diversas tareas:

1. *Trabajaremos para* ***incorporar los temas de las políticas públicas en las agendas de los medios de comunicación****. El objetivo será generar un escenario de alianzas estratégicas que conviertan en prácticas habituales la deliberación, la participación y la concertación de las instancias del Estado con la sociedad civil.*
2. *Seguiremos las experiencias defensoriales más exitosas para poder reproducirlas, mejorarlas y adaptarlas en todo aquello que sea provechoso para la realización de nuestros objetivos.*
3. *Actuaremos con energía, en el marco de nuestro mandato, para* ***erradicar la exclusión*** *que padece más de la mitad de los peruanos* ***por causa de la pobreza*** *y por no tener un conocimiento cabal de sus derechos, y, por ende, no poder exigirlos.*
4. *Nos constituiremos en los* ***facilitadores del desarrollo****, pues ... la defensa del Estado de Derecho es indispensable para el desarrollo económico, la inversión y el empleo de calidad.*
5. *Lucharemos para lograr, ..., que los peruanos tengan* ***servicios públicos abiertos, responsables y al servicio de los ciudadanos****. Esto incluirá el promover reglas de buena conducta administrativa, iniciativas e informes cuyo objetivo sea erradicar las injusticias y eliminar obstáculos con el fin de que los ciudadanos reciban un trato justo y equitativo en los servicios públicos.*
6. *Buscaremos formas innovadoras para acercarnos a los diferentes sectores de nuestra sociedad, muy especialmente a aquéllos que sienten que no están siendo escuchados ni representados. Es vital establecer un mayor acercamiento y fortalecer la coordinación de los niveles centrales de autoridad del país con su periferia.*
7. *Colaboraremos con la formación ética del personal del sector público, en tanto el fraude y la corrupción suponen verdaderas amenazas para la democracia y para el Estado de Derecho. ... con un asesoramiento adecuado, con procedimientos transparentes y con un monitoreo continuo podremos garantizar que al interior del propio Estado se genere una voluntad de combatir todas las formas de fraude y corrupción.*
8. *El cumplimiento de las normas en materia de derechos humanos será una tarea prioritaria... Velaré para que nunca más el Estado abuse del poder en contra de los ciudadanos y los débiles, para que nunca más actúe en la clandestinidad, para que nunca más cometa asesinatos y actos de vileza amparado en la superioridad de su fuerza, transgrediendo la Ley que está llamado a defender como bien supremo.*

9. *Trabajaremos para hacer realidad los llamados derechos humanos de segunda generación, conocidos como derechos económicos, sociales y culturales, que expresan las condiciones primordiales para que una persona viva dignamente. Para ello vamos a ejercer una labor de* ***supervisión estrecha de los programas sociales y, en particular, los indicadores de educación, salud y nutrición.***
10. *Nos esforzaremos por* ***eliminar las prácticas burocráticas rígidas*** *que dilatan soluciones en una realidad compleja y llena de carencias".*

4. Marco estratégico del Programa

Aun cuando el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2007-2011 se terminó de formular recién a fines del 2006, el Programa "Promoción de la equidad e inclusión para los derechos humanos" se alinea estrechamente con la estrategia institucional contenida en la Misión y Visión de la Defensoría del Pueblo.

4.1 Visión

La Visión de futuro de la Defensoría del Pueblo destaca el rol por el cual desea ser identificada por la población y su principal aporte para que vencer las grandes barreras que impiden a todos los peruanos y peruanas la realización de sus derechos fundamentales. Y se expresa como:

"Ser la Institución que lidere la transformación del país para superar la fractura social existente y contribuya a eliminar la exclusión, el racismo y toda forma de discriminación. Para cumplir esa tarea, cuenta con personal altamente calificado, eficiente y con una vocación de servicio a la ciudadanía que ha suscitado el reconocimiento nacional e internacional".

4.2 Misión

En tanto la Misión -como el propósito institucional más importante por el que trabajan y se esfuerzan sus trabajadores- resume la razón de ser de la Defensoría del Pueblo, derivada del mandato constitucional que sustenta su creación y enriquecida con la experiencia desarrollada a través de su vida institucional. Se expresa como:

"Somos la Institución que, en nombre del Pueblo, exige que el poder del Estado se ejerza en beneficio de las personas y dentro de la ley. Comprometidos con el destino de los ciudadanos, defendemos sus derechos y supervisamos la actuación del Estado, así como la prestación de los servicios públicos".

4.3 Oportunidad extraordinaria

Asociada a la Visión y a la Misión, en el plan estratégico se ha identificado una oportunidad extraordinaria, por la cual la Defensoría del Pueblo focalizará su cambio interno en generar una nueva relación con el ciudadano, basada en una mística de servicio y orientada a buscar la mejor solución dentro de la ley y de un enfoque social de defensa de los derechos de las personas. De esta forma se pretende eliminar las trabas que impiden un desarrollo eficiente y sostenido de la acción defensorial para cumplir un rol determinante en la transformación social del país.

En tal sentido, la institución trabajará internamente para –en el coro plazo- adoptar una:

"Cultura institucional orientada a generar una nueva relación con el ciudadano, basada en un cambio de actitud de todo el personal, orientada a una mística de servicio y a brindar la mejor solución dentro de la ley y de un enfoque social de defensa de los derechos de las personas".

4.4 Objetivos estratégicos

Los objetivos del Plan estratégico institucional, representan logros a alcanzar en un determinado plazo y, por tanto, son susceptibles de modificarse en el tiempo, ya sea por haberse alcanzado o por circunstancias del entorno y de la situación interna.

De los objetivos definidos para el PEI 2007-2011, se decidió precisar aquéllos orientados a la mejora interna, en procura de aprovechar la oportunidad extraordinaria, e incidir en la mejora significativa de la eficiencia y eficacia de la acción defensorial. De allí que se haya particularizado 3 objetivos conducentes a esta mejora, además de otros dos objetivos orientados a temas de principal importancia dentro de la Misión de la Defensoría del Pueblo, como son los relacionados a: (a) ampliar la capacidad de influencia de la Defensoría del Pueblo en el Estado y (b) la promoción y difusión de derechos entre los más excluidos, con la finalidad de abarcar más capas necesitadas de la población y hacer llegar a los más pobres su rol defensor.

Los objetivos estratégicos así definidos, son los siguientes:

1. Mejorar las competencias del personal, así como su compromiso y empatía con su rol al servicio de la población.
2. Reformular el esquema organizacional y las herramientas de apoyo con el propósito de hacer uniforme, predecible y eficiente la gestión de la Defensoría del Pueblo.
3. Mejorar la comunicación interna, el trabajo en equipo y el acceso a la información requerida para atender al ciudadano de modo eficaz y eficiente.
4. Ampliar la capacidad de influencia de la Defensoría del Pueblo en el Estado mediante la consolidación de la confianza ciudadana.
5. Promover y difundir los derechos de la población más pobre y excluida.

Cabe destacar que, para avanzar en el logro de los objetivos estratégicos y aproximarnos a la Visión de futuro planteada, es necesario aplicar un enfoque basado en:

- El desarrollo y potenciación de estrategias que atiendan la integralidad de los derechos humanos, con especial atención en los derechos económicos, sociales y culturales.

- El enriquecimiento y ampliación de la intervención defensorial, combinando la actuación predominantemente reactiva ante situaciones concretas de vulneración de derechos, con un mayor énfasis en la prevención de estas situaciones y la promoción de la realización de los derechos de la población, especialmente la que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión.

- La incidencia en el diseño e implementación de políticas públicas –en los espacios nacional, regionales y locales–, como una alternativa para incrementar el impacto de la acción institucional en la tarea de acortar la distancia entre políticas públicas y la realización de los derechos humanos, especialmente en el campo de los derechos económicos, sociales y culturales.

Esta perspectiva está en ejercicio actualmente en la Defensoría del Pueblo y es de aplicación también para el logro de los resultados del Programa que se detalla a continuación.

III. EL PROGRAMA "LA PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD E INCLUSIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS"

Como se ha señalado, la ejecución del Programa representa una intervención específica de la Defensoría del Pueblo en su propósito de actuar con decisión en la reducción desigualdad social que persistente en nuestro país. En tal sentido, sus objetivos están estrechamente asociados a la Misión institucional y a la Visión que se busca alcanzar como adalid del cambio. En particular este Programa se alinea al conjunto de objetivos estratégicos priorizados en el Plan Estratégico Institucional 2007-2011 y, en especial, aspira aportar en forma determinante a que el Estado cumpla con su rol, en beneficio de las personas y dentro de la Ley y, a que la población —especialmente, la más pobre y excluida— sea consciente de los derechos que la asiste y sea partícipe de su defensa.

Con esta finalidad, se plantea la siguiente jerarquía de objetivos para este Programa.

1. Jerarquía de objetivos del Programa

1.1 Fin

Realización de los derechos humanos, la justicia social, consolidación de la democracia y la reforma del Estado, mediante la construcción de una nueva relación entre el Estado y la ciudadanía, avanzando en la superación de la desigualdad y la exclusión.

1.2 Propósito

La población reconoce a la Defensoría del Pueblo como el referente en la defensa de sus derechos, al ser una entidad propositiva que encuentra soluciones basadas en el marco de la ley y en el enfoque de derechos.

1.3 Resultados

(1) El Estado diseña e implementa políticas públicas orientadas a garantizar el acceso a servicios públicos de calidad (educación básica, salud, agua y saneamiento) y el derecho a la identidad.

(2) La población, especialmente la que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión, cuenta con mayores posibilidades y capacidades para el ejercicio de sus derechos.

(3) La Defensoría del Pueblo cuenta con el personal idóneo y una organización y sistema de gestión adecuados para desempeñar sus funciones con eficacia y eficiencia.

1.4 Actividades

Las Adjuntías han proyectado un conjunto de actividades asociadas a cada uno de los resultados que se busca alcanzar, para el periodo 2006-2010. Esta programación tiene carácter preliminar y se presenta en el Anexo 3. Anualmente, las actividades propuestas serán actualizadas con ocasión de la formulación del plan operativo anual (POA) y en función de la evaluación de los avances y logros del Programa.

2. Indicadores objetivamente verificables

Sobre la base de la revisión de los objetivos que se busca alcanzar y de la proyección de las prioridades de la Defensoría del Pueblo para los siguientes años, se elaboró una lista de indicadores para los diferentes niveles jerárquicos de los objetivos.

2.1 Indicadores para el Fin

Para la elección de los indicadores de este nivel, fue importante considerar que una organización como la Defensoría del Pueblo transmite una serie de ideas acerca de la importancia de la democratización, la universalidad de la ciudadanía, y la ampliación del acceso a servicios básicos. Su presencia por si misma tiene un efecto integrador, reduciendo la distancia entre la población excluida y los servicios que deben recibir del Estado, pudiendo incluso acercar a las organizaciones locales con los organismos de cooperación y al mismo Estado. Puede también romper el síndrome de dependencia sobre los programas asistenciales del Estado, al reforzar los canales de decisión y centrarlos sobre los mismos actores locales.

Sobre la base de la afirmación anterior se propusieron –para este nivel- indicadores de calidad de vida que están relacionados con la acción efectiva de la Defensoría del Pueblo y su presencia en el territorio nacional. Estos se complementan con indicadores nacionales y regionales que reflejan prioridades institucionales; complementada con un indicador de reducción del número de personas indocumentadas a nivel nacional.

2.2 Indicadores para el Propósito

Se trata de indicadores que identifican medidas cuantitativas de los efectos esperados al final del Programa. En este sentido se busca que la población tenga una buena opinión de la Defensoría, que la conozca y pueda opinar sobre ella. También espera que esta opinión esté sustentada en su buen desempeño respecto a la resolución de quejas que lleva de la población que recurre a sus servicios defensoriales; además, que el nivel de acogida de sus recomendaciones a las organizaciones del Estado sean altas.

Finalmente, se considera un indicador de coherencia respecto a la prioridad que la Defensoría del Pueblo asigna a la población pobre. Esta prioridad debería estar reflejada en el crecimiento de la asignación presupuestal a las regiones de mayor grado de pobreza.

2.3 Indicadores para el Resultado 1

Los indicadores de este resultado reflejan las acciones de incidencia que la Defensoría del Pueblo realiza para mejorar el acceso a servicios públicos de calidad. Sobre esto se plantea un grupo de indicadores relacionados al número de normas implementadas y aprobadas que están encaminadas a la mejora de los servicios, la que tiene que complementarse con apreciaciones cualitativas sobre el papel que ha jugado la Defensoría del Pueblo. Asimismo, se incluye un indicador para establecer los avances logrados en cuanto a la implementación de normas que mejoren las posibilidades de participación ciudadana en materia ambiental, y otro que mida la normatividad emitida para regular la debida individualización e identificación del presunto autor o partícipe de un delito, en atención a los innumerables casos en los que se vulnera el derechos a la libertad por la aplicación incorrecta del procedimiento de detención.

2.4 Indicadores para el Resultado 2

Para medir este resultado se plantea un conjunto de indicadores que reflejan la prioridad de la Defensoría de llegar a la población pobre y excluida. Un primer grupo de indicadores refleja la presencia de los Comisionados en los distritos de fuerte pobreza en las Oficinas Regionales y dentro de Lima Metropolitana y Callao. Un segundo grupo tiene relación con el funcionamiento de sistemas de vigilancia, sea del sector educación (CONEI), las regiones y provincias o las zonas de comunidades

nativas con explotaciones mineras. Otros indicadores tiene que ver con el aumento en la participación de las mujeres recurrentes que presentan sus demandas a la Defensoría del Pueblo, con la reducción de personas indocumentadas y con la regularizaron de la situación jurídica de las personas desaparecidas.

2.5 Indicadores para el Resultado 3

Los indicadores de este resultado buscan medir la eficiencia y eficacia de la Defensoría del Pueblo respecto a los servicios que presta a ciudadanos y ciudadanas. Estas personas que recurren a la Defensoría lo hacen desde diferentes puntos del territorio nacional a través de las Oficinas Defensoriales, siendo los casos más comunes aquellos que buscan la restitución de sus derechos vulnerados. En tal sentido se incluye indicadores de eficiencia y eficacia de la acción defensorial y del grado te cooperación de las instituciones públicas. Asimismo, se considera también un indicador de la accesibilidad para las personas con algún tipo de discapacidad física.

3. Medios de verificación

Dada la amplitud de los campos de intervención de la Defensoría del Pueblo y los indicadores propuestos, los medios o fuentes que proveerán de información para el monitoreo de los resultados y evaluación de los logros son diversos y comprenden fuentes primarias y secundarias.

No obstante, en todos los casos se ha cuidado que sean fuentes accesibles y que la recolección de información no demande de encuestas o estudios que hagan inviable su obtención.

A continuación se presenta el marco lógico del Programa, en el cual se presentan los indicadores objetivamente verificables para los objetivos a nivel de: Fin, Propósito y Resultados. Con la finalidad de precisar el alcance de cada uno de los indicadores propuestos, se ha añadido a este marco lógico una columna de variables asociada a la columna de indicadores. Se presenta también los medios de verificación para cada uno de los indicadores propuestos.

MATRIZ DE MARCO LÓGICO DEL PROGRAMA

Jerarquía de Objetivos	Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Medios de verificación
FIN Realización de los derechos humanos, la justicia social, consolidación de la democracia y la reforma del Estado, mediante la construcción de una nueva relación entre el Estado y la ciudadanía, avanzando en la superación de la desigualdad y la exclusión.	Acercar la Tasa de mortalidad materna nacional al promedio de América Latina.	Mortalidad materna Perú 175 por 100 mil.	Ministerio de Salud - 2004 Perú. La oportunidad de un país diferente. Banco Mundial
		Mortalidad materna América Latina 85 por 100 mil.	
		Mortalidad materna meta Perú al 2015: 66 por 100 mil.	
	Reducir el riesgo de morir como consecuencia de complicaciones en el embarazo, el parto o el puerperio entre las regiones pobres y Lima.	Región Lima e Ica: 3 muertes por cada 1000 mujeres en edad fértil.	
		Región Ayacucho y Puno: 36 muertes cada 1000 mujeres en edad fértil.	
	Reducción del N° de personas mayores de 18 que no tienen DNI.	Hombres 332,400	Encuesta Nacional Continua 2006-INEI
		Mujeres 558,200	
	% de distritos pobres con acciones de la DP donde la desnutrición crónica en escolares de 6-9 años se reduce.	Total de distritos pobres con acciones de la DP.	Censo Nacional de Talla - MINEDU
		Distritos pobres donde la desnutrición crónica disminuye.	
	% de distritos pobres con acciones de la DP donde se redujo la tasa de analfabetismo en mujeres	Distritos pobres donde la tasa de analfabetismo de mujeres disminuye.	Censo de Población y Vivienda - INEI
	% de distritos pobres con llegada de la DP donde la cobertura de familias con agua de consumo aumentó.	Distritos pobres donde la cobertura de familias con agua de consumo aumenta.	Mapa de pobreza - Foncodes
	% de reducción de personas privadas de libertad en virtud de mandatos ilegales.	Mandatos de detención y órdenes de captura expedidos por la autoridad judicial.	MININTER / Div. de Requisitorias / PNP / Poder Judicial – Registro Nacional de Requisitorias
PROPÓSITO La población reconoce a la Defensoría del Pueblo como el referente en la defensa de sus derechos, al ser una entidad propositiva que encuentra soluciones basadas en el marco de la ley y en el enfoque de derechos	% de personas que tienen una opinión buena o muy buena de la Defensoría del Pueblo.	Opinión buena o muy buena.	PNUD. La democracia en el Perú
		Opinión regular, mala, muy mala.	
		No sabe, no responde.	
	% de personas que no conoce o no puede opinar sobre la DP.	No conoce o no puede opinar.	
		Total de los que responden.	
	% de recursos anuales de la Defensoría del Pueblo ejecutados en las regiones de "pobreza extrema" y "muy pobres".	Recursos destinados a: Huancavelica, Huánuco, Cajamarca Pasco, Apurimac, Ayacucho, Loreto, y Amazonas.	OPP - OAF
		Recursos destinados a: Puno, Ucayali, Piura y San Martín.	
		Total de recursos de la DP.	
	Índice de cooperación de la DP. respecto de las recomendaciones realizadas a organizaciones del Estado.	Facilidad: Acción Inmediata.	Defensómetro
		Oportunidad: Dentro del plazo.	
		Calidad: Relevante.	
	Índice de casos solucionados de manera satisfactoria y muy satisfactoria.	Muy satisfactoria: "Sin actuación.	Defensómetro
		Satisfactoria: Con actuación de persuasión acogida.	
		No satisfactoria: Con actuación de persuasión no acogida.	

Jerarquía de Objetivos	Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Medios de verificación
RESULTADO 1 El Estado diseña e implementa políticas públicas orientadas a garantizar el acceso a servicios públicos de calidad (educación básica, salud, agua y saneamiento) y el derecho a la identidad.	N° de normas implementadas que mejoran los servicios de educación. N° de normas aprobadas que mejoran los servicios de educación.	Estándares y metas cuantificables de logro educacional.	MINEDU
		Infraestructura y equipamiento adecuados.	
		Eliminan cobros encubiertos.	
		Favorecen políticas de inclusión y la atención de estudiantes con necesidades educativas especiales.	
		Favorecen políticas de inter culturalidad.	
	N° de normas implementadas que mejoran los servicios de salud. N° de normas aprobadas que mejoran los servicios de salud.	Metas y/o estándares para supervisar los resultados de salud.	MINSA / ESSALUD
		Acceso a la información por los usuarios.	
		Personal con conocimiento de lenguas locales.	
		Inciden en negligencias médicas.	
		Evitan la discriminación y maltrato.	
		Incidencia en salud mental	
		Atención en salud mental para personas privadas de libertad con problemas psiquiátricos.	
		Favorecen políticas de inter culturalidad.	
	N° de normas implementadas que mejoran la calidad de los servicios de saneamiento básico. N° de normas aprobadas que mejoran el acceso a los servicios de saneamiento básico.	Calidad del servicio de saneamiento de las EPS.	Ministerio de Vivie... /Censo / SUNASS / EPS /MINSA /Municipio ... atendidos por EPS
		Calidad del servicio de saneamiento en zonas rurales.	
		Calidad de servicios de saneamiento a nivel nacional.	
	N° de normas que mejoran las posibilidades de participación ciudadana en materia ambiental.	Tiempo de consulta ciudadana promedio.	Ministerios.
		Mecanismos que resuelvan la asimetría en la información.	
		Porcentaje de participaciones con incidencia en los procedimientos administrativos.	
		Porcentaje de participaciones sin incidencia en los procedimientos administrativos pero contestadas por la autoridad.	
	N° de normas aprobadas que mejoran el acceso a la identidad. N° de normas implementadas que mejoran el acceso a la identidad.	Certificado de nacido vivo.	DP / RENIEC.
		Partida de nacimiento.	
		Documento nacional de identidad.	
		Favorecen políticas de inter culturalidad.	
	% de recomendaciones que derivaron en políticas públicas.	Derecho a la educación.	MINEDU.
		Derecho a la salud.	MINSA.
		Derecho a los servicios de saneamiento.	M. Vivienda / Censo /SUNASS/EPS /MINSA Municipios no atendidos por EPS
		Derecho a la identidad	DP / RENIEC
	Normas implementadas que regulan la debida individualización e identificación del presunto autor o partícipe de un delito.	Mandatos de detención y órdenes de captura expedidos por la autoridad judicial.	MININTER / Div. De Requisitorias / PNP Poder Judicial / Registro Nacional de Requisitorias

Jerarquía de Objetivos	Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Medios de verificación
RESULTADO 2 La población, especialmente la que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión, cuenta con mayores posibilidades y capacidades para el ejercicio de sus derechos.	% de distritos de "pobreza extrema" y "muy pobres" con presencia de los comisionados de las oficinas defensoriales.	Pobreza extrema: Huancavelica, Huanuco, Cajamarca, Apurimac, Ayacucho, Loreto, Amazonas y Pasco. Muy pobres: Cusco, Puno, Ucayali, Piura y San Martin.	Oficinas Defensoriales. SID
	% de distritos de Lima Metropolitana y El Callao "muy pobres" y "pobres", con presencia de comisionados de las oficinas defensoriales.	Muy pobres: Pachacamac, Pucusana. Pobres: Ancón, Carabayllo, Cieneguilla, Lurigancho, Lurin, Puente Piedra, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, Ventanilla.	Oficinas Defensoriales
	% de centros educativos públicos que cuentan con un Consejo Educativo Institucional (CONEI) por regiones.	Regiones "pobreza extrema", "muy pobres" y "pobres".	Oficinas Defensoriales
	% de regiones que cuentan con sistemas de vigilancia ciudadana operativos sobre los programas sociales de lucha contra la pobreza y de cumplimiento de los presupuestos participativos.	Regiones "pobreza extrema", "muy pobres" y "pobres".	Oficinas Defensoriales
	% de provincias que cuentan con sistemas de vigilancia ciudadana operativos sobre los programas sociales de lucha contra la pobreza y de cumplimiento de los presupuestos participativos.	Regiones "pobreza extrema", "muy pobres" y "pobres".	Oficinas Defensoriales
	Incremento de 15 puntos porcentuales de mujeres recurrentes a la Defensoría del Pueblo por regiones, respecto al total de recurrentes.	Regiones "pobreza extrema". Regiones "muy pobres". Regiones "pobres" Regiones "regulares" y "adecuadas".	SID
	% de zonas de explotación de hidrocarburos con sistemas de vigilancia ambiental comunitaria.	Zonas de comunidades nativas con explotación de hidrocarburos. Sistema de vigilancia ambiental comunitaria.	Oficinas Defensoriales
	% de zonas de con tala ilegal con sistemas de vigilancia institucional y comunitaria.	Zonas de pueblos indígenas y comunidades nativas con tala ilegal. Sistemas de vigilancia institucional. Sistemas de vigilancia comunitaria	Oficinas Defensoriales
	% de zonas de donde existen reservas territoriales indígenas con sistemas de vigilancia institucional y comunitaria.	Reservas territoriales indígenas. Sistemas de vigilancia institucional. Sistemas de vigilancia comunitaria	Oficinas Defensoriales
	Incremento en el N° de DNI entregados según sexo, edad y localidad de residencia del solicitante.	Sexo, edad, localidad. Regiones afectadas por la violencia: Ancash, Apurimac, Ayacucho, Huancavelica, Cusco, Huanuco, Junin, Lima, Pasco, Puno, San Martín.	Defensoría del Pueblo
	Reducción del % de casos de personas desaparecidas cuya situación jurídica ha sido regularizada por acción de la Defensoría del Pueblo.	Personas presuntamente desaparecidas (8,558). Solicitudes de constancias de ausencia por desaparición forzada.	Registro especial de ausencia por desaparición forzada – Página web de la Defensoría del Pueblo.

Jerarquía de Objetivos	Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Medios de verificación
RESULTADO 3 La Defensoría del Pueblo cuenta con el personal idóneo y una organización y sistema de gestión adecuados para desempeñar sus funciones con eficacia y eficiencia.	Eficiencia global en la acción defensorial:	Tiempo: 04 meses	Defensómetro
	Productividad de la asignación.	24 horas	
	Productividad de la calificación.	24 horas	
	Productividad de la gestión.	50 días	
	Productividad de la conclusión.	50 días	
	Cooperación para las gestiones ante la administración estatal.	Facilidad:	Defensómetro
		Acción inmediata	
		Pedido de información	
		Pedido reiterativo	
		Comunicación al superior	
		Oportunidad:	
		Dentro del plazo	
		Fuera del plazo	
		No remite	
		Calidad:	
		Relevante	
		Parcial	
		Irrelevante	
	Eficacia de la acción defensorial.	Casos solucionados:	Defensómetro
		- "Sin actuación de persuasión" (Muy satisfactoria).	
		- Con actuación de persuasión acogida (Satisfactoria).	
		Casos no solucionados.	
	Condiciones de accesibilidad de las Oficinas y Módulos Defensoriales para las personas con discapacidad	Accesibles	Oficinas Defensori s
		Inaccesibles	
		Accesibilidad limitada.	

4. Las Estrategias de intervención

Para el logro de los resultados esperados se han contemplado las siguientes estrategias

4.1 Estrategias para el logro del resultado 1

El primer resultado esperado deja clara la aspiración de la Defensoría del Pueblo de ser percibida por el Estado como un aliado fundamental para su mejor desempeño y, especialmente, para la observancia de sus tres obligaciones con relación a los derechos humanos: protección, respeto y cumplimiento. Para ello se aplicará las siguientes estrategias:

- Alianzas y articulación. Se fortalecerá las relaciones con diversos actores, en función de la exigibilidad de los derechos humanos y la incidencia en políticas y acciones públicas que promuevan y garanticen su realización. En esta perspectiva, se establecerá alianzas con:
  - Instituciones públicas encargadas del diseño e implementación de las políticas relacionadas con los derechos y temas en los que la Defensoría buscará incidir. Con ellas se establecerá una relación de apoyo y colaboración, con un fuerte contenido pedagógico, buscando persuadirlas de la necesidad de incorporar el enfoque de derechos en las políticas públicas.
  - Instituciones y organizaciones de la sociedad civil, estableciendo relaciones de trabajo conjunto y apoyo a los esfuerzos que realiza la sociedad organizada para participar en la toma de decisiones, especialmente en lo que se refiere a las políticas públicas que

inciden en la realización de sus derechos. Considerando la amplitud del campo de la sociedad civil, se privilegiará la articulación con la comunidad de instituciones, organizaciones y especialistas en derechos humanos, así como con las organizaciones no gubernamentales y las organizaciones sociales de base relacionadas con los temas abordados por la Defensoría del Pueblo.

- La cooperación internacional: se continuará e intensificará el diálogo, tanto para lograr su apoyo y compromiso con las nuevas perspectivas del quehacer institucional, como para participar y animar la discusión sobre la relación entre los temas de desarrollo, realización de derechos y políticas públicas y las modalidades para llevar a la práctica esta nueva apuesta.

  Igualmente, se mantendrá intensas coordinaciones con organismos internacionales de derechos humanos y otras Defensorías del Pueblo, en la perspectiva de reforzar estas orientaciones e intercambiar experiencias.

- Incidencia en políticas públicas. La acción defensorial se orientará fundamentalmente a incidir en la incorporación del enfoque de derechos en el diseño y la implementación de estas políticas. Esta forma de trabajo permitirá que la Defensoría desarrolle una labor más proactiva y de mayor impacto, en la medida que sus informes y recomendaciones se referirán directamente a propuestas de políticas que aseguren la realización de los derechos. Ello permitirá producir cambios de mayor escala, beneficiando a sectores más amplios de la población que la atención de quejas individuales.

  Igualmente, a través de la modificación de políticas, la intervención defensorial llegará a los grupos más pobres y excluidos, que tradicionalmente no acceden a los servicios que presta la institución, ya sea por habitar en zonas alejadas o por no ser conscientes de sus derechos ni, por consiguiente, de su posible vulneración, especialmente en lo que se refiere a los derechos económicos, sociales y culturales. Para ello, la Defensoría del Pueblo ha venido realizando ajustes en sus estrategias de intervención, tomando como referencia algunas reflexiones y experiencias que se vienen desarrollando con esta perspectiva[9].

  Se ha avanzado en este proceso delimitando los alcances y contenidos de los derechos para el caso de educación y salud. A partir de ello se ha identificado las obligaciones del estado y formulado indicadores cuya aplicación permitirá precisar la situación de vulneración y/o incumplimiento de las obligaciones del Estado, así como formular recomendaciones con relación al diseño y ejecución de políticas públicas en estos campos.

Alcances del derecho	Identificación de las obligaciones del Estado	Supervisión del cumplimiento de las obligaciones del Estado en el diseño y ejecución de las políticas públicas	Recomendaciones para que el diseño y/o ejecución de las políticas públicas respete y garantice el ejercicio de los derechos

La estructura anterior constituye el modelo a aplicar para los otros campos priorizados de la intervención defensorial, que –además de los derechos a la educación y a la salud- comprenden: derecho a la identidad, derechos a servicios de saneamiento básico, acceso a la justicia y seguridad ciudadana, como también la atención a las secuelas de la violencia política.

[9] Programa de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas en Derechos Humanos (Proceder). Defensoría del Pueblo de Colombia.
Mapas de Progreso en Derechos Humanos. El Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH).

Tanto la identificación de obligaciones del Estado como la supervisión de su cumplimiento y las propuestas de políticas tendrán lugar en los niveles nacional, regional y local. De esa manera, las nuevas estrategias se insertarán en el proceso de descentralización en curso, buscando aportar hacia la adopción del enfoque de derechos en todos los niveles de gobierno.

- Acción proactiva. En términos generales, se pondrá énfasis en la presentación de propuestas y prácticas de alta calidad ética y técnica, que estén conectadas con las demandas y necesidades de la población más pobre y excluida. Para que la intervención defensorial tenga impacto, las alianzas con el Estado y la sociedad civil irán acompañadas de una estrategia de comunicación que coloque en la agenda pública las propuestas y valores que busca impulsar la Defensoría y que visibilice el aporte que ésta viene realizando en el campo de la promoción y defensa de los derechos humanos.

4.2 Estrategias para el logro del resultado 2

El segundo resultado esperado pone el énfasis en la restitución de derechos vulnerados. En este campo, las estrategias que ha venido desarrollando la Defensoría del Pueblo mantienen su vigencia, aunque requieren ciertos ajustes para adecuarlas a las nuevas perspectivas de trabajo, principalmente:

- Atención preferente a sectores excluidos. Las personas que, por su situación de pobreza u otros motivos (género, etnia, edad), no son beneficiadas por las políticas y servicios del Estado, estarán en el centro de la prioridad del trabajo defensorial. En consecuencia, uno de los retos principales es garantizar que la acción institucional llegue a estos sectores, potenciando la estrategia de la itinerancia, así como el desarrollo de modalidades de intervención que garanticen la relación y articulación permanente de las propuestas e intervenciones de la Defensoría con sus demandas y aspiraciones.

- Alianzas y articulación. En el marco de este resultado, se dará especial énfasis a fortalecer las alianzas, tanto con instituciones del Estado como de la sociedad civil, promoviendo una responsabilidad compartida en la defensa y protección de derechos. Con relación a esta estrategia resultará clave la articulación de la labor de la Defensoría con las nuevas experiencias que vienen surgiendo para la defensa de los derechos de usuarios de servicios específicos, como por ejemplo, las defensorías de pacientes del sector salud, de contribuyentes, etc.
  - Con autoridades, funcionarios/as y servidores/as públicos/as de todos los niveles de gobierno, la intervención defensorial, a través del magisterio de la persuasión y las acciones pedagógicas, buscará promover un cambio en sus concepciones y actitudes, de manera que adopten el enfoque de derechos en todas sus actuaciones.
  - Con instituciones y organizaciones de la sociedad civil, se promoverá la conciencia de derechos – y de deberes – y se apoyará los esfuerzos de la sociedad civil organizada para defenderlos y reclamarlos.

  Asimismo, se promoverá y apoyará el fortalecimiento de líderes sociales y el desarrollo de experiencias de voluntariado, especialmente en zonas alejadas y/o con débil tejido social, asumiendo un rol subsidiario y concentrando los esfuerzos en aquellas localidades en que no existan otras instituciones de la sociedad civil en condiciones de realizar este tipo de acciones.

4.3 Estrategias para el logro del resultado 3

Dada la importancia del cambio que se propone la Defensoría del Pueblo para responder a los retos planteados por las nuevas prioridades y orientaciones, este resultado adquiere particular relevancia, puesto que permitirá que la institución cuente con el personal más idóneo y que los sistemas de gestión se adapten a los objetivos y estrategias planteados.

La formación del personal combinará dos estrategias, cuyo desarrollo requiere potenciar la gestión de recursos humanos al interior de la institución:

- Capacitación permanente. La Defensoría constituirá una Escuela de Formación Defensorial a través de la cual se capacitará y mantendrá actualizado al conjunto del personal en temas referidos a derechos humanos en general y a los nuevos enfoques requeridos para el mejor desempeño de su trabajo. Igualmente, a través de ella se socializará los lineamientos de intervención defensorial, preparados por las Adjuntías y Programas, contribuyendo así a hacer más homogénea la actuación en todas las unidades y en todo el territorio nacional.

- Aprendizaje institucional. Se promoverá la sistematización de experiencias para extraer de ellas conocimientos y lecciones con relación a las estrategias de actuación defensorial, con especial énfasis en las requeridas para poner en práctica las nuevas orientaciones y prioridades. Estos aprendizajes retroinformarán el trabajo y alimentarán los intercambios de experiencias, dentro y fuera de la Defensoría.

- Compromiso y motivación. La alta carga de trabajo de los comisionados y comisionadas, las difíciles condiciones en las que desarrollan su trabajo, así como el propósito de llegar a cada vez más zonas en pobreza y exclusión, amerita el desarrollo de acciones específicas a fin de mantener e incrementar su compromiso con la institución y con sus fines, así como, hacer sostenida la mística con la que desarrollan su trabajo.

En lo que se refiere a los sistemas y herramientas de gestión institucional, se desarrollarán acciones concretas para mejorar su eficiencia y su articulación. En tal sentido, ya entre las acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional 2007-2011, se han priorizado los sistemas y herramientas que serán optimizados, entre estos: el protocolo de actuaciones defensoriales, el defensómetro, los procedimientos estándar de supervisión defensorial, el sistema de seguimiento e implementación de recomendaciones, y los procesos administrativos considerados críticos.

IV. PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

1. Programación y ejecución de actividades

Las actividades del Programa serán programadas y ejecutada por las unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo según corresponda: Adjuntías, Oficinas Defensoriales, Módulos de atención, equipos itinerantes. Desde luego, bajo la dirección y supervisión de la Alta Dirección y con la intervención de los órganos de asesoramiento y apoyo en lo que les sea competente.

Como se ha señalado, en el Anexo 1 se presenta una relación preliminar de actividades para el periodo 2006-2010. Anualmente, la programación será revisada con las unidades orgánicas responsables de su ejecución y dará lugar a un Plan Operativo específico.

2. El sistema de monitoreo y evaluación del Programa

La Defensoría del Pueblo ha realizado –en el último año- importantes avances en relación a la implementación de un sistema de monitoreo de las acciones defensoriales orientado hacia un análisis de los resultados. En tal sentido, el Protocolo de la Acción Defensorial, el Sistema de Información Defensorial y el Defensómetro constituyen herramientas de este sistema que apuntan a mejorar los procedimientos internos de la Defensoría del Pueblo para brindar servicios de calidad.

En particular, el Defensómetro viene a ser una herramienta de gestión que provee información esencial para conocer tres aspectos importantes:

1°. El nivel de eficiencia en la atención de los clientes que recurren a la Defensoría del Pueblo.

2°. La grado de acogida que tiene las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en las entidades del Estado y en las empresas de servicios públicos.

3°. La eficacia para resolver los casos de los recurrentes que presentan sus quejas a la Defensoría del Pueblo.

Los procedimientos de recolección de datos por parte de las Oficinas Defensoriales están establecidos y se tiene un sistema de registro informático que se actualiza permanentemente. Todos estos datos son procesados por la Oficina de Información, Sistemas y Estadística, y se elaboran reportes periódicos.

No obstante, para una eficiente y oportuna medición de los avances, el Programa requiere de un Área o Unidad institucional que se responsabilice del monitoreo y evaluación, esta área que centralizará la información, la sistematizará y analizará en función de los requerimientos de los reportes que sustentaran los Informes periódicos y las evaluaciones anuales.

La matriz de monitoreo y evaluación del Programa que se adjunta en el Anexo 2 consta de los siguientes campos:

Rubro	Criterios
Objetivos/Resultados:	Definición de los procesos en curso (así tengan poco o ningún nivel de avance), que sea relevante para cada eje del sistema
Indicadores Objetivamente Verificables	Definición de los indicadores clave - No deben ser demasiados - Debe construirse indicadores posibles de ser medidos (cualitativa o cuantitativamente)
Fuentes de Verificación	¿De dónde provendrá la información? – de fuentes secundarias, de los actores involucrados, de los archivos del Programa, etc.
Método de recopilación e instrumentos de recojo de información	Encuestas, observación directa, grupos focales. ¿Qué grado de desagregación es necesario (por género, edad, grupo étnico, rural-urbano, localidad)? ¿Qué unidad de análisis (individuos, familias, comunidades, instituciones)?

Rubro	Criterios
Responsables:	¿Cuál organización/equipo tiene la función oficial, así como cuál es la más capaz para recoger la información en cada área o región?
Método de análisis:	Puede ser simple como conteo, sumar, etc., o más complicado, con análisis estadístico. ¿Qué tipo de análisis se efectuará (comparación de datos, estudio de eficiencia en función del costo, costo-efectividad, causa-efecto)?
Frecuencia:	¿Para cuándo se necesita la información? ¿Cada cuánto tiempo se debe recoger y reportar la información? Se deben tomar en cuenta las necesidades y el nivel de los involucrados en decidir sobre frecuencia. También el ritmo y tiempo que toman determinados procesos.
Cómo se aplicará la información:	¿Cuál es el propósito de la información? Se debe recoger y analizar únicamente la información esencial. ¿Cómo y para qué se utilizará la información?
Difusión:	¿A quién se distribuye la información y qué información se distribuye a quién?
Formatos y medios de difusión:	La forma y medios dependen de los destinatarios. Se debe pensar en divulgar información por medio de informes cortos, en formatos innovadores (fotos, cartillas, afiches, video, teatro), así como en formatos participativos (seminarios, mesas redondas).

3. Línea de base

En correspondencia con la matriz de monitoreo y evaluación planteada, se ha avanzado con la delimitación de la línea de base para los indicadores del Programa. Esto permitirá caracterizar la situación actual y determinar la magnitud de los cambios y mejoras que se obtenga a partir de la ejecución del Programa.

Los valores de la Línea de Base alcanzan a los diferentes niveles de la jerarquía de y se presentan en el Anexo 3.

4. Presupuesto y gestión presupuestaria

El Presupuesto del Programa comprende las contribuciones esperadas tanto del Tesoro Público como de las agencias de cooperación internacional que han manifestado su interés por aportar a su financiamiento, éstas son: Agencia Suiza de Cooperación para el Desarrollo (COSUDE), la Cooperación Belga (CBD-CTB), la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI) y la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) y la Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo (ASDI).

La contribución esperada del Tesoro Público se sustenta en las previsiones del Marco Macroeconómico Multianual 2007 – 2009 y en la estrategia institucional orientada a lograr un incremento de los recursos provenientes de esta fuente.

En el cuadro siguiente se presenta una estimación del presupuesto que demandará la ejecución del Programa. Se presenta también información sobre la contribución esperada de las fuentes cooperantes que han suscrito convenio con la Defensoría del Pueblo para el financiamiento del Programa o manifestado su interés en hacerlo.

PRESUPUESTO TOTAL ESTIMADO DEL PROGRAMA POR RESULTADOS
(Miles de nuevos soles)

RESULTADOS	2006	2007	2008	2009	2010	TOTAL
Resultado 1	1,902	15,274	15,997	16,119	15,770	65,061
Resultado 2	1,702	7,778	7,359	7,336	6,483	30,659
Resultado 3	27,667	22,084	21,802	21,634	21,785	114,972
Total	**31,271**	**45,136**	**45,158**	**45,089**	**44,038**	**210,692**

APORTE PREVISTO DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL FINANCIAMIENTO DEL PROGRAMA
(Miles de nuevos soles)

Cooperación Internacional	2006	2007	2008	2009	2010	TOTAL 2006 - 2010
ACDI	1,963	2,641				4,604
Cosude (1)	1,312	1,312	1,312	789		4,725
ASDI (2)		1,600	1,600			3,258
AECI (3)		1,000	656	525	443	2,624
Bélgica	426	6,254	4,771			11,451
Sin financiamiento		975	3,838	9,206	7,298	21,317
Total	**3,701**	**13,782**	**12,235**	**10,520**	**7,741**	**47,980**

La asignación de recursos en términos de rubros de gasto (personal, asistencia técnica, capacitación y otros), se determinará anualmente junto con los planes operativos que deberá aprobar el Comité Interinstitucional descrito en el Manual de Procedimientos de la Canasta de Fondos.

En cuanto a la gestión del presupuesto, ésta responderá a una gestión por resultados, para lo cual se cuenta con el respaldo de las agencias que cooperan con el financiamiento del Programa. Además, mediante la Ley de Presupuesto del Sector Público para el presente año, el gobierno ha dispuesto la aplicación de la gestión presupuestaria basada en resultados para las instituciones del sector público; por tanto, la Defensoría del Pueblo deberá, progresivamente, adecuar sus procesos y alinear la programación de actividades, metas físicas e indicadores en concordancia con esta disposición.

5. Modalidad de administración: La canasta de fondos

La Defensoría del Pueblo cuenta con una amplia experiencia en materia de administración de recursos de cooperación internacional en las dos formas que prevé la legislación peruana: administración a cargo de la entidad nacional, sea pública o privada, y administración a cargo de la agencia de cooperación. Actualmente se combinan ambas modalidades, aprovechando las ventajas que cada una de ellas representa.

Para efectos de este Programa se ha incorporado una nueva modalidad de administración de recursos, conocida como *"canasta de fondos"*. Ésta se define como la "alianza entre una organización receptora (Defensor del Pueblo) y sus donantes (cooperación internacional: bilateral y multilateral), en la cual los donantes contribuyen con recursos a un programa integral estratégico

gestionado por el Defensor del Pueblo y en el que la suma de los recursos apoya a los resultados propuestos"[10].

La implementación de esta modalidad de financiamiento se realiza en los siguientes términos:

- La "canasta de fondos" se constituirá para apoyar al Programa en su conjunto y estará integrada por los aportes de las agencias de cooperación que tengan la voluntad y puedan adoptar este mecanismo de trabajo.
- No restringe la contribución de otras agencias de cooperación cuya normatividad les impida adoptar esta modalidad de administración.
- Las donaciones que integren la Canasta de Fondos serán incorporadas en el presupuesto institucional y estarán sujetas a las normas y procedimientos que se indiquen en el Manual. de procedimientos que regirá su implementación.

[10] Esta definición ha sido tomada del documento del Defensor del Pueblo de Bolivia, "Bases para la implementación del *Basket Funding*", de junio de 2001.

ANEXOS

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES 2006 - 2010

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL RESULTADO 1

Actividades / Productos del Componente	Años				
	2006	2007	2008	2009	2010
Informes Defensoriales					
1. Investigación					
2. Elaboración de:					
- Planificación familiar	X				
- Violencia familiar	X				
- Mortalidad materna		X	X		X
- Violencia sexual		X			
- Centro de emergencia mujer		X			
- Trata de personas			X		
- Hostigamiento sexual			X		
- Informe sobre analfabetismo en mujeres				X	
- Salud sexual y reproductiva					X
- Situación de la educación de estudiantes con necesidades educativas especiales		X			
- Seguimiento a las recomendaciones en educación a estudiantes con necesidades educativas especiales			X	X	X
- Sobre accesibilidad de personas con discapacidad a edificios públicos					
- Situación de los servicios de rehabilitación en hospitales generales			X		
- Sobre las políticas públicas de fomento del empleo de las personas con discapacidad				X	
- Sobre avances y dificultades encontrados en el proceso de judicialización		X	X	X	X
- Sobre los avances registrados en el proceso de reparaciones, por año.		X	X	X	X
- Sobre la problemática en relación a los actos de discriminación			X		X
- Sobre la situación de los peruanos en los países de frontera			X		
- Sobre casos de tortura registrados a nivel nacional				X	
- Sobre mandatos de detención ilegales y mandatos de detención elaborados con información del RENIEC					
- Sobre derechos de las personas durante la investigación preliminar en zonas de frontera					
- Sobre la aplicación del nuevo código procesal penal.					
3. Difusión					
4. Seguimiento de las recomendaciones					
Supervisar el cumplimiento de la administración estatal					
Educación					
1. Supervisión de medidas que afectan la gratuidad					
2. Situación de la infraestructura en instituciones educativas.					
3. Supervisión de la asistencia docente					
4. Supervisión de las instituciones educativas que atienden a niños con necesidades educativas especiales (discapacidad)					
Salud					
5. Supervisión a las áreas de Emergencia (MINSA y EsSalud)					
6. Supervisión a la aplicación del protocolo de violencia sexual		X			
7. Supervisión de atenciones gineco-obstétricas					
8. Supervisión a los centros de emergencia mujer		X			
9 Supervisiones al Instituto de Medicina Legal sobre la atención de víctimas de violencia					
10. Supervisión de servicios de planificación familiar en los en los establecimientos de salud					
11. Supervisión a centros farmacéuticos para verificar el abastecimiento de medicamentos					
12. Supervisión a las unidades de cuidados intensivos					
13. Supervisión a la gestión de residuos sólidos					

Actividades / Productos del Componente	Años				
	2006	2007	2008	2009	2010
13. Supervisión de aguas residuales					
14. Supervisión de la calidad de los servicios de saneamiento					
Medio Ambiente					
14. Supervisar tarifas y proponer sistema simplificados					
15. Supervisar el cumplimiento de los planes					
16. Supervisión sobre a la gestión ambiental					
• Minera / Hidrocarburos / Contaminación Atmosférica					
Identidad					
15. Supervisión a centros de salud – Certificado nacido vivo					
16. Supervisión de municipalidades					
17. Supervisión a la RENIEC					
Campañas					
1. "Educación sin corrupción"					
2. Gratuidad de la educación					
3. Maltrato infantil					
4. Contra castigos degradantes					
5. Prevención de abuso sexual					
6. Erradicación de todo tipo de discriminación					
7. Derechos de los niños					
8. Campaña de calidad del aire					
9. Campaña de residuos sólidos					
Capacitaciones a Funcionarios y Servidores Públicos					
1. Dirigidas a las autoridades educativas (Dirección Regional, Unidades de Gestión Educativa Local)					
2. Dirigidas a asociaciones de padres y madres de familia.					
3. Dirigido al personal vinculado a Pueblos Indígenas					
• Nacional / regional / local					
4. Dirigido a funcionarios involucrados en la tramitación y/o atención de los casos de violencia familiar					
5. Dirigido al profesionales de la salud encargados de los servicios de salud sexual y reproductiva					
Capacitaciones a Representantes de la Sociedad Civil					
1. Encuentros con la sociedad civil para el diseño de estrategias conjuntas sobre derechos de la mujer					
2. Encuentro nacional con directores de establecimientos de salud para implementar políticas sobre salud reproductiva					
Articulación y alianzas para incidir en políticas públicas					
1. Comvenios con:					
• Estado					
• Sociedad civil					
• Organizaciones internacionales					
2. Audiencias públicas para discusión de normas en materia de derechos de la mujer					
3. Reuniones de trabajo con las representantes de las organizaciones de la sociedad civil especializadas en derechos de la mujer					
4. Encuentro nacional con directores de establecimientos de salud para implementar políticas sobre salud reproductiva					
Solución de controversias / prevención					
1. Derivadas de la deficiente administración del servicio educativo					
2. Promoción de defensorías escolares como nexo de comunicación para vulneraciones a los derechos (a la libertad sexual, a la integridad y a la educación)					
3. Coordinaciones con defensorías comunitarias y Demunas					
Unidad de Conflictos					
1. Agua					

Actividades / Productos del Componente	Años				
	2006	2007	2008	2009	2010
2. Minería					
3. Hidrocarburos					
Personas Privadas de Libertad					
Supervisión de establecimientos penitenciarios y centros juveniles	X	X	X	X	X
Supervisión de actividad de la administración de justicia	X	X	X	X	X
Seguimiento de las recomendaciones planteados a las autoridades: evaluación semestral	X	X	X	X	X
Informes defensoriales o documentos de trabajo respecto a temas que afecten a las personas privadas de libertad	X	X	X	X	X
Derecho a la educación de personas con discapacidad					
Supervisión de colegios regulares y especiales		X			
Promover la modificación del Reglamento Nacional de Edificaciones		X			
Promover la implementación de un Plan de accesibilidad municipal		X			
Supervisión del cumplimiento del Plan de accesibilidad municipal			X	X	X
Seguimiento a las recomendaciones del Informe Defensorial				X	X
Derecho a la salud mental					
Seguimiento a las recomendaciones de Informe Defensorial 102 " Salud mental y derechos humanos"		X	X	X	X
Supervisión de tres hospitales: Larco Herrera, Cremi y Hospital Hipólito Unánue de Tacna		X	X	X	X
Personas fallecidas sin partida de defunción					
Diagnóstico de la situación de las personas fallecidas que no cuentan con partida de defunción.		X			
Elaboración de un proyecto de ley para la regularización de la situación jurídica de las personas fallecidas que no cuentan con partida de defunción, mediante un procedimiento rápido y gratuito.			X		
Seguimiento al proceso de aprobación del proyecto.			X		
Supervisión de la implementación de la ley que regula la situación de personas fallecidas sin partida de defunción.			X	X	X
Judicialización de casos de violaciones a los DDHH					
Impulsar la implementación de un sistema eficaz de protección a testigos, víctimas, familiares de víctimas, colaboradores, peritos y defensores de derechos humanos		X	X	X	X
Discriminación					
Promover una directiva en entidades públicas para prevenir y sancionar actos de discriminación (atención al público y relaciones de trabajo)		X	X	X	X
Promover la modificación de la Ley N° 27270 a fin de que prohíba toda forma de discriminación en el acceso al empleo		X	X		
Promover la modificación del artículo 323° del Código penal para que incluya como motivo prohibido la discriminación por condición de salud o enfermedad		X	X		
Elaboración y publicación de documento de trabajo sobre la discriminación		X			
Promover que el Estado adopte un plan nacional para el respeto de los derechos a la igualdad y a la no discriminación			X	X	X
Peruanos en el exterior (Migrantes)					
Diagnóstico de la situación de los migrantes peruanos en las zonas de mayor concentración: fronteras con Tumbes, Piura, Puno, Tacna, Madre de Dios e Iquitos		X	X		
Seguimiento a las recomendaciones que se efectúen en el informe defensorial				X	X
Promover la suscripción de acuerdos bilaterales entre el Perú y los países fronterizos, a fin de atender la problemática migratoria			X	X	X
Tortura					
Promover la modificación del tipo penal de tortura previsto en el artículo 321° del Código Penal y su adecuación a la Convención Interamerica para prevenir y sancionar la tortura			X	X	
Promover la incorporación en la Ley del Régimen Disciplinario de la PNP			X	X	
Detenciones Arbitrarias					

Actividades / Productos del Componente	Años				
	2006	2007	2008	2009	2010
Supervisión de las condiciones de detención de los detenidos y detenidas en dependencias policiales.		X	X	X	X
Seguimiento a las recomendaciones del Informe Defensorial "Afectación de los derechos a la libertad personal e identidad por mandatos de detención ilegales."		X	X	X	X
Difusión del informe "Afectación de los derechos a la libertad personal e identidad por mandatos de detención ilegales."		X	X	X	X
Supervisión de las condiciones de detención de los detenidos y detenidas en dependencias policiales		X	X	X	X
Supervisión al ministerio público y poder judicial donde exista mayor incidencia en la elaboración de mandatos de detención con información del RENIEC.		X	X	X	X
Derechos de las personas durante la investigación preliminar					
Supervisión a puestos policiales y puestos de control en zonas de frontera a fin de verificar el cumplimiento de los derechos de las personas durante la investigación preliminar.		X	X		
Seguimiento al informe defensorial derechos de las personas durante la investigación preliminar en zonas de frontera.				X	X
Supervisión a dependencias policiales, ministerio público y poder judicial donde se encuentre vigente el nuevo código procesal penal.			X	X	X
Seguimiento al informe sobre la aplicación del nuevo código procesal penal.					

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL RESULTADO 2

Actividades / Productos del Componente	Años				
	2006	2007	2008	2009	2010
Proyección de la DP hacia los distritos más pobres					
Visitas itinerantes de los comisionados					
Alianzas y convenios con organizaciones					
Participación en redes y colectivos institucionales					
Participación en mesas temáticas					
Promoción de defensorías escolares					
Coordinaciones/supervisiones a programas sociales y de lucha contra la pobreza					
Participación en los presupuestos participativos					
Supervisiones a los centros educativos					
Supervisiones a centros de salud					
Supervisiones a municipios sobre prácticas de buen gobierno					
Supervisiones a comisarías sobre víctimas de violencia					
Supervisiones al Instituto de Servicio Legal a la atención de víctimas de violencia					
Implementar sistemas de vigilancia con las UGEL					
Apoyo a la implementación de Sistemas de Vigilancia Ciudadana					
Foros de capacitación y difusión en derecho al agua					
Foros de capacitación y difusión en calidad del aire					
Foros de capacitación y difusión en residuos sólidos					
Participación en audiencias públicas y talleres informativos					
Talleres con usuarios, organizaciones de consumidores y Consejos de usuarios					
Talleres en derechos ambientales para ciudadanos					
Violencia contra la Mujer					
1. Informes Defensoriales:					
- Cuotas de participación de mujeres en elecciones					
- Discriminación femenina en fuerzas armadas y fuerzas policiales					
2. Campañas:					
- Violencia contra la mujer					
- Difusión de derechos					
Documentación en las regiones más afectadas por la violencia					
Sensibilización de la población y difusión de la campaña sobre restitución de la identidad					
Empadronamiento de indocumentados					
Saneamiento de casos empadronados.					
Ejecución de campaña para documentar					
Entrega de DNI					
Recurrentes mujeres a la DP					
Diseño de estrategias por parte de la Oficina de Promoción y Coordinación Territorial					
Nuevas estrategias por parte de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional,					

Actividades / Productos del Componente	Años				
	2006	2007	2008	2009	2010
Campañas itinerantes hacia distritos alejados en las Regiones					
Campañas itinerantes hacia barrios de distritos pobres de Lima y Callao					
Sobre las comunidades Nativas					
Campañas de restitución de identidad					
Difusión del derecho a la identidad en las comunidades nativas					
Talleres con registradores civiles					
Implementar sistemas comunitarios de monitoreo y vigilancia ambiental					
Personas Privadas de Libertad					
Capacitación a personas privadas de libertad		X	X	X	X
Capacitación a magistrados, personal del INPE, PNP y de Centros Juveniles		X	X	X	X
Elaboración y publicación de materiales de divulgación de derechos		X	X	X	X
Desaparecidos					
Entrega de constancias de ausencia por desaparición forzada en cumplimiento de la Ley N° 28413.		X	X	X	X
Actualización del registro especial de ausencia por desaparición forzada.		X	X	X	X
Procedimiento de verificación por desaparición forzada.		X	X	X	X
Capacitación a jueces de paz letrado en los alcances de la Ley N° 28413		X	X		
Supervisión de la actuación de los juzgados de paz letrado sobre cumplimiento de la Ley N° 28413		X	X	X	X
Elaboración de un informe defensorial sobre el cumplimiento de la Ley N° 28413		X	X	X	X
Personas fallecidas sin partida de defunción					
Capacitación a los operadores jurídicos en la tramitación del procedimiento especial de inscripción de partida de defunción.			X	X	X
Promover la constitución de una mesa de trabajo con la Fiscalía de la Nación, el CICR y equipos antropológico-forenses / organización de un Plan Nacional de Investigaciones Antropológico-Forenses para agilizar las exhumaciones de los que no cuentan con partida de defunción.		X	X	X	X
Judicialización de casos de violaciones a los derechos humanos					
Supervisión de la actuación de los órganos de administración de justicia a cargo de la investigación y juzgamiento de violaciones a los derechos humanos.		X	X	X	X
Seguimiento al proceso de implementación del Subsistema Especializado para casos de violaciones a los derechos humanos.		X	X	X	X
Capacitación a operadores jurídicos en legislación nacional e internacional y jurisprudencia relacionada con el juzgamiento de graves violaciones a los derechos humanos.		X	X		
Supervisión de las investigaciones Antropológico – Forenses que se realicen como parte de una investigación preliminar o judicial.		X	X	X	X
Reparaciones a víctimas de la violencia					

Actividades / Productos del Componente	Años				
	2006	2007	2008	2009	2010
Supervisión de la implementación del Consejo de Reparaciones y la elaboración del Registro Único de Víctimas.		X			
Supervisión de la labor que desarrolla la CMAN en la coordinación de la ejecución de los planes de reparación creados mediante la Ley N° 28592.		X	X	X	X
Supervisión del cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley N° 28592 para la ejecución de los planes de reparación.		X	X	X	X
Supervisión de todos los órganos del Poder Ejecutivo involucrados en la implementación del Plan Integral de Reparaciones		X	X	X	X
Promoción de la participación de las organizaciones de víctimas y sociedad civil en el diseño de los planes de reparación a nivel regional.		X	X	X	X
Seguimiento a las recomendaciones de la Comisión Interamericana de Derechos Humanas y supervisión del cumplimiento de los acuerdos adoptados con el Estado peruano en el Comunicado de Prensa Conjunto suscrito en febrero de 2001		X	X	X	
Elaboración de un compendio de legislación nacional en materia de reparaciones para las víctimas de la violencia ocurrida en el período 1980-2000		X			
Discriminación					
Campaña sobre el derecho a la igualdad y no discriminación (identificación de situaciones concretas)		X	X	X	X
Sensibilización a líderes de opinión y responsables de medios de comunicación (imágenes e información positiva)		X	X	X	X
Difusión de los mecanismos e instancias de protección de derechos		X	X	X	X
Impulsar el trabajo del Ministerio Público, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Educación e INDECOPI a fin de que realicen un trabajo adecuado en la investigación y sanción de los actos de discriminación.		X	X	X	X
Contribuir mediante la actuación defensorial en la adopción de criterios adecuados para la calificación e investigación de los casos de discriminación		X	X	X	X
Promoción de espacios de debate académicos y sociales sobre la discriminación		X	X	X	X
Peruanos en el exterior (Migrantes)					
Supervisión de la actuación de las autoridades consulares y de Relaciones Exteriores, encargadas de la atención de la problemática migratoria			X	X	X
Atención de casos emblemáticos			X	X	X
Tortura					
Investigación de casos de presunta tortura y tratos crueles, inhumanos o degradantes		X	X	X	X
Supervisión de la actuación de las instituciones que integran el sistema de administración de justicia en relación a la investigación de las denuncias de tortura			X	X	X
Visitas de supervisión a dependencias policiales y establecimientos penitenciarios a fin de velar por el respeto a la integridad personal de los detenidos		X	X	X	X
Actuación defensorial para la adopción de criterios adecuados para la calificación e investigación de las		X	X	X	X

Actividades / Productos del Componente	Años				
	2006	2007	2008	2009	2010
denuncias de tortura por parte de la PNP, el Ministerio Público y el Poder Judicial					
Derecho a la educación de las personas con discapacidad					
Visitas de supervisión para el seguimiento de las recomendaciones sobre educación inclusiva		X	X	X	X
Difusión del Informe de supervisión de la educación de estudiantes con necesidades educativas especiales con conferencia de prensa en cuatro regiones: Lima, Lambayeque, Loreto y Junín		X			
Educación y difusión de derechos de niños, niñas y adolescentes con discapacidad en edad escolar		X	X	X	X
Talleres de difusión de con autoridades, docentes y padres de familia responsables de la educación de niñas, niños y adolescentes con discapacidad.			X	X	X
Derecho a la accesibilidad					
Difusión y presentación a autoridades locales del Informe de accesibilidad " Barreras físicas que afectan a todos" a través de las oficinas defensoriales		X			
Talleres de difusión y capacitación a funcionarios de municipalidades , gobiernos regionales y representantes de colegios profesionales sobre las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad			X	X	
Derechos a la salud mental					
Educación y difusión sobre derechos de los pacientes internados en establecimientos de salud en hospitales especializados y hospitales generales de MINSA y EsSalud		X	X	X	X
Judicialización de casos detectados por vulneración al derecho a la integridad de pacientes internados en establecimientos de salud mental			X	X	X
Disponibilidad y aceptabilidad de los servicios de rehabilitación en hospitales generales					
Difusión del informe defensorial sobre el tema de servicio de rehabilitación en hospitales generales			X	X	
Detenciones Arbitrarias					
Capacitación a operadores de la administración de justicia en los distritos judiciales		X	X	X	X
Remisión de mandatos de detención sin datos de identidad a la OCMA		X	X	X	X
Atención de casos provenientes de mandatos de detención sin datos de identidad.		X	X	X	X
Capacitación a operadores de la administración de justicia		X	X	X	X
Remisión de casos de detenciones arbitrarias a la OCMA, Fiscalía Suprema de control Interno e Inspectoría de la Policía Nacional.		X	X	X	X
Atención de casos provenientes de mandatos de detención elaborados con información del RENIEC, sin una mayor identificación.		X	X	X	X
Derechos de las personas durante la investigación preliminar					
Capacitación a operadores de la administración de justicia en los distritos judiciales			X	X	X
Capacitación a operadores de la administración de justicia en los distritos judiciales donde se exista mayor vulneración de los derechos					X
Capacitación a operadores de la administración de justicia en los distritos judiciales ubicados en zonas de frontera		X	X		

Actividades / Productos del Componente	Años				
	2006	2007	2008	2009	2010
Derechos de los niños y adolescentes en centros preventivos de la Policía Nacional					
Supervisión a los cuatro centros preventivos de la Policía Nacional de Lima.		X	X	X	X
Seguimiento a las recomendaciones realizadas a los Jefes de los Centros Preventivos		X	X	X	X
Falta de levantamiento de mandatos de detención, órdenes de captura e impedimentos de salida					
Atención de casos provenientes de por incumplimiento en el levantamiento de mandatos de detención, órdenes de captura e impedimentos de salida del país.		X	X	X	X
Homonimias					
Atención de consultas y apoyo en el trámite de peticiones de homonimia.		X	X	X	X
Efectividad de las decisiones jurisdiccionales					
Atención de casos por incumplimiento en la anulación de antecedentes policiales y penales		x	x	x	x

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL RESULTADO 3

Actividades	Años				
	2006	2007	2008	2009	2010
Atención de recurrentes y quejas:					
1. Centro de atención virtual					
2. Centro de atención al ciudadano					
3. Equipo de emergencia para atención en domingos y feriados					
4. Visitas itinerantes					
Actuaciones de los Comisionados					
1. En investigación					
2. Mediación					
3. Orientación					
4. Registro de información					
5. Asesorar negociaciones colectivas					
6. Participación en mesas temáticas					
7. Participación en eventos					
8. Monitoreo de recomendaciones					
9. Escritos y persuasión a las autoridades					
10. Sistema de seguimiento de recomendaciones de informes defensoriales					
11. Creación de un intranet para gestión de la información y comunicaciones					
Acciones Operativas					
1. Diseño y elaboración de estrategias de intervención defensorial					
2. Plan de capacitación interna					
3. Cursos de capacitación especializada					
4. Módulo de capacitación on-line					
5. Capacitación para la intervención en medios de comunicación					
6. Sistematización y elaboración de lineamientos de intervención defensorial					
7. Diseño de procedimientos, directivas o documentos de gestión					
8. Sistemas de información para:					
- planificación y monitoreo					
- presupuesto financiero y contable					
9. Sistematización de estrategias exitosas					
Personas con discapacidad					
Elaboración de lineamientos sobre educación de estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad.			X		
Talleres de capacitación interna para comisionados y comisionadas sobre el tema de educación inclusiva		X	X	X	X
Talleres de capacitación interna para comisionados y comisionadas sobre el tema de accesibilidad		X	X	X	X
Accesibilidad de las oficinas defensoriales		X	X	X	X
Talleres de capacitación interna para comisionados y		X	X	X	X

Actividades	Años				
	2006	2007	2008	2009	2010
comisionadas de la DP sobre derechos de los pacientes internados en establecimientos de salud mental					
Elaboración de lineamientos sobre disponibilidad y calidad de los servicios de rehabilitación en hospitales generales				X	
Talleres de capacitación interna para comisionados y comisionadas sobre disponibilidad y aceptabilidad de los servicios de rehabilitación en hospitales generales			X	X	X
Talleres de capacitación interna para comisionados y comisionadas sobre las políticas de fomento al empleo				X	X
Implementación de mecanismos para el cumplimiento de la cuota del 3% a que refiere el articulo 33 de la Ley General de la Persona con Discapacidad		X	X	X	X
Actualización de los lineamientos de intervención defensorial "Defensa y Promoción de los derechos de las personas con discapacidad"		X			
Derechos de la persona durante la investigación preliminar					
Capacitación a los comisionados sobre los derechos de las personas durante la investigación preliminar y deberes de los operadores de la administración de justicia			X	X	
Personas Privadas de Libertad					
Capacitación a personal de la Defensoria del Pueblo vinculado al tema penal y penitenciario		X	X	X	X
Difusión periódica a los comisionados encargados del tema penal y penitenciario		X	X	X	X
Discriminación					
Elaboración de pautas de actuación para la atención de casos por discriminación.		X			
Elaboración, publicación y difusión de una directiva interna dirigida a evitar actos de discriminación en el desarrollo del trabajo de los comisionados		X			
Capacitación a los/as comisionados/as sobre temas de discriminación.		X	X		
Migrantes					
Elaboración y publicación de lineamientos de actuación defensorial para la atención de la problemática de migrantes a nivel nacional.			X		
Tortura					
Elaboración de ficha de recojo de información para las visitas de supervisión.		X			

MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

FIN: Realización de los derechos humanos, la justicia social, consolidación de la democracia y la reforma del Estado, mediante la construcción de una nueva relación entre el Estado y la ciudadanía, avanzando en la superación de la desigualdad y la exclusión

Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Fuentes de Verificación	Método de recopilación	Responsables	Método de análisis	Cronograma	Cómo se aplicará la información	Difusión	Formatos y Medios de Difusión
Acercar la Tasa de mortalidad materna nacional al promedio de América Latina	Mortalidad materna Perú 175 por 100 mil	Ministerio de Salud - 2004 Perú. La oportunidad de un país diferente. Banco Mundial,	Estadística obtenida por el sector salud.	ODECII es responsable de obtener la información	Comparar la mejora del país con el promedio latinoamericano, y el avance respecto a la Meta nacional para el 2015	Información anual del sector salud. Se trata de comparar estos indicadores con los obtenidos al término del programa	Mostrar avances a nivel de país. La evaluación debe opinar sobre la contribución de la DP.	Los indicadores fueron conversados con las Adjuntías. Deben difundirse y ser de manejo de las Oficinas Defensoria-les.	La Matriz de Indicadores debe ser editada en una cartilla de fácil difusión. Debe formar parte de las discusiones para la elaboración del Programa Operativo Anual. De la DP.
	Mortalidad materna América Latina. 85 por 100 mil								
	Mortalidad materna Meta Perú al 2015: 66 por 100 mil								
Reducir el riesgo de morir como consecuencia de complicaciones en el embarazo, el parto o el puerperio en las regiones pobres y Lima	Región Lima e Ica: 3 muertes cada 1000 mujeres en edad fértil				Comparación entre regiones de mayor desarrollo con regiones pobres		Avances respecto a la brecha entre regiones. La evaluación debe opinar sobre la contribución de la DP.		
	Región Ayacucho y Puno: 36 muertes cada 1000 mujeres en edad fértil								
Reducción del N° de personas mayores de 18 que no tienen DNI	Hombres 332,400	Encuesta Nacional Continua 2006-INEI	Muestreo de familias a nivel Regional. Pregunta para las personas mayores de 18 años. Datos agregados a nivel regional y nacional.		Comparación de datos por regiones y del agregado nacional	Información anual de Instituto de Estadística e Información	Reducción de personas indocumentadas. La evaluación opinará sobre la contribución de la DP.		
	Mujeres 558,200								

Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Fuentes de Verificación	Método de recopilación	Responsables	Método de análisis	Cronograma	Cómo se aplicará la información	Difusión	Formatos y Medios de Difusión
% de distritos pobres con acciones de la DP donde la desnutrición crónica en escolares de 6-9 años se reduce	Total de distritos pobres con acciones de la DP Distritos pobres donde la desnutrición crónica disminuye	Censo Nacional de Talla - Ministerio de Educación	Registros individuales en niños de 6-9 años por centros educativos, agregado a nivel distrital y con cobertura nacional.	Oficinas Defensoriales deben identificar los distritos donde tienen presencia. ODECII debe almacenar la información.	Comparación de datos distritales entre los diferentes años del censo.	Censo realizado en el 2005. Se espera un nuevo censo en el año 2009 o 2010	Mostrar impacto sobre indicadores de calidad de vida. La evaluación debe opinar sobre la contribución de la DP en el cambio positivo de estos indicadores.	Los indicadores fueron conversados con las Adjuntías. Deben difundirse y ser de manejo de las Oficinas Defensoriales.	La Matriz de Indicadores debe ser editada en una cartilla de fácil difusión. Debe formar parte de las discusiones para la elaboración del Programa Operativo Anual. De la DP.
% de distritos pobres con acciones de la DP donde de redujo la Tasa de analfabetismo en mujeres	Distritos pobres donde la tasa de analfabetismo de mujeres disminuye	Censo de Población y Vivienda INEI	Mujeres censadas mayores de 15 años que no saben leer ni escribir. Datos agregados por distrito y con cobertura nacional.			Se va realizar un nuevo Censo de Población y Vivienda a mediados del 2007/ Esta en implementación el Censo Continuo que permitirá tener datos anuales.			
% de distritos pobres con llegada de la DP donde la cobertura de familias con agua de consumo aumentó	Distritos pobres donde la cobertura de familias con agua de consumo aumenta	Mapa de la Pobreza 2006-Foncodes	Hogares censados que cuentan con red domiciliaria de agua de consumo. Datos agregados por distritos y con cobertura nacional.						

PROPOSITO: La población reconoce a la Defensoría del Pueblo como el referente en la defensa de sus derechos, al ser una entidad propositiva que encuentra soluciones basadas en el marco de la ley y en el enfoque de derechos

Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Fuentes de Verificación	Método de recopilación	Responsables	Método de análisis	Cronograma	Cómo se aplicará la información	Difusión	Formatos y Medios de Difusión
% de personas que tienen un opinión buena o muy buena sobre la DP	Opinión buena o muy buena.	PNUD. La Democracia en el Perú, 2006.	Encuesta de opinión obtenida sobre una muestra representativa a nivel nacional.	ODECII debe almacenar la información	Cambios en la percepción de la población sobre la DP.	Información anual. Debe registrase año por año.	Debe compararse los cambios en el indicador, relacionándolo con las acciones de difusión sobre el trabajo de la DP.	Entrega a las Adjuntías y Oficinas Defenso-riales.	Reportes del indicador con comenta-rios sobre la evolución año tras año.
	Opinión regular, mala, muy mala/No sabe, no responde.								
% de personas que no conoce o no puede opinar pobre la Defensoría del Pueblo	No conoce o no puede opinar								
	Total de los que responden								
% de los recursos anuales de la DP ejecutados en las regiones de "Pobreza Extrema" y "Muy pobres"	Huancavelica, Huánuco, Cajamarca, Apurímac, Ayacucho, Loreto, Amazonas y Pasco	Oficina de Administración y Finanzas de la DP.	Datos sobre el presupuesto asignado para el funcionamiento de las Oficinas Defensoriales en las Regiones de mayor nivel de pobreza.	ODECII solicita la información y la sistematiza.	Variación entre años de la asignación del presupuesto destinado a las Oficinas Defensoriales.	Información anual. Debe registrase año por año.	Coherencia entre la intención de llegar a la población de mayor pobreza con las prioridades en la asignación presupuestal de las Oficinas Defensoriales ubicadas en regiones de mayor densidad de pobres		
	Cusco, Puno, Ucayali, Piura y San Martín								
	Total de Recursos de la DP.								

Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Fuentes de Verificación	Método de recopilación	Responsables	Método de análisis:	Cronograma	Cómo se aplicará la información	Difusión	Formatos y Medios de Difusión
Índice de Cooperación a la DP respecto a las recomendaciones realizadas a Organizaciones del Estado	Facilidad: Acción Inmediata.	Defensómetro. Oficina de Información, Sistemas y Estadística de la DP.	Sobre la base de las acciones defensoriales de investigación y/o de mediación que provienen de quejas de los ciudadanos, las que son registrados por cada una de las Oficinas Defensoriales a nivel nacional.	Oficina de Información, Sistemas y Estadísticas / ODECII sistematiza la información en base a los objetivos del Programa.	Cambios en la aceptación y acogida que tiene las recomendaciones de la DP. Son presentados en un índice de calificación que va de una escala de 0 a 20.	Datos mensuales reportados a partir de agosto del 2006. Deben ser agregados y presentar una calificación promedio año por año.	Indicador de la influencia de la DP sobre organizaciones del Estado y las Empresas de Servicios Públicos. Compara los cambios en el nivel de aceptación y acogida de las recomendaciones de la DP.	Entrega a las Adjuntías y Oficinas Defensoriales.	Difusión de los reportes mensuales, relacionándola con los objetivos del Programa. Elaboración de un reporte anual con un análisis de la evolución de estos indicadores.
	Oportunidad: Dentro del plazo.								
	Calidad: Relevante.								
Índice de casos solucionadas de manera satisfactoria y muy satisfactoria	Muy satisfactoria: "Sin Actuación.				Efectividad de las acciones defensoriales en la solución exitosa de los casos recibidos. Son presentados en un índice de calificación que va de una escala de 0 a 20.		Indicador del fortalecimiento de la DP para responder a la población-cliente de manera efectiva. Mide las Acciones Defensoriales que llegaron a soluciones exitosas respecto al total de los casos recibidos.		
	Satisfactoria: Con Actuación de Persuasión acogida.								
	No satisfactoria: Con Actuación de Persuasión no acogida.								

RESULTADO 1: El Estado diseña e implementa políticas públicas orientadas a garantizar el acceso a servicios públicos de calidad (educación básica, salud, agua y saneamiento) y el derecho a la identidad

Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Fuentes de Verificación	Método de recopilación	Responsables	Método de análisis	Cronograma	Cómo se aplicará la información	Difusión	Formatos y Medios de Difusión
(N° de) Normas implementadas que mejoran los servicios de educación (N° de) Normas aprobadas que mejoran los servicios de educación	Estándares y metas cuantificables de logro educacional	Ministerio de Educación	Registros de las Normas entendido desde un sentido amplio. Por norma se entiendo "Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular acciones de los distintos agentes, o bien para regular los procedimientos que se deben seguir para la realización de tareas y/o procedimientos asignadas".	ODECII debe organizar el registro sistemático de las normas y su ingreso en una base de datos.	La Adjuntía de Administración Estatal debe definir las variables para registrar las normas en Educación, Salud e Identidad. La Adjuntía par los Servicios Públicos y Medio Ambiente hará lo mismo para el tema que le corresponde Las Normas se registran con una apreciación sobre la contribución de la DP sobre su aprobación y/o implementación. También debe registrarse los aportes de propuestas que surgieron en Mesas de Trabajo temáticas donde tuvo presencia la DP.	Clasificación permanente de las Normas. Reportes mensuales, que son agregados en un reporte por año.	Análisis de la importancia de las normas aprobadas y/o implementadas en la calidad de los servicios. Contribución y aporte de la DP sobre la aprobación y/o implementación de las normas. Debe estar relacionado también con las acciones de cabildeo y advocacy que realiza la DP.	Entrega a las Adjuntías y Oficinas Defensoriales.	Difusión de reportes mensuales, relacionados con el Resultado del Programa. Elaboración de un reporte anual con un análisis de la evolución de estos indicadores.
	Infraestructura y equipamiento adecuado								
	Eliminan cobros encubiertos								
	Favorecen políticas de inclusión								
	Favorecen políticas de interculturalidad								
(N° de) Normas implementadas que mejoran los servicios de salud (N° de) Normas aprobadas que mejoran los servicios de salud	Metas y/o estándares para supervisar los resultados de salud	Ministerio de Salud / EsSalud							
	Acceso a la información de los usuarios								
	Personal con conocimiento de lenguas locales								
	Inciden en negligencias médicas								
	Evitan discriminación y maltrato								
	Favorecen políticas de interculturalidad								
(N° de) Normas implementadas que mejoran la calidad de los servicios de saneamiento básico. (N° de) Normas aprobadas que mejoran el acceso a servicios de saneamiento básico	Calidad del servicio de saneamiento de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento	M.de Vivienda, Construcción y Saneamiento / SUNASS / Censo / EPS / MINSA Municipios no atendidos por EPS							
	Calidad del servicio de saneamiento en zonas rurales								
	Calidad de servicios de saneamiento a nivel nacional								
Normas aprobadas que mejoran el acceso a la identidad Normas implementadas que mejoran el acceso a la identidad	Certificado niño nacido vivo	DP / RENIEC							
	Partida de nacimiento								
	Documento Nacional de Identidad								
	Favorecen políticas de interculturalidad								

Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Fuentes de Verificación	Método de recopilación	Responsables	Método de análisis	Cronograma	Cómo se aplicará la información	Difusión	Formatos y Medios de Difusión
...% de Recomendaciones que derivaron en políticas públicas	Derecho a la educación	Ministerio de Educación	Registros de las Recomendaciones de Política que la DP hace público en los Informes Defensoriales.	ODECII debe organizar junto con las Adjuntías el registro sistemático de las Recomenda-ciones y su ingreso en una base de datos. Será encargada a la Oficina de Información, Sistemas y Estadística de la DP.	Las Adjuntías llevan registros de las principales recomendaciones que se busca convertir en políticas públicas respecto a los temas de Educación, Salud, Saneamiento e Identidad. Las Recomendacio-nes se registran con una apreciación sobre la importancia que tiene sobre el mejoramiento de los servicios públicos, en términos de información, acceso, accesibilidad y calidad.	Clasificación permanente de las Recomendacio nes. Reportes mensuales, que son agregados en un reporte por año.	Análisis de la importancia de las Recomenda-ciones en la provisión adecuada de los servicios. Debe estar relacionado con las acciones de cabildeo y advocacy que realiza la DP.	Entrega a las Adjuntías y Oficinas Defensoria-les.	Difusión de reportes mensuales, relacionados con el Resultado del Programa. Elaboración de un reporte anual con un análisis de la evolución de estos indicadores.
	Derecho a la salud	Ministerio de Salud / EsSalud							
	Derecho a los servicios de saneamiento	M.de Vivienda, Construcción y Saneamiento / SUNASS / Censo / EPS / MINSA Municipios no atendidos por EPS							
	Derecho a la identidad	DP / RENIEC							

RESULTADO 2: La población, especialmente la que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión, cuenta con mayores posibilidades y capacidades para el ejercicio de sus derechos

Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Fuentes de Verificación	Método de recopilación	Responsables	Método de análisis	Cronograma	Cómo se aplicará la información	Difusión	Formatos y Medios de Difusión
% de distritos de "pobreza extrema" y "muy pobres" con presencia de los Comisionados de regiones.	De las regiones de "Pobreza extrema":Huancavelica, Huánuco, Cajamarca, Apurimac, Ayacucho, Loreto, Amazonas y Pasco	Oficinas Defensoriales. Registros en el Sistema de Información Defensorial sobre las acciones defensoriales en los distritos pobres. .	Sobre la base de las acciones defensoriales se define la presencia de los Comisionados	Oficina de Información, Sistemas y Estadísticas / ODECII sistematiza la información en base al Resultado del Programa.	Cobertura de las visitas itinerantes de los comisionados en las regiones y su llegada a los distritos de mayor pobreza.	Datos mensuales. Deben ser agregados en un reporte anual.	Coherencia entre las prioridades de la DP y la presencia efectiva de los comisionados en los distritos de mayor pobreza.	Entrega a las Oficinas Defensoria-les.	Difusión de los reportes mensuales, relacionándol a con los objetivos del Programa. Elaboración de un reporte anual con un análisis de la evolución de estos indicadores.
	De las regiones "Muy pobres": Cusco, Puno, Ucayali, Piura y San Martín								
% de distritos "Muy pobres" y "Pobres" con presencia de los Comisionados de Lima Metropolitana y Callao	Pobres: Ancón, Carabayllo, Cieneguilla, Lurigancho, Lurín, Puente Piedra, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, Ventanilla				Cobertura de las visitas itinerantes de los comisionados en Lima y Callao, y su llegada a los distritos de pobres.		Coherencia entre las prioridades de la DP y la presencia efectiva de los comisionados en los distritos pobres.		
	Muy Pobres: Pachacamac, Pucusana								
% de CE públicos que cuentan con un Consejo Educativo Institucional (CONEI) por regiones	Regiones "Pobreza extrema", "Muy pobres" y "Pobres"	Oficinas Defensoriales.	Lista de registro sobre los CONEI en cada región.		CE con CONEI, respecto al total de CE de cada región.		CE que cuentan con un espacio de concertación y vigilancia donde participan alumnos(as), padres y profesores.		

Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Fuentes de Verificación	Método de recopilación	Responsables	Método de análisis	Cronograma	Cómo se aplicará la información	Difusión	Formatos y Medios de Difusión
% de Regiones que cuentan con Sistemas de Vigilancia Ciudadana operativos sobre los Programas Sociales, de Lucha contra la Pobreza y de los Presupuestos Participativos	Regiones "Pobreza extrema", "Muy pobres" y "Pobres"	Oficinas Defensoriales.	Lista de registro sobre los Sistema de Vigilancia en cada región.	Oficinas Defensoriales / ODECII sistematiza la información en base al Resultado del Programa.	Regiones con sistema de Vigilancia Ciudadana respecto al total de regiones pobres.	Datos mensuales. Deben ser agregados en un reporte anual.	Cobertura de regiones y dentro de ellas de provincias que cuentan con un espacio de concertación y vigilancia	Retorno de los reportes a las Oficinas Defensoria-les.	Difusión de los reportes mensuales, relacionándol a con el Resultado del Programa. Elaboración de un reporte anual con un análisis de la evolución de estos indicadores.
% de Provincias que cuentan con Sistemas de Vigilancia Ciudadana operativos sobre los Programas Sociales, de Lucha contra la Pobreza y del cumplimiento de los Presupuestos Participativos	Regiones "Pobres extremos", "Muy pobres" y "Pobres"		Lista de registro sobre los Sistema de Vigilancia en las provincias de las regiones pobres.		Provincias con sistema de Vigilancia Ciudadana respecto al total de provincias de las regiones pobres.				
Incremento de 15 puntos porcentuales de mujeres recurrentes a la DPP por regiones, respecto al total de recurrentes	Regiones "Pobreza extrema"	Registros en el Sistema de Información Defensorial.	Registro de las mujeres recurrentes organizado por regiones.		Cambio en el peso porcentual de la participación de las mujeres por regiones.		Aumento de las mujeres que recurren a la DP para resolver reclamos y/o quejas.		
	Regiones "Muy pobres"								
	Regiones "Pobres"								
	Regiones "Regulares" y "Adecuadas"								
% de zonas de explotación de hidrocarburos con Sistemas de Vigilancia Ambiental Comunitaria	Zonas de comunidades nativas con explotación de hidrocarburos	Oficinas Defensoriales	Lista de registro sobre los Sistema de Vigilancia.		Zonas de comunidades nativas donde monitorean los impactos		Cobertura de zonas de Comunidades Nativas con sistemas de vigilancia		
	Sistema de Vigilancia Ambiental Comunitaria								
% de zonas con tala ilegal con sistemas de vigilancia institucional y comunitaria	Zonas de pueblos indígenas y comunidades nativas con tala ilegal								
	Sistema de vigilancia institucional								
	Sistema de vigilancia comunitaria								
% de zonas donde existen Reservas Territoriales Indígenas con sistemas de vigilancia institucional y comunitaria	Zonas donde existen Reservas Territoriales Indígenas.								
	Sistema de vigilancia institucional								
	Sistema de vigilancia comunitaria								

RESULTADO 3: La Defensoría del Pueblo cuenta con el personal idóneo y una organización y sistema de gestión adecuados para desempeñar sus funciones con eficacia y eficiencia

Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Fuentes de Verificación	Método de recopilación	Responsables	Método de análisis	Cronograma	Cómo se aplicará la información	Difusión	Formatos y Medios de Difusión
Eficiencia Global en la Acción Defensorial	Tiempo: 04 meses	Defensómetro. Oficina de Información, Sistemas y Estadística de la DP.	Sobre la base de las acciones defensoriales de investigación y/o de mediación que provienen de quejas de los ciudadanos, las que son registrados por cada una de las Oficinas Defensoriales a nivel nacional.	Oficina de Información, Sistemas y Estadísticas / ODECII sistematiza la información en base al Resultado del Programa.	Seguimiento de la evolución del indicador.	Datos mensuales reportados a partir de agosto del 2006. Deben ser agregados y presentar una calificación promedio año por año.	Análisis de los procedimientos que organizan las Oficinas Defensoriales para responder a las quejas y demandas de los recurrentes.	Entrega a las Oficinas Defensoria-les.	Difusión de los reportes mensuales, relacionán-dola con el Resultado del Programa. Elaboración de un reporte anual con un análisis de la evolución de estos indicadores.
• Productividad de la Asignación	24 horas								
• Productividad de la calificación	24 horas								
• Productividad de la gestión	50 días								
• Productividad de la conclusión	50 días								
Cooperación para las Gestiones ante la Administración Estatal	Facilidad: - Acción Inmediata - Pedido de información - Pedido reiterativo - Comunicación al superior Oportunidad: - Dentro del plazo - Fuera del plazo - No remite Calidad: - Relevante - Parcial - Irrelevante				Seguimiento de la evolución del indicador.		Análisis de los procedimientos que organizan las Oficinas Defensoriales para influenciar sobre organizaciones del Estado y las Empresas de Servicios Públicos.		

Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Fuentes de Verificación	Método de recopilación	Responsables	Método de análisis	Cronograma	Cómo se aplicará la información	Difusión	Formatos y Medios de Difusión
Eficacia de la Acción Defensorial	Casos solucionados: - "Sin Actuación de Persuasión" (Muy satisfactoria) - Con Actuación de Persuasión acogida (Satisfactoria) Casos no solucionados	Defensómetro. Oficina de Información, Sistemas y Estadística de la DP.	Sobre la base de las acciones defensoriales de investigación y/o de mediación que provienen de quejas de los ciudadanos, las que son registrados por cada una de las Oficinas Defensoriales a nivel nacional.	Oficina de Información, Sistemas y Estadísticas / ODECII sistematiza la información en base al Resultado del Programa.	Seguimiento de la evolución del indicador.	Datos mensuales reportados a partir de agosto del 2006. Deben ser agregados y presentar una calificación promedio año por año.	Análisis de los procedimientos que organizan las Oficinas Defensoriales para resolver con éxito las quejas y demandas de los recurrentes.	Entrega a las Oficinas Defensoria-les.	Difusión de los reportes mensuales, relacionán-dola con el Resultado del Programa. Elaboración de un reporte anual con un análisis de la evolución de estos indicadores.

LÍNEA DE BASE DEL PROGRAMA

LÍNEA DE BASE PARA LOS INDICADORES DE FIN

Indicadores Objetivamente Verificables	Anotaciones sobre las Variables	Valor de la Línea de Base	Medios de Verificación
FIN			
% de distritos pobres con acciones de la DP donde la desnutrición crónica en escolares de 6-9 años se reduce	Total de Distritos "Pobres extremos" y "Muy pobres".	No tiene	Censo Nacional de Talla 2005-Ministerio de Educación / DP
	Distritos pobres con llegada de la DP.		
	Distritos pobres con llegada de la DP donde la desnutrición crónica disminuye.		
% de distritos pobres con acciones de la DP donde de redujo la Tasa de analfabetismo en mujeres	Distritos pobres con llegada de la DP donde la tasa de analfabetismo de mujeres disminuye.	No tiene	Censo 2005-INEI / Mapa de la Pobreza 2005 - Foncodes / DP
Acercar la Tasa de mortalidad materna nacional al promedio de América Latina	Mortalidad materna Perú.	175 por 100 mil	Ministerio de Salud - 2004 Perú. La oportunidad de un país diferente. Banco Mundial,
	Mortalidad materna América Latina.	85 por 100 mil	
	Mortalidad materna Meta Perú al 2015.	66 por 100 mil	
Reducir el riesgo de morir como consecuencia de complicaciones en el embarazo, el parto o el puerperio en las regiones pobres y Lima	Región Lima e Ica: mujeres en edad fértil.	3 muertes cada 1000	
	Región Ayacucho y Puno: mujeres en edad fértil.	36 muertes cada 1000	
Reducir la brecha entre partos asistidos por profesionales entre zonas rurales y urbanas	Zonas urbanas:	9 de cada 10	
	Zonas rurales:	4 de cada 10	
% de distritos pobres con llegada de la DP donde la cobertura de familias con agua de consumo aumentó	Total de Distritos "Pobres extremos" y "Muy pobres"	No tiene	Mapa de la Pobreza 2006-Foncodes (Ver listado) / DP
	Distritos pobres con llegada de la DP.		
	Distritos pobres con llegada de la DP donde la cobertura de familias con agua de consumo aumenta.		
Reducción del N° de personas mayores de 18 que no tienen DNI	Hombres	332,400	ENAHO 2004 - INEI
	Mujeres	558,200	

LÍNEA DE BASE PARA LOS INDICADORES DE PROPÓSITO

Indicadores Objetivamente Verificables	Anotaciones sobre las Variables	Valor de la Línea de Base	Medios de Verificación
PROPÓSITO			
% de personas que tienen un opinión buena o muy buena sobre la DP	Sobre el 100% de personas encuestadas	13.5%	PNUD. La Democracia en el Perú, 2006.
% de personas que no conoce o no puede opinar sobre la Defensoría del Pueblo	Sobre el 100% de personas encuestadas	36.0%	
Índice de Cooperación a la DP respecto a las recomendaciones realizadas a Organizaciones del Estado	Agosto 2006 --> Sobre 20 (Valor máximo)	12. 3	DP
Índice de casos solucionados de manera satisfactoria y muy satisfactoria	Datos de monitoreo	No tiene	
% de los recursos anuales de la DP ejecutados en las regiones de "Pobreza Extrema" y "Muy pobres"	Recursos de la DP para las Regiones de "pobreza extrema": Huancavelica, Huánuco, Cajamarca, Apurimac, Ayacucho, Loreto, Amazonas y Pasco	.....	DP
	Recursos de la DP para las Regiones "muy pobres": Cusco, Puno, Ucayali, Piura y San Martín	.....	
	Total de Recursos de la DP 2005 S/.	S/.33,499,228	

GRUPO META PARA LOS INDICADORES DEL RESULTADO 1

Los indicadores propuestos para el resultado 1 no poseen valores iniciales de Línea de Base. Los indicadores considerados serán obtenidos durante la implementación del Programa.

La aproximación considerada necesaria fue precisar el Grupo Meta sobre el que se busca incidir, siendo en este caso la población usuaria de los servicios públicos de los sectores priorizados (educación, salud y saneamiento, emisores de documentos).

Grupo Meta	**Total Personas**
Usuarios a nivel nacional de los servicios Educativos administrados por el Estado	
❑ Inicial	903,850
❑ Primaria	3'334,901
❑ Secundaria	1'970,478
Población analfabeta (personas mayores de 15 años que no saben leer)	3,241,963
❑ Tasa de analfabetismo general	13%
❑ Tasa de analfabetismo en mujeres	16%
Demanda de servicios de salud en centros y hospitales del Estado (personas)	8'000,000
Demandó atención y no recibió por barreras (personas)	3'000,000
❑ Porcentaje que no recibe atención	38%
Población que no accede a redes de agua	7'079,614
❑ % de la población total	27%
Población que carece de desagüe / letrinas	5'132,427
❑ % de la población total	20%
Población menor de 18 años que carece de Partida de Nacimiento	313,500
❑ % sin Partida de Nacimiento que son mujeres	51%
Población mayor de 18 años que carece de Documento de Identidad	890,600
❑ % sin Documento de Identidad que son mujeres	63%

GRUPO META PARA LOS INDICADORES DEL RESULTADO 2

Al igual que para el Resultado 1, Los indicadores propuestos para el resultado 2, no poseen valores iniciales de Línea de Base y serán obtenidos durante la implementación del Programa, razón por la que era necesario determinar el grupo meta sobre el cual se busca incidir.

El Grupo Meta para este resultado es la "población de mayor pobreza y exclusión", que es un segmento poblacional prioritario considerado en la misma Visión de la Defensoría del Pueblo La determinación de este Grupo Meta pasa por precisar las regiones pobres a las que se busca llegar, y la población excluida sobre la cual debe focalizar sus acciones.

La clasificación de las regiones, provincias y distritos según sus carencias es posible encontrarla en el Mapa de la Pobreza 2006 de Foncodes. En este documento se las clasifica según cinco categorías que son: "Pobreza Extrema", "Muy pobres", "Pobres", "Regulares" y "Aceptables". Considerando estas categorías la propuesta es que la Defensoría del Pueblo centre mayor atención en dos ámbitos geográficos:

- Las Regiones que se consideran en cualquiera de las tres categorías de pobreza, excluyendo las "Regulares" y "Aceptables".
- Los distritos "Muy pobres" y "Pobres" de las Regiones de Lima y Callao[11], que pese a ser consideradas regiones no pobres, al interior aún concentra distritos de alta densidad de pobres.

Además concentrará su atención sobre las mujeres que recurren a las oficinas defensoriales a nivel nacional; siendo recomendable que el análisis se realice diferenciando la población femenina recurrente, según la región de procedencia. El segmento de comunidades nativas es otro sector de población sobre la que la Defensoría plantea tener incidencia directa.

Grupo Meta:

A. Priorización por Regiones y Distritos de Lima-Callao

	Nombres	Total Personas	N° de Distritos	N° de provinc
A.1. Regiones				
Regiones consideradas de "Pobreza extrema".	Huancavelica, Huánuco, Cajamarca, Apurimac, Ayacucho, Loreto, Amazonas y Pasco	5,115,776	650	66
Regiones consideradas "Muy pobres".	Cusco, Puno, Ucayali, Piura y San Martín	5,120,201	372	48
Regiones consideradas "Pobres".	Ancash, Junín, Madre de Dios, La Libertad, Lambayeque, Tumbes, Ica	5,711,672	477	55
A.2. Lima y Callao				
Distritos de Lima y Callao considerados "Muy pobres".	Pachacamac, Pucusana	63,994	2	
Distritos de Lima y Callao considerados "Pobres".	Ancón, Carabayllo, Cieneguilla, Lurigancho, Lurín, Puente Piedra, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, Ventanilla	841,894	10	

Fuente: Mapa de la Pobreza 2006. Foncodes.

[11] Ninguna de estas Regiones tiene distritos que cae en la categoría de "Pobreza extrema".

B. Mujeres que recurren a la Defensoría del Pueblo (Enero - agosto 2006)

Estos vienen a ser los valores de la línea de base sobre la que se propone un incremento en 15 puntos porcentuales de participación de las mujeres respecto al total de recurrentes a la Defensoría del Pueblo.

	Recurrentes Mujeres	% del total de recurrencias	Oficinas Defensoriales
De Regiones de "Pobreza extrema"	3,530	38%	Huancavelica, Huanuco, Tingo María, Cajamarca, Jaén, Apurímac, Andahuaylas, Ayacucho, Huanta, Puquio, Loreto, Amazonas, Pasco, Satipo
De Regiones "Muy pobres"	2,682	34%	Cusco, Puno, Ucayali, Piura, San Martín, Tarapoto
De Regiones "Pobres"	3,167	34%	Chimbote, Junín, La Merced, Madre De Dios, La Libertad, Lambayeque, Tumbes, Ica
De Regiones "Regulares"	1,566	35%	Ancash, Arequipa, Tacna, Moquegua
De Regiones "Adecuadas"	6,445	30%	Cono Este, Cono Norte, Cono Sur, Lima, Callao

Fuente: DP-SID. Septiembre 2006. Tomado de la Consultoría "Diagnóstico El Enfoque de Género en la Defensoría del Pueblo"

C. Mujeres afectadas por violencia doméstica. No se tiene datos agregados a nivel nacional. Las Adjuntías obtienen datos para algunas regiones como parte de las investigaciones que realizan para la elaboración de los Informes Defensoriales.

D. Comunidades nativas con explotaciones mineras. No se tiene datos agregados a nivel nacional. Las Adjuntías obtienen datos para algunas zonas como parte de las investigaciones que realizan para la elaboración de los Informes Defensoriales.

E. Personas con discapacidad. No se tiene datos agregados a nivel nacional. Las Adjuntías obtienen datos para algunas regiones como parte de las investigaciones que realizan para la elaboración de los Informes Defensoriales.

LÍNEA DE BASE Y GRUPO META PARA LOS INDICADORES DEL RESULTADO 3

Los valores de la Línea de Base se presentan en el cuadro que sigue:

Jerarquía de Objetivos	Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Línea de Base	Fuentes de Verificación
Resultado 3:			Valor Máximo = 20	
La Defensoría del Pueblo cuenta con el personal idóneo y una organización y sistema de gestión adecuados para desempeñar sus funciones con eficacia y eficiencia.	Oficinas Defensoriales:			
	Eficiencia Global en la Acción Defensorial	Productividad de la Asignación	11.2	Defensómetro Ago-06
		Productividad de la calificación	12.1	
		Productividad de la gestión	8.8.	
		Productividad de la conclusión	Sin dato	
	Cooperación para las Gestiones ante la Administración Estatal		12.4	Defensómetro Ago-06
	Oficinas defensoriales / Adjuntías			
	Eficacia de la Acción Defensorial		Sin dato	Defensómetro Dic-06

El Grupo meta en este caso son los recurrentes a la Defensoría del Pueblo, sobre los cuales se quiere lograr tener un alto nivel de eficiencia y eficacia en el funcionamiento institucional. Para esto propone contar con el personal idóneo, que tenga "compromiso y empatía con su rol al servicio de la población".

	Total	Hombres	Mujeres	Organiza-ciones
A. Grupo Meta				
Recurrentes a la DP (Abril-Diciembre 2005)	**46,178**	**30,298**	**14,835**	**1,045**
Porcentaje	100%	66%	32%	2%
• Investigación	18,081	13,073	4,306	702
• Mediación	8,733	5,481	2,993	259
• Orientación	19,364	11,744	7,536	84
B. Personal de la Defensoría	**572**	**298**	**274**	
Porcentaje	100%	52%	48%	
• Directivos	44	24	20	
• Profesionales	84	39	45	
• Técnicos	90	36	54	
• SNP	354	199	155	

MATRIZ DE MARCO LÓGICO DEL PROGRAMA

Jerarquía de Objetivos	Indicadores Objetivamente Verificables	Variables	Medios de verificación
FIN Contribuir a la realización de los derechos humanos, la justicia social, consolidación de la democracia y la reforma del Estado, mediante la construcción de una nueva relación entre el Estado y la ciudadanía, avanzando en la superación de la desigualdad y la exclusión.	Variación porcentual de la tasa de hechos vulneratorios fundados y solucionados en donde el derecho ha sido restituido, por sector priorizado.	- Número de hechos vulneratorios, fundados y solucionados en donde el derecho ha sido restituido en el periodo actual, por sector priorizado. - Número hechos vulneratorios fundados y solucionados en donde el derecho ha sido restituido en el año base, por sector priorizado.	Base de datos - SID
	Variación porcentual de la tasa de hechos vulneratorios fundados y solucionados en donde el derecho ha sido restituido, por población priorizada.	- Número de hechos vulneratorios, fundados y solucionados en donde el derecho ha sido restituido en el periodo actual, por población priorizada. - Número hechos vulneratorios fundados y solucionados en donde el derecho ha sido restituido en el año base, por población priorizada.	Base de datos - SID
	Variación porcentual de los casos presentados por organizaciones, por sector priorizado.	- Número de casos, presentados por organizaciones, en el periodo actual, por sector priorizado. - Número de casos, presentados por organizaciones en el año base, por sector priorizado.	Base de datos - SID

PROPÓSITO **Mejorar el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades del Estado** para la realización integral de los derechos humanos, especialmente los derechos económicos, sociales y culturales de la población en situación de mayor pobreza y exclusión.	Variación porcentual de la tasa de hechos vulneratorios fundados y solucionados en donde el derecho a la identidad ha sido restituido a través del circuito de la documentación.	- Número de hechos vulneratorios fundados y solucionados en el año actual, relacionados con el circuito de documentación. - Número de hechos vulneratorios fundados y solucionados en el año base, relacionados con el circuito de documentación. - H.V.1: Restricciones o negligencia en la remisión de documentos de identidad personal o estado civil. - H.V. 2: Restricciones o negligencia en la inscripción del nacimiento.	Base de datos - SID
	Número de conflictos sociales nuevos que son identificados y reportados a los involucrados, por tipo de conflicto.	- Número de conflictos sociales nuevos identificados y reportados a los involucrados en el año actual, por tipo de conflicto.	Reporte Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad
	Índice de cooperación de las entidades del Estado con la DP, por sector priorizado.	- Gestiones cuyas respuestas fueron calificadas como relevantes y oportunas. - Total de gestiones calificadas.	Base de datos - SID Defensómetro
	Índice de cooperación de las instituciones del estado con la DP, con relación a los hechos vulneratorios del grupo prioritario Mujer presentados por mujeres, hombres y organizaciones.	- Gestiones cuyas respuestas fueron calificadas como relevantes y oportunas. - Total de gestiones calificadas.	Base de datos - SID Defensómetro

RESULTADO 1 El Estado diseña e implementa políticas públicas **orientadas a garantizar la realización de los derechos humanos y el acceso a servicios públicos de calidad.**	Porcentaje de recomendaciones de informes defensoriales que buscan incidir en las políticas públicas - del gobierno central y de los gobiernos regionales - en los aspectos normativo o de presupuesto.	- Número de recomendaciones de informes defensoriales que buscan incidir en las políticas públicas - del gobierno central y de los gobiernos regionales - en los aspectos normativo o de presupuesto. - Número total de recomendaciones de informes defensoriales.	Reporte Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad
	Porcentaje de recomendaciones de informes defensoriales que buscan incidir en las políticas públicas - del gobierno central y de los gobiernos regionales - en los aspectos normativo o de presupuesto, que fueron acogidas total o parcialmente, por población priorizada.	- Número de recomendaciones de informes defensoriales que buscan incidir en las políticas públicas - del gobierno central y de los gobiernos regionales - en los aspectos normativo o de presupuesto, que fueron acogidas total o parcialmente, por población priorizada. - Número total de recomendaciones de informes defensoriales que buscan incidir en las políticas públicas - del gobierno central y de los gobiernos regionales - en los aspectos normativo o de presupuesto, por población priorizada.	Reporte Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

	Porcentaje de recomendaciones de informes defensoriales que buscan incidir en las políticas públicas - del gobierno central y de los gobiernos regionales - en los aspectos normativo o de presupuesto, que fueron acogidas total o parcialmente, por sector priorizado.	- Número de recomendaciones de informes defensoriales que buscan incidir en las políticas públicas - del gobierno central y de los gobiernos regionales - en los aspectos normativo o de presupuesto, que fueron acogidas total o parcialmente, por sector priorizado. - Número total de recomendaciones de informes defensoriales que buscan incidir en las políticas públicas - del gobierno central y de los gobiernos regionales - en los aspectos normativo o de presupuesto, por sector priorizado.	Reporte Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad
RESULTADO 2 La población, especialmente la que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión, **cuenta con mayores posibilidades y capacidades para el ejercicio de sus derechos**	Variación porcentual de hechos vulneratorios registrados, según sector priorizado.	- Número de hechos vulneratorios registrados por sector priorizado, en el periodo actual. - Número hechos vulneratorios registrados, por sector priorizado, en el año base.	Base de datos - SID
	Variación porcentual de hechos vulneratorios registrados, según población priorizada.	- Número de hechos vulneratorios registrados, por población priorizada, en el periodo actual. - Número de quejas recibidas en el periodo anterior.	Base de datos - SID
	Tasa de crecimiento de hechos vulneratorios registrados relacionados con los derechos de la mujer.	- Número de hechos vulneratorios registrados sobre derechos de la mujer, en el periodo actual. - Número de hechos vulneratorios registrados sobre derechos de la mujer, en el año base.	Base de datos - SID
	Porcentaje de mujeres recurrentes que presentan quejas en la DP, por sector priorizado.	- Número de mujeres recurrentes que presentan quejas por sector priorizado. - Número total de recurrentes que presentan quejas por sector priorizado.	Base de datos - SID

	Porcentaje de mujeres recurrentes que presentan quejas en la DP, por población priorizada.	- Número de mujeres recurrentes que presentan quejas por población priorizada. - Número total de recurrentes que presentan quejas por población priorizada.	Base de datos - SID
	Porcentaje de mujeres recurrentes que presentan petitorios y consultas en la DP.	- Número de mujeres recurrentes que presentan petitorios y consultas. - Número total de recurrentes que presentan petitorios y consultas.	Base de datos - SID
	Número de funcionarios y representantes de la sociedad civil regionales que han fortalecido sus capacidades en prevención, manejo y transformación de conflictos.	- Número de funcionarios que fortalecen sus capacidades en prevención, manejo y transformación de conflictos. - Número de representantes de la sociedad civil regionales que fortalecen sus capacidades en prevención, manejo y transformación de conflictos sociales.	Reporte Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad
RESULTADO 3 **La Defensoría del Pueblo desempeña sus funciones con eficacia y eficiencia**	Eficiencia de la conclusión de quejas (% de quejas concluidas dentro del período establecido en el Protocolo).	- Nº de quejas concluidas en 100 días útiles o menos. - Nº total de quejas admitidas y con 100 días útiles transcurridos.	Base de datos - SID Defensómetro
	Eficacia de la solución de los hechos vulneratorios (% de hechos vulneratorios fundados solucionados).	- Nº de hechos vulneratorios fundados solucionados. - Nº total de hechos vulneratorios fundados.	Base de datos - SID Defensómetro
	Número de oficinas y módulos de la Defensoría del Pueblo que son accesibles para las personas con discapacidad.	- Nº de oficinas y módulos defensoriales que son accesibles	Reporte de OD sobre condiciones de accesibilidad

Fecha de creación 14/08/2009

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
OFICINA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO, COOPERACIÓN INTERNACIONAL E INVERSIONES

PRESUPUESTO ESTIMADO DE CANASTA DE FONDOS 2006 - 2010

En nuevos soles **ACTUALIZADO AL MES DE FEBRERO 2010**

Resultado	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Total 2006-2010
Resultado 1	927,190	1,333,109	1,072,839	2,160,792	1,491,656	6,985,586
Resultado 2	956,445	2,136,201	1,287,406	1,944,713	1,536,183	7,860,949
Resultado 3	1,391,487	2,282,077	1,215,884	1,296,475	1,424,866	7,610,789
Total	**3,275,122**	**5,751,388**	**3,576,129**	**5,401,980**	**4,452,705**	**22,457,325**

Cooperación Internacional	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Total 2006-2010
ACDI	1,963,122	2,641,089	-	3,742,133	3,742,133	12,088,477
Cosude	1,312,000	1,312,000	1,312,000	789,000	537,040	5,262,040
ASDI	-	799,820	1,592,397	674,469	-	3,066,686
AECID		998,479	671,733	196,378	710,572	2,577,161
Total	**3,275,122**	**5,751,388**	**3,576,129**	**5,401,980**	**4,989,745**	**22,994,365**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
OFICINA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO, COOPERACIÓN INTERNACIONAL E INVERSIONES

PRESUPUESTO ESTIMADO DEL PROGRAMA 2006 - 2010
ACTUALIZADO AL MES DE ABRIL DE 2010

En nuevos soles

Resultado	Año 2006		Año 2007		Año 2008		Año 2009		Año 2010		Total del Programa 2006-2010		
	Recursos Ordinarios	Cooperación Internacional	Recursos Ordinarios	Cooperación Internacional	Recursos Ordinarios	Cooperación Internacional	Recursos Ordinarios (4)	Cooperación Internacional	Recursos Ordinarios (4)	Cooperación Internacional	Recursos Ordinarios	Cooperación Internacional	Total
Resultado 1	822,890	1,079,205	11,214,586	3,024,961	12,671,573	5,813,017	13,705,572	4,960,533	13,620,926	4,960,055	52,035,547	19,837,771	71,873,317
Resultado 2	706,954	995,314	3,115,163	3,608,614	3,519,881	6,261,812	3,807,103	5,020,292	3,783,591	5,202,776	14,932,691	21,088,808	36,021,500
Resultado 3	26,039,785	1,626,908	16,821,880	4,484,950	19,007,359	5,516,464	20,558,357	4,458,008	20,431,384	4,199,585	102,858,765	20,285,914	123,144,679
Total	**27,569,629**	**3,701,427**	**31,151,629**	**11,118,526**	**35,198,813**	**17,591,293**	**38,071,032**	**14,438,832**	**37,835,900**	**14,362,416**	**169,827,003**	**61,212,493**	**231,039,496**
Total RO + CI	**31,271,056**		**42,270,155**		**52,790,106**		**52,509,864**		**52,198,316**				

Cooperación Internacional	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009 (5)	Año 2010 (5)	TOTAL 2006 - 2010
ACDI (5)	1,963,122	2,641,089	-	3,742,133	3,742,133	12,088,477
Cosude (1)	1,312,000	1,312,000	1,312,000	789,000	537,040	5,262,040
ASDI (2)	-	799,820	1,592,397	674,468	-	3,066,685
AECID (3)	-	998,479	671,733	196,378	710,572	2,577,161
Bélgica	426,304	5,367,138	4,488,002	1,776,216	-	12,057,660
Sin Financiamiento	**-**	**-**	**9,527,161**	**7,260,636**	**9,909,710**	**26,697,508**
Total	**3,701,426**	**11,118,526**	**17,591,293**	**14,438,831**	**14,899,456**	**61,749,531**

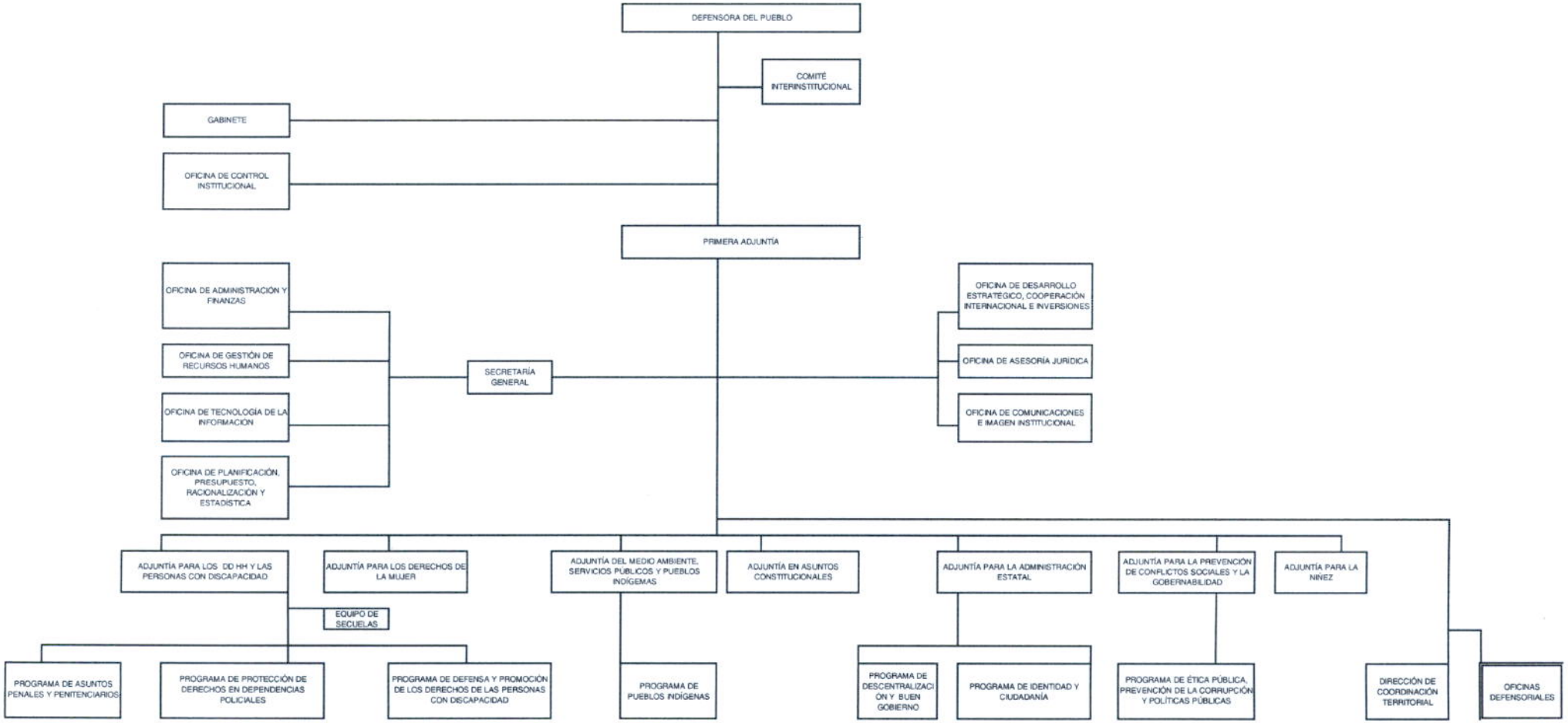
Notas:

(1) Total desembolsado más nuevo aporte para el año 2010

(2) Total desembolsado

(3) Total estimado € 650,000de acuerdo a desembolsos realizados y estimado a un TC S/.4.0

(4) Presupuesto 2009 aprobado. Para el año 2010 PIM


DEFENSORA DEL PUEBLO
COMITÉ INTERINSTITUCIONAL
GABINETE
OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL
PRIMERA ADJUNTÍA
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
OFICINA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
OFICINA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO, RACIONALIZACIÓN Y ESTADÍSTICA
SECRETARÍA GENERAL
OFICINA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO, COOPERACIÓN INTERNACIONAL E INVERSIONES
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL
ADJUNTÍA PARA LOS DD HH Y LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
ADJUNTÍA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER
ADJUNTÍA DEL MEDIO AMBIENTE, SERVICIOS PÚBLICOS Y PUEBLOS INDÍGEMAS
ADJUNTÍA EN ASUNTOS CONSTITUCIONALES
ADJUNTÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL
ADJUNTÍA PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES Y LA GOBERNABILIDAD
ADJUNTÍA PARA LA NIÑEZ
EQUIPO DE SECUELAS
PROGRAMA DE ASUNTOS PENALES Y PENITENCIARIOS
PROGRAMA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS EN DEPENDENCIAS POLICIALES
PROGRAMA DE DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
PROGRAMA DE PUEBLOS INDÍGENAS
PROGRAMA DE DESCENTRALIZACIÓN Y BUEN GOBIERNO
PROGRAMA DE IDENTIDAD Y CIUDADANÍA
PROGRAMA DE ÉTICA PÚBLICA, PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS
DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN TERRITORIAL
OFICINAS DEFENSORIALES

REPUBLICA DEL PERU

Defensoría del Pueblo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CANASTA DE FONDOS

PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

LA PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD E INCLUSIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

(VERSIÓN ACTUALIZADA CON LAS MODIFICACIONES APROBADAS POR INTERCAMBIO DE CARTAS EN JUNIO 2008)

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN **5**

CAPÍTULO I **6**

MARCO ORGANIZACIONAL DE LA CANASTA DE FONDOS **6**

1. EL COMITÉ INTERINSTITUCIONAL **6**

1.1. Composición del Comité 6

1.2. Funciones y atribuciones 7

1.3. Procedimientos para la adopción de los acuerdos 7

1.4. Obligaciones de las partes 8

1.4.1. De la Defensoría del Pueblo 8

1.4.2. De las agencias de cooperación internacional 8

1.4.3. De la Agencia Peruana de Cooperación Internacional 9

2. DEFENSORÍA DEL PUEBLO **9**

2.1. Órganos de alta dirección 9

2.2. Órgano de control institucional 9

2.3. Órganos de asesoramiento 9

2.4. Órganos de apoyo 10

2.5. Órganos de línea 10

2.6. Órganos desconcentrados 10

CAPÍTULO II **11**

PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y **11**

EJECUCIÓN DE LA CANASTA DE FONDOS **11**

1. PROCEDIMIENTOS PARA UNA GESTIÓN BASADA EN RESULTADOS **11**

1.1. Definición de resultados 11

1.2. Definición de medida de rendimiento 12

1.3. Procedimientos para la evaluación de la gestión por resultados 12

2. PROCEDIMIENTOS PARA LA PLANIFICACIÓN Y MONITOREO DE ACTIVIDADES **12**

3. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS **13**

4. ELABORACIÓN DE INFORMES **14**

4.1. Informes financieros 14

4.2. Informes de actividades 14

ANEXO A **15**

LINEAMIENTOS PARA LA PLANIFICACIÓN Y MONITOREO DE ACTIVIDADES **15**

1. LINEAMIENTOS PARA LA PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES **15**

1.1 Formulación del Plan Operativo de Actividades 15

1.2 Programación trimestral 15

1.3 Reprogramación por excepción 15

1.4 Reducciones presupuestales 16

2. Lineamientos para el monitoreo de actividades 16

Informe cuantitativo y cualitativo 16

ANEXO B **17**
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS **17**
1. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS **17**
1.1 Bases del proceso 17
1.2 Contratación de servicios profesionales, consultorías, técnicos y auxiliares 17
1.2.1 Contrataciones mayores a 4 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) 18
1.2.2 Contrataciones hasta 4 UIT 21
1.2.3 Excepciones 21
1.2.4 Continuidad del servicio 22
1.3 Adquisiciones de bienes y contrataciones de servicios distintos a los servicios profesionales 22
1.3.1 Adquisiciones y contrataciones mayores de 100 UIT 23
1.3.2 Adquisiciones y contrataciones menores o iguales a 100 UIT y mayores a 4 UIT 23
1.3.3 Adquisiciones y contrataciones mayores a 1 UIT hasta 4 UIT 24
1.3.4 Adquisiciones y contrataciones menores o iguales a 1 UIT 24
1.3.5 Viáticos y encargos 24
1.4 Del Comité de Selección 25
1.4.1 Para el caso de servicios profesionales y consultoría, técnicos y auxiliares 26
1.4.2 Para la adquisición de bienes y contratación de servicios en general 26
1.5 Excepciones 27
1.6 Recursos de apelación 27
1.6.1 Del recurso de apelación 27
1.6.2 Plazos para la interposición del recurso de apelación 27
1.6.3 Pérdida de la calidad de postor 27
1.6.4 Requisitos de admisibilidad del recurso de apelación 27
1.6.5 Trámite de la admisibilidad del recurso 28
1.6.6 Causales de improcedencia del recurso de apelación 28
1.6.7 Trámite y plazos para resolver el recurso de apelación 28
1.6.8 Alcances de la resolución 29
1.7 Auditorías 29
2. PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS **30**
2.1. Ingresos 30
2.2. Egresos 30
2.3. Recuperación del Impuesto General a las Ventas (IGV) 31
ANEXO C **32**
PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES **32**
1. INFORME FINANCIERO **32**
1.1 Contenido del informe financiero 32
1.1.1 Registro de Control Financiero y Presupuestal (Formato C1) 32
1.1.2 Ejecución de gastos por rubro presupuestal (Formato C2) 32
1.1.3 Ejecución de gastos por resultados (Formato C3) 32
1.1.4 Conciliación de fondos (Formato C4) 33
1.1.5 Cuadro de IGV (Formato C5) 33
1.1.6 Cuadro de Compromisos Pendientes (Formato C6) 33
1.1.7 Notas explicativas 33
1.2 Responsables de la elaboración de los informes financieros 34
1.3 Fuentes de información 34
1.3.1 Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) 34
1.3.2 Formatos C1, C2, C3, C4, C5 y C6 34
1.4 Plazos para la presentación de los informes financieros 34

2. INFORME DE ACTIVIDADES 34
2.1 Contenido del informe de actividades 34
2.2 Responsables de la elaboración de los informe de actividades 35
2.3 Fuentes de información 35
2.3.1 Informes de monitoreo cuantitativo y cualitativo 35
2.4 Plazos de presentación de los informes de actividades 35

Glosario de términos

FORMATOS

INTRODUCCIÓN

En el presente Manual se precisa el marco organizacional y los procedimientos de gestión, administración y ejecución de la "Canasta de Fondos", la cual se implementa como una modalidad de administración de la cooperación internacional en apoyo al Programa "La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos" de la Defensoría del Pueblo.

La estructura del Manual presenta dos capítulos. En el primer capítulo, del Marco Organizacional, se sintetizan las características del Programa y sus modalidades de financiamiento, especificando principalmente las características que asumirá la Canasta de Fondos, en tanto ésta constituye una innovación en la experiencia de gestión de los fondos de cooperación internacional con la Defensoría del Pueblo del Perú. Asimismo, se establece la composición, funciones y atribuciones del Comité Interinstitucional, instancia que tendrá como función realizar el seguimiento de las actividades del Programa con el fin de garantizar su cumplimiento, y en la que participarán la Defensoría del Pueblo y las agencias de cooperación que canalizarán su contribución a través de la Canasta de Fondos.

El segundo capítulo contiene la presentación general de los procedimientos para la gestión y administración de la Canasta de Fondos, esto es, la gestión por resultados; la planificación y monitoreo de las actividades del Programa; los procedimientos administrativos y financieros; así como los informes de la evaluación de medio término y de la evaluación final del Programa.

Finalmente, en los anexos A, B y C, se presentan el detalle de los procedimientos indicados en el capítulo dos, esto es, los procedimientos para una gestión basada en resultados; la planificación y monitoreo de actividades; los procedimientos para la selección y contratación de servicios profesionales y consultorías, la adquisición de bienes, la contratación de servicios distintos a los servicios profesionales, las auditorias, los ingresos y egresos, y la recuperación del Impuesto General a las Ventas; y el contenido, periodicidad y plazos de entrega de los informes de actividades y financieros, así como los formatos para la presentación de informes.

CAPÍTULO I
MARCO ORGANIZACIONAL DE LA CANASTA DE FONDOS

La Canasta de Fondos es una modalidad innovadora de cooperación financiera internacional. Consiste en la donación de recursos procedentes de diferentes agencias de cooperación para financiar la ejecución de un plan o proyecto institucional bajo procedimientos y reglas comunes para todas las fuentes de financiamiento.

IMPLEMENTACIÓN DE LA CANASTA DE FONDOS

La implementación de esta modalidad de financiamiento en la Defensoría del Pueblo se realiza en los siguientes términos:

- Se establece para financiar la ejecución del Programa "La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos -2006 – 2010", en adelante denominado **Programa**.
- Se constituye con el aporte de las agencias de cooperación que tengan interés y disposición de adoptar este mecanismo de trabajo.
- No restringe la contribución de las agencias de cooperación interesadas en apoyar la ejecución del Programa a través de otras modalidades de cooperación internacional.
- Las donaciones que integren la Canasta de Fondos serán incorporadas en el presupuesto institucional y estarán sujetas a las normas y procedimientos que se indican en el presente Manual.

OBJETIVOS DE LA CANASTA DE FONDOS

- Garantizar la ejecución del Programa en su integridad y coherencia programática.
- Fortalecer el compromiso de los donantes con los objetivos estratégicos de la Defensoría del Pueblo.
- Facilitar el manejo de los recursos provenientes de la cooperación internacional.

Asimismo, la Canasta de Fondos permitirá:

- Adoptar procedimientos comunes.
- Fortalecer la capacidad de gestión orientada a resultados.
- Desarrollar y validar una experiencia que pueda ser replicada en otras entidades públicas y áreas de la cooperación internacional en el Perú.

MARCO ORGANIZACIONAL

El Marco Organizacional para la implementación de una Canasta de Fondos en apoyo a la Defensoría del Pueblo comprende dos grandes componentes: el **Comité Interinstitucional** y la organización de la propia **Defensoría del Pueblo** que tendrá a su cargo la implementación del Programa y la ejecución de los planes operativos.

1. El Comité Interinstitucional

El Comité Interinstitucional (**Comité**) es la máxima instancia de seguimiento al conjunto de actividades realizadas en el marco del Programa bajo la modalidad de la Canasta de Fondos.

1.1. Composición del Comité

El Comité está integrado por representantes de la Defensoría del Pueblo, la Agencia Peruana de Cooperación Internacional y las agencias de cooperación internacional que participan en la implementación progresiva de la Canasta de Fondos.

La participación de las agencias en el Comité Interinstitucional se sustenta en la suscripción o adhesión a la Declaración de Intención.

1.2. Funciones y atribuciones

Son funciones del Comité las siguientes:

a. Supervisar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las partes.

b. Aprobar los Planes Operativos Anuales y sus respectivos presupuestos por resultados y rubros de gasto.

c. Aprobar las reprogramaciones de los planes en aquellos aspectos no previstos en los lineamientos para la planificación y monitoreo de actividades señalados en el anexo A del Manual.

d. Aprobar las modificaciones al interior del presupuesto del Programa, siempre que estos cambios coadyuven al cumplimiento de los objetivos.

e. Aprobar los informes financieros y de actividades semestral y anual, este último deberá contener evaluación por resultados.

f. Aprobar los términos de referencia de las evaluaciones externas de medio término (segundo año) y de finalización de gestión (quinto año), así como aprobar los informes de evaluación.

g. Evaluar la necesidad de realizar auditorias o evaluaciones externas adicionales a las previstas en el presente Manual.

h. Efectuar recomendaciones sobre la ejecución y el avance hacia el logro de resultados en base a los informes presentados al Comité.

i. Aprobar el uso de los montos que sean recuperados mediante el trámite de devolución del Impuesto General a las Ventas e Impuesto de Promoción Municipal.

j. Aprobar la modificación, en todo o en parte, del Manual de Procedimientos.

k. Conformar comisiones de trabajo específicas, cuando fuese necesario, con el fin de llevar a cabo las tareas encomendadas. Estas comisiones tendrán un carácter técnico como apoyo a la gestión de la Canasta de Fondos.

1.3. Procedimientos para la adopción de los acuerdos

a. El Comité adopta los acuerdos concernientes a la implementación de la Canasta de Fondos durante las reuniones ordinarias y extraordinarias. El intercambio de cartas se establece como un mecanismo de acuerdo del Comité y opera, excepcionalmente, cuando esta instancia adopte decisiones fuera del marco de las reuniones ordinarias y extraordinarias.

b. El Comité se reunirá dos veces al año, pudiendo hacerlo de manera extraordinaria a solicitud de tres de sus miembros o por convocatoria del Defensor del Pueblo. Es necesaria la presencia de la mitad más uno de los miembros del Comité para dar inicio a las reuniones del mismo.

c. La admisión de nuevos miembros a la Canasta de Fondos será aprobada por el Comité en la medida en que los mismos cumplan con tres condiciones para su incorporación: *i)* aportar recursos a la Canasta de Fondos; *ii)* acordar su participación a través de las reglas establecidas en el Manual de Procedimientos, y *iii)* adherirse a la Declaración de Intención para la implementación progresiva del Programa mediante la Canasta de Fondos.

d. Podrán participar en el Comité, en calidad de invitados, los miembros de las agencias de cooperación que apoyan al Programa a través de proyectos específicos, a propuesta de alguno de los miembros del Comité.

e. Podrán participar en el Comité, en calidad de oyentes, los miembros de las agencias, que se encuentren apoyando al PEI o que tengan interés de aportar al Programa, a propuesta de la DP.

f. Las propuestas de planes operativos, modificaciones del presupuesto, informes y los términos de referencia de las evaluaciones a ser aprobados por el Comité, serán remitidas por la Defensoría del Pueblo a los miembros del Comité con 10 días de anticipación a la fecha prevista para la reunión ordinaria o extraordinaria.

g. Los miembros del Comité podrán proponer las modificaciones que garanticen el buen funcionamiento de la Canasta de Fondos. Las propuestas de modificación deberán ser remitidas a todos los integrantes del Comité con 10 días de anticipación a la fecha prevista para la reunión ordinaria.

h. Las decisiones del Comité son adoptadas por consenso. Cada entidad dispone de un voto, independientemente del número de representantes con el que participa en esta instancia.

i. Los miembros del Comité se comprometen a cumplir los acuerdos que se adopten en esta instancia. Asimismo, el Comité adoptará las medidas necesarias para revertir la situación generada ante el eventual incumplimiento de sus acuerdos por parte de alguno de sus miembros.

j. Cualquier duda o controversia que pudiera surgir de la interpretación o aplicación del Manual de Procedimientos, deberá ser resuelta mediante negociación directa entre los miembros del Comité, para encontrar una solución, o utilizando otro medio que sea aceptado por los Gobiernos representados en esta instancia.

1.4. Obligaciones de las partes

1.4.1. De la Defensoría del Pueblo

a. Designar a sus representantes ante el Comité Interinstitucional. La Defensoría del Pueblo tiene voz y voto en las reuniones de esta instancia. Para efectos de la votación, corresponderá un voto para la Defensoría, independientemente del número de representantes acreditados.

b. Convocar a las reuniones del Comité Interinstitucional, comunicando oportunamente la agenda y remitiendo los documentos que el Comité debe revisar y aprobar.

c. Ejecutar las actividades y el presupuesto del Programa de acuerdo a lo establecido en el documento de programa, los respectivos planes operativos y en este Manual de Procedimientos.

d. Gestionar oportunamente las solicitudes de desembolso de fondos y registrar el movimiento del presupuesto del Programa en los sistemas administrativos del Estado Peruano.

e. Adoptar las disposiciones institucionales, administrativas y presupuestarias necesarias para permitir la buena gestión del Programa y el desarrollo de sus actividades.

f. Implementar los acuerdos adoptados en el Comité Interinstitucional.

1.4.2. De las agencias de cooperación internacional

a. Designar a sus representantes ante el Comité Interinstitucional y participar activamente en sus reuniones. Toda agencia que participe mediante la modalidad de la Canasta de Fondos tiene voz y voto en las reuniones de esta instancia. Para efectos de la votación, se reconoce un voto por cada entidad, independientemente del número de representantes acreditados.

b. Suscribir los convenios de cooperación bilateral para garantizar su contribución con el Programa.

c. Efectuar oportunamente los desembolsos destinados a financiar las actividades y gastos previstos en el Programa, de acuerdo al cronograma establecido en el Convenio suscrito con la Defensoría del Pueblo.

d. Adoptar las disposiciones institucionales, administrativas y presupuestarias necesarias para permitir la buena gestión del Programa y el desarrollo de sus actividades.

e. Participar en las comisiones de trabajo específicas que el Comité Interinstitucional acuerde crear según el numeral 1.2. k "Funciones y atribuciones del Comité Interinstitucional".

1.4.3. De la Agencia Peruana de Cooperación Internacional

a. Designar un representante ante el Comité Interinstitucional y participar activamente en sus reuniones, en su calidad de ente rector de la cooperación internacional no reembolsable en el Perú, a fin de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y convencionales que regulan la cooperación técnica internacional y la correcta utilización de los recursos de la cooperación internacional.

b. La APCI tiene voz y voto en las reuniones del Comité Interinstitucional. Para efectos de la votación, corresponderá un voto para la APCI, independientemente del número de representantes que asistan a las reuniones.

c. Participar en las comisiones de trabajo específicas que el Comité Interinstitucional acuerde crear según el numeral 1.2. k "Funciones y atribuciones del Comité Interinstitucional".

2. Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo creado por la Constitución de 1993. Su misión es defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración del Estado y la adecuada prestación de los servicios públicos a la población. Su organización está definida en la Ley 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y en su Reglamento de Organización y Funciones.

A continuación se reseña los principales aspectos de esta organización en lo que se refiere a la ejecución de las actividades previstas en el Programa.

2.1. Órganos de alta dirección

La Defensora del Pueblo

La Defensora del Pueblo es la funcionaria que ejerce la más alta autoridad institucional y es la titular del respectivo pliego presupuestal. Es elegida por el Congreso de la República, de conformidad con la Constitución Política del Perú y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. Representa a la institución y goza de total independencia en el ejercicio de sus funciones, no está sujeto a mandato imperativo ni recibe instrucciones de ninguna autoridad.

Gabinete

El gabinete es un órgano que depende directamente de la Defensora del Pueblo. Brinda apoyo técnico – administrativo a la Defensora del Pueblo y desarrolla actividades que coadyuvan a la gestión diaria, interna y externa de la titular.

Primera Adjuntía

La Primera Adjuntía es un órgano de dirección que depende directamente de la Defensora del Pueblo. Gestiona, apoya, asesora y propone a la Defensora del Pueblo las estrategias, políticas y planes de gestión institucional, coordina y supervisa las actividades de las Adjuntías y Oficinas Defensoriales y demás unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo.

2.2. Órgano de control institucional

La Oficina de Control Institucional es el órgano responsable de la función de auditoria gubernamental, que tiene como función evaluar de manera independiente y con posterioridad a su ejecución, los actos de administración realizados, dentro del marco establecido por el Sistema Nacional de Control.

2.3. Órganos de asesoramiento

Entre estos órganos se ubican: la Oficina de Asesoría Jurídica, la Oficina de Desarrollo Estratégico, Cooperación Internacional e Inversiones, la Oficina de Planificación y Presupuesto y la Unidad de Conflictos Sociales.

2.4. Órganos de apoyo

Entre estos órganos se encuentran: la Oficina de Administración y Finanzas, la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y la Oficina de Información, Sistemas y Estadística

2.5. Órganos de línea

Las adjuntías y programas

Los Adjuntías son órganos de línea, que dependen de la Primera Adjuntía y que tienen la función de orientar y asesorar en temas de actuación defensorial de su competencia. Desarrollan labores orientadas al análisis y la formulación de propuestas en temas cuya problemática requiere ser considerada y atendida desde una perspectiva integral, asimismo, brindan lineamientos de actuación para el tratamiento de casos individuales a cargo de las oficinas defensoriales y aportan a la investigación de los mismos cuando demanden un tratamiento especializado.

Existen seis Adjuntías:

Adjuntía para la Administración Estatal, que cuenta con el Programa de Descentralización y Buen Gobierno y el Programa y el Programa de Protección a Poblaciones Afectadas por la Violencia.

Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad, que cuenta con el Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios y el Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales.

Adjuntía para los Servicios Públicos y el Medio Ambiente, que cuenta con el Programa de Comunidades Nativas.

Adjuntía en Asuntos Constitucionales.

Adjuntía para los Derechos de la Mujer.

Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia.

Los Programas y Proyectos especiales se organizan para desarrollar las actividades especializadas que ejecuta la Defensoría del Pueblo en áreas de atención preferente para la institución. Asimismo orientan, asesoran y brindan lineamientos de actuación a las oficinas Defensoriales en los temas de su competencia.

La Dirección de Promoción y Coordinación Territorial

Es un órgano de línea que depende la de la Primera Adjuntía y tiene por función proponer la política institucional y ejecutar las acciones en materia de promoción, educación ciudadana, articulación con otras instituciones y organizaciones de la sociedad civil y desarrollo institucional.

2.6. Órganos desconcentrados

Las Oficinas Defensoriales son órganos de línea que dependen directamente de la Primera Adjuntía. Por su carácter desconcentrado se encuentran instaladas en toda la República y operan en ámbitos regionales determinados por la Defensora del Pueblo.

Cada Oficina Defensorial es conducida por un Jefe o Jefa designado por la Defensora del Pueblo. Dependen directamente del Primer(a) Adjunto(a) a la Defensora del Pueblo.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA CANASTA DE FONDOS

En la implementación de la Canasta de Fondos se adoptan las prácticas de gestión que optimizan los recursos disponibles. En tal sentido, se desarrollarán los procedimientos que se orienten a una gestión basada en resultados.

Los procedimientos para la administración y ejecución de la Canasta de Fondos se agrupan en dos grandes conjuntos: los procedimientos administrativos y financieros, y los procedimientos para la planificación y monitoreo de actividades y la presentación de informes.

En la medida que el Manual de Procedimientos de la Canasta de Fondos formará parte de los convenios de cooperación bilateral que se suscriban para la ejecución del Programa, las disposiciones contenidas en este Manual serán las que regulen los procesos que aquí se describen. Los procedimientos que se han seleccionado son aquellos en donde la experiencia de la Defensoría del Pueblo en la ejecución de proyectos financiados por la cooperación internacional muestra la necesidad de establecer regulaciones que coadyuven a una ejecución óptima y oportuna de las actividades comprendidas en los planes operativos.

En todo aquello para lo cual este Manual no establece un procedimiento administrativo o financiero específico, siguen vigentes las disposiciones de las leyes peruanas y de los sistemas administrativos del Estado.

En lo que se refiere a los procedimientos de programación y monitoreo de actividades y de presentación de informes, cabe señalar que, con base en la experiencia de ejecución de proyectos financiados por la cooperación internacional, se ha buscado armonizar los procedimientos requeridos por el Estado y por las entidades de cooperación internacional.

1. Procedimientos para una gestión basada en resultados

La gestión basada en resultados comprende los siguientes aspectos:

- La definición de resultados esperados realistas, basados en los análisis apropiados.
- La identificación clara de los beneficiarios y la formulación de actividades que responden a sus necesidades.
- El seguimiento del progreso, a partir de los indicadores apropiados, en función de los resultados y recursos usados.
- La identificación y la gestión de los riesgos, teniendo en cuenta los resultados esperados y los recursos necesarios.
- El aumento de los conocimientos por medio de las lecciones aprendidas y la integración de ellos en las decisiones.
- La producción de informes sobre los resultados obtenidos y los recursos usados.

1.1. *Definición de resultados*

El Programa define la siguiente estructura:

Fin

Contribuir a la realización de los derechos humanos, la justicia social, consolidación de la democracia y la reforma del Estado, mediante la construcción de una nueva relación entre el Estado y la ciudadanía, avanzando en la superación de la desigualdad y la exclusión.

Propósito

Mejorar el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades del Estado para la realización integral de los derechos humanos, especialmente los derechos económicos, sociales y culturales de la población en situación de mayor pobreza y exclusión.

Resultado 1

El Estado diseña e implementa políticas públicas orientadas a garantizar la realización de los derechos humanos y el acceso a servicios públicos de calidad.

Resultado 2

La población, especialmente la que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión, cuenta con mayores posibilidades y capacidades para el ejercicio de sus derechos.

Resultado 3

La Defensoría del Pueblo desempeña sus funciones con eficacia y eficiencia.

1.2. *Definición de medida de rendimiento*

El Marco Lógico del Programa define las metas e indicadores con respecto a la estructura definida en el Marco Lógico. (Ver anexo)

1.3. *Procedimientos para la evaluación de la gestión por resultados*

En el transcurso del primer año de la Canasta de Fondos se definirán los procedimientos para la evaluación de la gestión por resultados del Programa. Para este propósito, las agencias de cooperación internacional que apoyan en la implementación de la Canasta de Fondos contribuirán durante el proceso de formulación de tales procedimientos, a través del Comité Interinstitucional.

2. Procedimientos para la planificación y monitoreo de actividades

Las actividades definidas en el Programa serán programadas en el Plan Operativo Institucional (POI) de la Defensoría del Pueblo. Este instrumento vincula las acciones derivadas de las actividades y tareas con las metas y el presupuesto que se asigna para su realización.

El POI contempla mecanismos para ser actualizado periódicamente, a partir de las siguientes situaciones:

a. Obtención de recursos adicionales, debido a la suscripción de nuevos convenios de cooperación internacional y a la ampliación de presupuestos.
b. Reducciones presupuestales.
c. Ajustes realizados mediante el mecanismo de la programación trimestral.
d. Ajustes realizados mediante el mecanismo de reprogramación por excepción.

En este sentido, el POI sólo será actualizado para realizar los siguientes cambios:

a. Modificar los presupuestos mensuales.
b. Modificar las metas a nivel de tareas
c. Reprogramar los saldos.

El monitoreo es un proceso que busca conocer si se están realizando las tareas definidas en la planificación operativa y si se están cumpliendo las metas diseñadas en los plazos previstos y con los recursos asignados. Brinda información sobre el cumplimiento de los cronogramas, el cumplimiento de las metas de las actividades y la ejecución del presupuesto.

Los instrumentos utilizados para el monitoreo de las actividades del POI son dos: la ficha de monitoreo (Cuantitativa – Cualitativa) y los formatos establecidos para la aplicación del GPR.

El detalle de los procedimientos de planificación y monitoreo se presentan en el Anexo A.

3. Procedimientos administrativos y financieros

Los procedimientos administrativos y financieros incluidos en el Manual están diseñados teniendo en cuenta el ordenamiento legal peruano, el cual establece que las disposiciones contenidas en los convenios de cooperación internacional prevalecen sobre las normas que regulan el funcionamiento de los sistemas administrativos del Estado. Así lo señalan tanto el Artículo 68.1 de la Ley Nº 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto[1], como la Tercera Disposición Complementaria del Decreto Supremo Nº 083-2004-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado[2].

Los **procedimientos administrativos** son los siguientes:

a. Contratación de servicios profesionales y consultorías.
b. Adquisición de bienes.
c. Contratación de servicios distintos a los servicios profesionales.
d. Designación de sociedades de auditoría.

Por adquisición de bienes, debe entenderse a aquellos que comprenden los gastos de operación y mantenimiento. En este sentido, no se adquirirán bienes que crean nuevos servicios, ni amplían o mejoran los servicios existentes en la DP.

Los **procedimientos financieros** se clasifican en:

a. Ingresos de recursos: Apertura de cuentas, gestiones ante el MEF, solicitud de fondos, procedimientos internos de programación y registro contable de desembolsos e intereses, etc.
b. Egresos de recursos: Asignación de los pagos, compromiso, devengado y pagos, modalidades para la atención de los gastos, etc.
c. Recuperación del Impuesto General a las Ventas.

El detalle de los procedimientos administrativos y financieros de ejecución se presentan en el Anexo B.

---

[1] El artículo 68.1 de la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto establece que "las entidades que utilicen fondos públicos provenientes de donaciones o de operaciones oficiales de crédito sujetarán la ejecución del gasto y los procesos de licitación y concurso a lo establecido en los respectivos convenios de cooperación y en los documentos anexos, así como, supletoriamente, a las disposiciones contenidas en la Ley General y las Leyes de Presupuesto del Sector Público."

[2] La Tercera Disposición Complementaria de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado señala que "las adquisiciones y contrataciones realizadas dentro del marco de convenios internacionales se sujetarán a las disposiciones establecidas en dichos compromisos cuando sean normas uniformes aplicadas a nivel internacional, cumplan con los principios que contempla la presente Ley y siempre que los procesos y sus contratos sean financiados por la entidad cooperante en un porcentaje no menor al sesenta por ciento (60%) con recursos provenientes de la entidad con la que el Estado Peruano ha celebrado el convenio internacional."

4. Elaboración de informes

4.1. Informes financieros

a. La contabilización de los gastos se realizará a través del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) y el Sistema de Información Gerencial Administrativo (SIGA) de la Defensoría del Pueblo.

b. Para la contabilización de la ejecución presupuestal se abrirá un clasificador de gastos para la Canasta de Fondos.

c. Los informes financieros tienen periodicidad semestral y anual, se elaboran de acuerdo al año calendario y se presentan en Soles.

d. El detalle de los procedimientos de elaboración de informes se presenta en el Anexo C.

4.2. Informes de actividades

a. Estos informes darán cuenta de la ejecución de actividades programadas en el Plan Operativo Institucional (POI) y tendrán como fuente de información principal los informes de monitoreo mensual (cualitativo - cuantitativo) elaborados por las unidades orgánicas de acuerdo a los lineamientos de monitoreo institucional.

b. Los informes de actividades se elaborarán de acuerdo al año calendario y con frecuencia semestral.

ANEXO A

LINEAMIENTOS PARA LA PLANIFICACIÓN Y MONITOREO DE ACTIVIDADES

1. Lineamientos para la planificación de actividades

1.1 Formulación del Plan Operativo de Actividades

La Oficina de Planificación y Presupuesto (OPP) coordinará con las unidades ejecutoras la programación de las actividades mediante el Plan Operativo de Actividades.

Sobre la base del monto presupuestal aprobado por la Primera Adjuntía, que se haya asignado para cada objetivo, tarea y rubro de gasto, la unidad ejecutora utilizará el formato A1 para definir las metas y distribuir el presupuesto en el o los meses en que ejecutará las tareas. Las tareas, unidades de medida y rubros de gasto son únicos para todas las unidades orgánicas.

La Comisión de Planificación y Presupuesto conformada por la Oficina de Planificación y Presupuesto (OPP), la Oficina de Desarrollo Estratégico, Cooperación Internacional e Inversiones (ODECII), la Oficina de administración y Finanzas (OAF) y presidida por la Primera Adjuntía (PAD), coordinará con las unidades ejecutoras la implementación de las actividades a realizarse durante el año fiscal; estas actividades deberán estar en el marco de los objetivos y ejes temáticos priorizados por la institución. Sobre la base de esta propuesta, la OPP elaborará una propuesta de asignación presupuestal por unidad orgánica y rubro de gasto, la misma que será remitida a la PAD para su aprobación. Finalmente la unidad ejecutora, utilizando el Formato A1, programara sus actividades y tareas, consignando en ella las metas y el presupuesto en el o los meses en que se ejecutará la tarea. Las tareas, unidades de medida y los rubros de gasto se consignan en anexo adjunto.

1.2 Programación trimestral

La programación trimestral permite a las unidades orgánicas realizar modificaciones en el Plan Operativo de Actividades (POA) de su Unidad en el período de tres meses.

El procedimiento se inicia con el envío, por parte de la OPP, de la Ficha de Programación Trimestral (Formato A2) a todas las unidades orgánicas de la institución. En este formato se indica, como referencia, las actividades previstas para el año según lo registrado en el Plan Operativo Institucional (POI) actualizado.

Con la información de las unidades ejecutoras, la OPP modificará el POI y lo remitirá a la PAD, a la OAF y a la ODECII.

1.3 Reprogramación por excepción

Sólo en casos excepcionales y por razones debidamente justificadas por emergencias o situaciones imprevistas, las unidades orgánicas podrán realizar modificaciones adicionales a las que ya efectuaron en su programación trimestral, utilizando el Formato A3.

Los cambios que se puede realizar son los siguientes:

- Modificación de las metas, trasladándolas ampliándolas, reduciéndolas, o anulándolas de un mes a otro dentro de la misma tarea.
- Modificación de los presupuestos, ampliándolos, reduciéndolos de un mes a otro dentro de la misma tarea.
- Uso de los saldos presupuestales, utilizados para reforzar o incrementar metas dentro de una misma tarea, por otro lado también existe la "devolución del saldo presupuestal", ésta opción sólo procede en caso de que la unidad haya cumplido con sus metas programadas y ponga a disposición de la institución, el saldo presupuestal de la tarea.

En este caso la OPP recibirá la ficha y luego de confirmar la ejecución final de la tarea con la OAF, dará por aprobado la "devolución presupuestal".

En casos excepcionales, la OPP, en coordinación con las unidades involucradas, luego de un análisis presupuestal, y con la autorización de la PAD, podrá trasladar recursos a nivel de resultados, actividades, rubros de gastos y unidades operativas, sin incrementar el monto del presupuesto total asignado al rubro personal, siempre y cuando estos traslados no superen el 20% de la asignación presupuestal inicial aprobada; debiendo comunicar esta acción a las unidades involucradas y a la ODECII, dentro del mes de producido el cambio para su registro en la APCI.

El Comité Interinstitucional autorizará, mediante los mecanismos previstos en el Manual de Procedimientos, el traslado de recursos que superen el 20% del presupuesto total asignado a cada rubro de gasto aprobado en el Plan Operativo Anual financiado por la Canasta de Fondos.

1.4 Reducciones presupuestales

Este procedimiento aplica cuando alguna de las fuentes cooperantes que participa en la canasta de fondos reduzca su aporte al Programa.

En estos casos, la OPP informará a las unidades ejecutoras sobre la reducción presupuestal, especificando rubros de gasto y resultados que han sido afectados; así también serán definidos los plazos para el ajuste de su Plan Operativo de Actividades.

A través de este procedimiento, las unidades orgánicas harán las modificaciones necesarias a su programación de actividades mediante la Ficha de Reprogramación Mensual (Formato A3).

2. Lineamientos para el monitoreo de actividades

Informe cuantitativo y cualitativo

Mensualmente, las unidades orgánicas reportarán el número de metas ejecutadas, comparándolas con las programadas para el mes, mediante la Ficha de Monitoreo, sección de informe cuantitativo (Formato A4).

Asimismo, mensualmente las unidades orgánicas reportarán las tareas más relevantes que han realizado, así como los principales problemas enfrentados y las medidas correctivas tomadas o propuestas, mediante la Ficha de Monitoreo (Formato A4), sección de informe cualitativo.

El registro de la información en la ficha de monitoreo debe ser producto de una reflexión colectiva de todos los miembros de la unidad orgánica.

ANEXO B

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

El postulante tendrá acceso al Manual de Procedimientos de la Canasta de Fondos a través de la página Web de la Defensoría del Pueblo

1. Procedimientos administrativos

1.1 Bases del proceso

Las bases serán entregadas gratuitamente a los participantes y deberán tener el siguiente contenido, como mínimo:

a. Número de proceso.
b. Organismo convocante.
c. Domicilio de la Defensoría.
d. Objeto de la convocatoria.
e. Valor referencial.
f. Financiamiento.
g. Requisitos para ser postor y registro de participante.
h. Especificaciones.
i. Condiciones para garantizar la prestación.
j. Forma de pago.
k. Convocatoria.
l. Calendario del proceso.
m. Forma de presentación de la propuesta técnica y económica.
n. Evaluación de propuestas técnicas.
o. Base legal: Manual de la Canasta de Fondos.
p. Anexos.

1.2 Contratación de servicios profesionales, consultorías, técnicos y auxiliares

Generalidades

A. Pedido de contratación

La contratación de profesionales, consultores, técnicos y/o auxiliares se inicia con el requerimiento de la Unidad Orgánica solicitante mediante un memorando dirigido a la Oficina de Administración y Finanzas de la Defensoría del Pueblo, adjuntando la disponibilidad presupuestal emitida por la Oficina de Planificación y Presupuesto, los Términos de Referencia (Formato B6) que incluye el monto de honorarios aprobado por la Oficina de Administración y Finanzas.

B. Autorización para el inicio del proceso

La Oficina de Administración y Finanzas aprueba el requerimiento y deriva el expediente al Área de Logística de la Oficina de Administración y Finanzas para el inicio del proceso que corresponda, con copia a la Unidad Orgánica Solicitante.

C. Seguro médico

Se deberá contratar un seguro médico para el locador que sea contratado por servicios profesionales, técnicos y auxiliares en el marco de la Canasta de Fondos, a excepción de locadores contratados bajo el rubro de Asistencia Técnica. El costo de este seguro no deberá incluirse en el monto referencial de los servicios profesionales.

1.2.1 Contrataciones mayores a 4 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

Etapas del proceso

Son las siguientes, salvo las excepciones previstas en el presente Manual:

1) Convocatoria.
2) Registro de participantes.
3) Presentación de propuestas técnicas.
4) Evaluación de la propuesta técnica.
5) Propuesta económica.
6) Adjudicación y consentimiento.
7) Celebración del contrato.

1) Convocatoria

La convocatoria se publicará a través de la página Web de la Defensoría del Pueblo y el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado (SEACE), administrado por el Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (CONSUCODE) y se difundirá a toda la institución mediante correo electrónico.

El Comité de Selección es el órgano encargado de elaborar las Bases del proceso de selección.

El calendario del proceso de selección deberá tener en cuenta que el plazo existente entre la convocatoria y la presentación de propuestas técnicas no debe ser menor a cinco (5) días hábiles.

2) Registro de participantes

Los postulantes que deseen participar en el proceso de selección deberán registrarse previa a la presentación de la propuesta técnica en el Área de Logística, ya sea en forma directa o según se determine en las bases, mediante la Ficha de Inscripción de Participante al Proceso de Selección (Formato B1).

3) Presentación de propuesta técnica

Los postulantes deberán entregar sus propuestas en sobre cerrado al Área de Logística a través del Área de Trámite Documentario, o a la Oficina Defensorial (en provincias), según corresponda.

La Propuesta Técnica de los postulantes deberá contener los siguientes documentos y ser presentada de conformidad con los plazos establecidos en las bases:

3.1) Currículum vitae

El *currículum vitae* debe presentarse sin documentar, salvo que se solicite documentado en las Bases. Asimismo, debe contener como mínimo lo mencionado en el formato B2.

3.2) Declaración Jurada

El postor, al presentar su propuesta técnica, deberá adjuntar las declaraciones juradas simples de acuerdo a los formatos B3, B4 y B5.

3.3) Copia simple de DNI vigente

En la fecha prevista la Oficina Defensorial o el Área de Logística entregará al Comité de Selección todos los sobres que contienen las propuestas presentadas para la evaluación respectiva.

4) Evaluación de la propuesta técnica

La evaluación para la contratación de Profesionales, Consultores, Técnicos y Auxiliares deberá contener las siguientes etapas y puntajes:

Etapas	*Puntaje máximo*
(i) Admisión	-
(ii) Formación académica: profesional / técnico / auxiliar	30
(iii) Experiencia laboral general y específica (*)	58
(iv) Entrevista personal	12

(*) Para el personal técnico y auxiliar sólo se evaluará la experiencia laboral específica.

4.1) Admisión:

El Comité de Selección abrirá los sobres presentados por los postores, verificando los requisitos señalados en los siguientes incisos:

a. Que contengan la documentación solicitada en las Bases (forma de presentación de la propuesta técnica).

b. Que las propuestas de los postores cumplan con los requerimientos técnicos mínimos establecidos en los términos de referencia.

Se evaluará el inciso b) siempre y cuando cumpla con lo establecido en el inciso a).

4.2) Evaluación de la formación académica: profesionales, técnicos y auxiliares:

La evaluación de la formación académica de los postulantes, se realizará sobre la base de la información presentada en el *currículum vitae*, de acuerdo a la presente escala y según el tipo de servicio a prestar.

Cabe precisar que el puntaje se asignará al máximo nivel académico logrado.

Formación académica (profesionales y consultores) (hasta 30 puntos)	*Puntaje*
Doctor	30
Estudios de doctorado culminados	25
Master o magíster / MA / MS	20
Estudios culminados de maestría	18
Licenciado, título profesional	15
Bachiller	10

Formación académica (técnicos) (hasta 30 puntos)	*Puntaje*
Técnico titulado	30
Estudios terminados de técnico	25
Estudios universitarios concluidos	25
Estudios universitarios no concluidos	20

Formación académica (auxiliares) (hasta 30 puntos)	*Puntaje*
Estudios secundarios concluidos	30
Estudios secundarios no concluidos	25
Estudios primarios concluidos	20

4.3) Evaluación de la experiencia laboral

4.3.1) Experiencia laboral general:

Se aplicará exclusivamente para la contratación de profesionales y consultores, teniendo en cuenta aquellas actividades (remunerada o gratuita) desarrolladas en el sector público o privado, en las que el postor ha hecho uso de los alcances de su profesión desde que egresó o concluyó sus estudios de formación, salvo que se indique otros criterios en los términos de referencia y de acuerdo a la presente escala:

Experiencia laboral general (profesionales y consultores) (hasta 8 puntos)	*Puntaje*
Mas de 5 años	8
Más de 4 años hasta 5 años	7
Más de 3 años hasta 4 años	6
Más de 2 años hasta 3 años	5
Más de 1 año hasta 2 años	4
Desde 1 mes hasta 1 año	3

4.3.2) Experiencia laboral específica:

Corresponde a los años de experiencia laboral y conocimiento del/los tema/s materia de la convocatoria conforme a los términos de referencia y de acuerdo a la presente escala:

Experiencia laboral específica (profesionales y consultores) (hasta 50 puntos)	*Puntaje*
Más de 6 años	50
Más de 5 años hasta 6 años	45
Más de 4 años hasta 5 años	40
Más de 3 años hasta 4 años	35
Más de 2 años hasta 3 años	30
Más de 1 año hasta 2 años	25
Desde 1 mes hasta 1 año	20

Experiencia laboral específica (técnicos y auxiliares) (hasta 58 puntos)	*Puntaje*
Más de 5 años	58
Más de 4 años hasta 5 años	50
Más de 3 años hasta 4 años	45
Más de 2 años hasta 3 años	40
Más de 1 año hasta 2 años	35
Desde 1 mes hasta 1 año	20

4.4) Entrevista personal:

Con los resultados obtenidos se efectuará la convocatoria para la entrevista personal, de acuerdo a un cronograma.

La entrevista personal permitirá confirmar las evaluaciones anteriores y determinar la idoneidad de los postores. El Comité de Selección formulará un cuestionario de preguntas que amplíen la información obtenida en cada una de las etapas anteriores, poniendo especial énfasis en la claridad expositiva, seguridad personal y sustento de las ideas del postor.

Para la calificación del resultado de la entrevista personal se tomará en cuenta la presente escala:

Entrevista personal (hasta 12 puntos)	Puntaje
Dominio temático	+3
Capacidad analítica	+3
Iniciativa	+2
Facilidad de comunicación/sustentación	+2
Trabajo en equipo	+2

El Comité de Selección al término de la evaluación técnica, formulará un cuadro comparativo, en el que se consignará el puntaje de la evaluación técnica obtenido por cada uno de los postores. Cuando se trate de evaluación de Profesionales y Consultores se utilizará el formato B7, y cuando se trate de la evaluación de Técnicos y Auxiliares el formato B8 y B9 respectivamente.

5) Propuesta económica

El Comité de Selección notificará por cualquier medio al postor que obtuvo mayor puntaje en la evaluación técnica a fin de que presente su propuesta económica según lo establecido en las Bases y a través del formato B10.

6) Adjudicación y consentimiento

El Comité de Selección otorgará la Buena Pro a través de un Acta de Adjudicación.

La Buena Pro quedará consentida a los tres (03) días hábiles siguientes de haberse otorgado.

El Comité de Selección notificará por cualquier medio escrito el resultado del proceso de selección al Área de Logística, para que éste proceda a publicarlo a través del correo electrónico o de la página Web de la Defensoría del Pueblo.

7) Celebración del contrato

Una vez consentida la adjudicación el Comité de Selección remitirá los documentos al Área de Logística para la suscripción del Contrato.

1.2.2 Contrataciones hasta 4 UIT

Cuando el monto de la contratación es menor o igual a 4 UIT, se efectuará la convocatoria con una sola invitación, propuesta por la Unidad Orgánica solicitante, en cuyo caso la evaluación consistirá en la verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en los términos de referencia. Este proceso será conducido directamente por el Área de Logística. El consentimiento se efectuará el mismo día de la adjudicación.

Las contrataciones hasta 1 UIT podrán ser atendidas con cargo al Fondo Fijo para Caja Chica o a través de órdenes de servicio según corresponda. El expediente del proceso deberá contener el pedido, la declaración jurada de cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en los términos de referencia y la propuesta económica. Estos casos deberán ser autorizados por escrito por la Oficina de Administración y Finanzas.

1.2.3 Excepciones

Se exceptuará de los procesos señalados en los numerales 1.2.1 y 1.2.2 del presente Manual, cuando se trate de personas que hayan ganado un proceso de selección por competencia:

a. A las personas que se encuentren prestando servicios (contratos de locación de servicios o contratos laborales) en la Defensoría del Pueblo, en virtud de un contrato financiado por cualquier fuente de financiamiento.

b. A las personas que se encuentren prestando servicios en la Defensoría del Pueblo, en virtud de un contrato financiado por un proyecto de cooperación internacional.

c. A las personas que se encuentren prestando servicios en la Defensoría del Pueblo, en virtud de un contrato financiado por cualquier fuente de financiamiento y/o proyecto de Cooperación Internacional y sean trasladados a otras Unidades Orgánicas.

En los casos antes mencionados, se requiere que las personas cumplan con los términos de referencia autorizados por la Oficina de Administración y Finanzas

La contratación estará a cargo del Área de Logística de la Oficina de Administración y Finanzas.

La excepción deberá ser aprobada por escrito por la Oficina de Administración y Finanzas.

Este tipo de excepciones no se consideran en el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones de la Defensoría del Pueblo, ni se registran en el SEACE de CONSUCODE.

1.2.4 Continuidad del servicio

Los contratos pueden prorrogarse de acuerdo a las necesidades del servicio, manteniendo las mismas condiciones del contrato principal, salvo aquellos contratos derivados de procesos de selección por invitación.

Las prorrogas pueden ser por períodos iguales o mayores a los inicialmente contratados.

1.3 Adquisiciones de bienes y contrataciones de servicios distintos a los servicios profesionales

Generalidades

A) Inicio del proceso

Se inicia con la remisión del requerimiento de la Unidad Orgánica solicitante al Área de Logística adjuntando las especificaciones técnicas o los términos de referencia y la disponibilidad presupuestal de la Oficina de Planificación y Presupuesto.

B) Etapas del proceso

Etapas	*< a 15 UIT Y > a 1 UIT*	*≥ a 15 UIT*	*Plazos (días hábiles)*
Convocatoria	X	X	
Registro de participantes	X	X	Desde el día siguiente de la convocatoria hasta el día de haberse integrado las Bases. En el caso de procesos < a 15 UIT y > a 1 UIT no será de aplicación este plazo; el mismo que será determinado por el Área de Logística en atención a la oportunidad, al monto y a la complejidad, envergadura o sofisticación de la adquisición o contratación.
Presentación de consultas y absolución de éstas		X	Las consultas se presentarán por un periodo mínimo de tres (03) días contados desde el día siguiente de la convocatoria. Las consultas permitirán aclarar, precisar o modificar las bases.
Integración de bases		X	El plazo entre la integración de las Bases y la presentación de propuestas no podrá ser menor de un (01) día.

Etapas	*< a 15 UIT Y > a 1 UIT*	*≥ a 15 UIT*	*Plazos (días hábiles)*
Presentación de propuestas	X	X	El plazo entre la convocatoria y la presentación de propuestas no podrá ser menor de cinco (05) días. En el caso de procesos < a 15 UIT y > a 1 UIT no será de aplicación este plazo; el mismo que será determinado por el Área de Logística en atención a la oportunidad, al monto y a la complejidad, envergadura o sofisticación de la adquisición o contratación.
Evaluación de propuestas	X	X	
Adjudicación	X	X	
Consentimiento	X	X	Tres (03) días.

C) Registro de participantes

Los postores que deseen participar en el proceso de selección deberán registrarse previamente en el Área de Logística, ya sea en forma directa o según se determine en las Bases, mediante la Ficha de Inscripción de Participante al Proceso de Selección (Formato B11).

1.3.1 Adquisiciones y contrataciones mayores de 100 UIT

a. La Primera Adjuntía aprobará el expediente de adquisición o contratación (comprende el requerimiento, especificaciones técnicas ó términos de referencia, valor referencial, disponibilidad presupuestal e inclusión en el PAAC).

b. El proceso será conducido por un Comité de Selección.

c. La Primera Adjuntía aprobará las bases.

d. La convocatoria será pública (página Web de la Defensoría del Pueblo y en el SEACE)

e. Los postores que deseen participar deberán registrarse previamente ante la Defensoría del Pueblo a través del formato B 11.

f. En la elaboración del calendario del proceso se considerará tres (3) días hábiles para la presentación de consultas y tres (3) días hábiles para el consentimiento de la Buena Pro.

g. La presentación de propuestas y el otorgamiento de la buena pro serán en Acto Público, con presencia de Notario Público y de los postores.

h. La evaluación de propuestas se realizará sobre la base de factores de evaluación que estarán definidos en las Bases.

i. El otorgamiento de la Buena Pro se dará al postor que obtenga el mayor puntaje total en la evaluación técnica y económica, aún cuando quede válida una única propuesta, y la determinación del puntaje total estará definido en las Bases.

j. Las notificaciones a los participantes y/o postores se podrán realizar vía correo electrónico.

k. Consentida la Adjudicación el Comité de Selección entregará al Área de Logística la documentación del proceso para la celebración del contrato.

1.3.2 Adquisiciones y contrataciones menores o iguales a 100 UIT y mayores a 4 UIT

a. La Oficina de Administración y Finanzas aprobará el expediente de adquisición o contratación (comprende el requerimiento, especificaciones técnicas o términos de referencia, valor referencial, disponibilidad presupuestal e inclusión en el PAAC, de ser el caso).

b. Si el valor referencial del proceso es mayor o igual a 15 UIT, el proceso será conducido por un Comité de Selección. Si el valor referencial es menor a 15 UIT el proceso será conducido por el Área de Logística.

c. La Oficina de Administración y Finanzas aprobará las Bases

d. La convocatoria se realizará mediante invitación a dos (2) proveedores como mínimo. Sin embargo, ello no restringe la posibilidad de que se presenten proveedores que no hayan sido invitados.

e. Los proveedores que deseen participar en el proceso deberán registrarse previamente ante la Defensoría del Pueblo a través del formato B 11.

f. Si el valor referencial es mayor o igual a 15 UIT, en la elaboración del calendario del proceso se considerará tres (3) días hábiles para la presentación de consultas y tres (3) días hábiles para el consentimiento de la Buena Pro. Si el valor referencial es menor a 15 UIT, no se considerará etapa de presentación de consultas y se considerará tres (3) días hábiles para el consentimiento.

g. La presentación de propuestas y el otorgamiento de la Buena Pro serán en Acto Privado.

h. La evaluación de propuestas se realizará sobre la base de factores de evaluación, establecidos en las Bases.

i. El otorgamiento de la Buena Pro se dará al participante que obtenga el mayor puntaje total en la evaluación técnica y económica, aún cuando quede válida una única propuesta, y la determinación del puntaje total estará definido en las Bases.

j. Las notificaciones a los participantes y/o postores se podrán realizar vía correo electrónico.

k. Consentida la Adjudicación el Comité de Selección entregará al Área de Logística la documentación del proceso para la celebración del contrato

l. Si el valor adjudicado es mayor o igual a 15 UIT se celebrará un contrato, por montos menores a éste, bastará la emisión de la Orden de Compra y/o de Servicio según corresponda.

1.3.3 Adquisiciones y contrataciones mayores a 1 UIT hasta 4 UIT

a. La Oficina de Administración y Finanzas aprobará el expediente de adquisición y contratación (comprende el requerimiento, especificaciones técnica o términos de referencia, valor referencial y disponibilidad presupuestal).

b. El proceso será conducido por el Área de Logística.

c. La Oficina de Administración y Finanzas aprobará las Bases.

d. La convocatoria se realizará mediante invitación a un solo postor.

e. El postor invitado deberá registrarse previamente ante la Defensoría del Pueblo a través del formato B 11.

f. La presentación de propuesta y el otorgamiento de buena pro serán en Acto Privado.

g. La adjudicación se dará al postor invitado siempre que cumpla con las especificaciones técnicas o términos de referencia establecidas en las Bases.

h. La notificación al postor se podrá realizar vía correo electrónico.

1.3.4 Adquisiciones y contrataciones menores o iguales a 1 UIT

Las adquisiciones y contrataciones podrán ser atendidas de acuerdo a lo siguiente:

a. A través del Fondo Fijo para Caja Chica, para tal efecto se requiere cumplir con lo establecido en la Directiva interna que regula dicho Fondo.

b. Mediante Orden de Compra o de Servicio, cuyo requerimiento será canalizado a través del Área de Logística, el expediente comprende el requerimiento y cotización.

Ambos casos serán autorizados por la Oficina de Administración y Finanzas.

1.3.5 Viáticos y encargos

Se sujetará de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos en las directivas internas de la Defensoría del Pueblo.

1.4 Del Comité de Selección

a. Durante el desempeño de su encargo el Comité de Selección esta facultado para solicitar el apoyo que requiera de las unidades orgánicas o áreas competentes de la entidad, las que están obligadas a brindarlo bajo responsabilidad.

b. El Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas deberá disponer que el Área de Logística alcance a los Presidentes de los Comités el expediente de la adquisición o contratación y, toda la información técnica y económica que pueda servirle para el cumplimiento de su función.

c. El régimen del Comité de Selección se sujeta a las siguientes disposiciones:

   i. Actúan en forma colegiada.

   ii. Son autónomos en sus decisiones, no requiriendo ratificación alguna por parte de la Entidad.

   iii. Todos los miembros del Comité de Selección gozan de las mismas facultades, no existiendo jerarquías entre ellos.

   iv. Sus integrantes son solidariamente responsable de su actuación.

   v. Tiene a cargo la organización, conducción y ejecución de la integridad del proceso hasta antes de la suscripción del contrato.

   vi. La prorrogas, postergaciones y la declaración de desierto deberán ser comunicadas a la Jefatura de la Oficina de Administración y Finanzas para que éste tome las acciones que corresponde.

   vii. Una vez consentida la Buena Pro el Comité de Selección deberá remitir el expediente de contratación o adquisición al Área de Logística de la Oficina de Administración y Finanzas, la que asumirá competencia desde ese momento para ejecutar los actos destinados a la formalización del contrato.

   viii. Las publicaciones en el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado es de responsabilidad de la Oficina de Administración y Finanzas.

d. Es de responsabilidad del Presidente del Comité de Selección el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

   i. Convocar a los demás miembros del Comité de Selección para su instalación, una vez que haya recibido del Área de Logística el expediente de contratación o adquisición.

   ii. Deberá velar que cuando un miembro suplente sustituya a un titular se respete la conformación establecida en el presente Manual.

   iii. Asegurar la regularidad de las deliberaciones y ejecutar sus acuerdos.

   iv. Es responsable de que los acuerdos adoptados por el Comité de Selección consten en Actas.

e. Es de responsabilidad del Secretario del Comité de Selección el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

   i. Preparar la agenda, llevar, actualizar y conservar las Actas de las sesiones.

   ii. Comunicar los acuerdos, otorgar copias y demás actos propios de la naturaleza del cargo.

f. Son atribuciones de los miembros las siguientes:

   i. Participar en los debates de las sesiones.

   ii. Ejercer su derecho al voto y formular cuando lo considere necesario su voto singular, así como expresar los motivos que lo justifiquen. La fundamentación de un voto singular puede ser realizada en el mismo momento o entregarse por escrito hasta el día siguiente.

iii. Formular peticiones de cualquier clase, en particular para incluir temas en la agenda, y formular preguntas durante los debates.

iv. Recibir y obtener copia de cualquier documento o acta de las sesiones del órgano colegiado.

g. El quórum de las sesiones se deberán sujetar a los siguientes lineamientos:

i. El quórum para la instalación y sesión válida del órgano colegiado se da con la totalidad de sus integrantes.

ii. Instalada una sesión, puede ser suspendida sólo por fuerza mayor, con cargo a continuarla en la fecha y lugar que se indique al momento de suspenderla. De no ser posible indicarlo en la misma sesión, la Presidencia convoca la fecha de reinicio notificando a todos los miembros con antelación prudencial.

h. Las votaciones de las sesiones se deberán sujetar a los siguientes lineamientos:

i. Los acuerdos son adoptados por unanimidad.

ii. Los miembros del órgano colegiado que expresen votación distinta a la mayoría deben hacer constar en acta su posición y los motivos que la justifiquen. El Secretario hará constar este voto en el acta junto con la decisión adoptada.

iii. Los integrantes del Comité de Selección están prohibidos de inhibirse de votar.

i. Las Actas de las sesiones se deberán sujetar a los siguientes lineamientos:

i. De cada sesión es levantada un acta, que contiene la indicación de los asistentes, así como del lugar y tiempo en que ha sido efectuada, los puntos de deliberación, cada acuerdo por separado, con indicación de la forma y sentido de los votos de todos los participantes.

ii. El acuerdo expresará claramente el sentido de la decisión adoptada y su fundamento.

iii. El acta es leída y sometida a la aprobación de los miembros del órgano colegiado al final de la misma sesión.

iv. Cada acta, luego de aprobada, es firmada por todos los miembros del Comité de Selección.

1.4.1 Para el caso de servicios profesionales y consultoría, técnicos y auxiliares

a. El Comité será designado por la Oficina de Administración y Finanzas a través del formato B 12.

b. El Comité será integrado por un representante de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, de la Oficina de Administración y Finanzas y un representante de la Unidad Orgánica Solicitante, definiéndose titulares y suplentes.

1.4.2 Para la adquisición de bienes y contratación de servicios en general

a. El Comité será designado a través del formato B12, de acuerdo al presente cuadro :

Adquisiciones y contrataciones	*Montos*	*Designación del comité*
Bienes y servicios	> 100 UIT	Primera Adjuntía
Bienes y servicios	≥ a 15 UIT hasta 100 UIT	Oficina de Administración y Finanzas

b. El Comité estará integrado por tres (3) o cinco (5) miembros, de los cuales al menos uno deberá pertenecer a la Oficina de Administración y Finanzas y otro a la Unidad Orgánica Solicitante, definiéndose titulares y suplentes.

1.5 Excepciones

Se exonera de los plazos y procedimientos establecidos en el presente Manual la contratación del seguro médico (punto C del numeral 1.2 del Anexo B). Para dicho fin, la Oficina de Administración y Finanzas hará la contratación mediante un solo postor, cuya propuesta cumpla con las características y condiciones establecidas en los Términos de Referencia aprobados por la Oficina de Administración y Finanzas. Esta propuesta podrá ser obtenida por cualquier medio de comunicación, incluyendo el facsímile y el correo electrónico.

Una vez suscrito el contrato, la Defensoría del Pueblo podrá modificarlo previo informe del Área de Logística, aprobado por la Oficina de Administración y Finanzas y con la conformidad emitida por escrito del contratista.

Este tipo de excepción no se considerará en el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones de la Defensoría del Pueblo, ni se registrará en el SEACE de CONSUCODE.

1.6 Recursos de apelación

1.6.1 Del recurso de apelación

Mediante el recurso de apelación se impugnan los actos administrativos dictados durante el desarrollo del proceso de selección, desde la convocatoria hasta aquellos emitidos antes de la celebración del contrato.

El recurso de apelación se presentará ante el órgano que emitió el acto impugnado, el que lo elevará al funcionario competente para resolver. La decisión que resuelva la apelación deberá contar previamente con un informe técnico y un informe legal sustentatorio, que en ningún caso podrá ser elaborado por los miembros del Comité de Selección.

En todos los casos los recursos de apelación serán resueltos por el/la jefe/a de la Oficina de Administración y Finanzas.

El recurso de apelación suspende el proceso de selección en la etapa en que se encuentre. Si el proceso de selección fue convocado por ítems, la suspensión afectará únicamente al ítem impugnado.

1.6.2 Plazos para la interposición del recurso de apelación

La apelación debe interponerse dentro de los siguientes plazos:

En el caso de contrataciones de servicios profesionales y consultorías: dentro de los tres (3) días siguientes de haberse otorgado la Buena Pro.

En el caso de adquisición de bienes y contratación de servicios diferentes a servicios profesionales: dentro de los tres (3) días siguientes de haberse otorgado la Buena Pro.

1.6.3 Pérdida de la calidad de postor

En caso que un postor sea descalificado en la evaluación técnica o económica, de ser el caso, y retire o acepte la devolución de uno o ambos sobres, perderá la calidad de postor y no podrá presentar impugnación alguna.

1.6.4 Requisitos de admisibilidad del recurso de apelación

El recurso de apelación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a. Estar dirigido al órgano que emitió el acto impugnado.

b. Identificación del impugnante, debiendo consignar su nombre y número de documento oficial de identidad, o su denominación o razón social. En caso de actuación mediante representante, se acompañará la documentación que acredite tal representación. Tratándose de Consorcios el representante común debe interponer el recurso a nombre de todos los miembros del consorcio, acreditando su representación con copia simple de la Promesa de Consorcio.

c. Señalar como domicilio procesal una dirección electrónica propia.

d. El petitorio, que comprende la determinación clara y concreta de la pretensión.

e. Los fundamentos de hecho y de derecho que sustentan su petitorio.

f. Las pruebas instrumentales en caso de haberlas.

g. La firma del impugnante o de su representante. En el caso de Consorcios bastará la firma del representante común señalado como tal en la Promesa de Consorcio.

h. Copias simples del escrito y documentos sustentatorios para la otra parte, si la hubiera.

1.6.5 Trámite de la admisibilidad del recurso

El análisis referido a la conformidad de la documentación descrita se realiza en un solo acto, al momento de la presentación del recurso, por el funcionario encargado del Área de Trámite Documentario de la Defensoría del Pueblo.

La omisión del requisito señalado en el inciso 1) del numeral precedente será subsanada de oficio por la Defensoría del Pueblo. La omisión de los requisitos señalados en los incisos 2) al 8) del numeral precedente deberá ser subsanada por el impugnante dentro del plazo máximo de un (1) día desde la presentación del recurso. El plazo otorgado para la subsanación suspende todos los plazos del procedimiento de impugnación.

Transcurrido el plazo a que se contrae el párrafo anterior sin que se hubiese subsanado la omisión, la Oficina de Administración y Finanzas declarará inadmisible el recurso y ordenará el archivo del expediente, continuándose el trámite del proceso de selección.

Admitido el recurso de apelación, si la Defensoría del Pueblo dentro del día siguiente de admitido el recurso advirtiera que el impugnante omitió alguno de los requisitos de admisibilidad, deberá emplazar inmediatamente a aquél a fin de que realice la subsanación correspondiente otorgándole un plazo no mayor de un (1) día, sin que el mismo suspenda el plazo para la resolución del recurso. Transcurrido el plazo antes señalado sin que se realice la subsanación correspondiente, el recurso se tendrá por no presentado.

1.6.6 Causales de improcedencia del recurso de apelación

El recurso de apelación será declarado improcedente cuando:

a. Sea interpuesto fuera de los plazos indicados;

b. El que suscriba el recurso no sea el postor o su representante;

c. El postor se encuentre impedido para participar en proceso de selección y/o contratar con el Estado;

d. El impugnante se encuentre incapacitado legalmente para ejercer actos civiles o administrativos;

e. El impugnante carezca de legitimidad procesal para impugnar el acto objeto del cuestionamiento;

f. No exista conexión lógica entre los hechos expuestos en el recurso y el petitorio del mismo.

1.6.7 Trámite y plazos para resolver el recurso de apelación

El Recurso de Apelación se tramita conforme a las siguientes reglas:

a. De haberse interpuesto dos o más recursos de apelación respecto de un mismo proceso o ítem, independiente del acto impugnado, la Oficina de Administración y Finanzas procederá a acumularlos a fin de resolverlos de manera conjunta, salvo que por razones debidamente fundamentadas decida lo contrario.

b. Oficina de Administración y Finanzas correrá traslado de la apelación o apelaciones a los postores que pudiesen resultar afectados, dentro del plazo de un (1) día contado desde la presentación del recurso o desde la subsanación de las omisiones o defectos advertidos en la presentación de la(s) misma(s), según corresponda.

c. El postor o postores emplazados podrán absolver el traslado del recurso o recursos en un plazo no mayor de dos (2) días, pudiendo proponer nuevos hechos. La Oficina de Administración y Finanzas deberá resolver con la absolución del traslado o sin ella.

d. Oficina de Administración y Finanzas tiene cinco (5) días para resolver el recurso de apelación o apelaciones y notificar su pronunciamiento a través del SEACE, contados desde su admisión o desde la subsanación del recurso.

e. El impugnante deberá asumir que su recurso de apelación ha sido desestimado, operando la denegatoria ficta, cuando la Defensoría del Pueblo no notifique su resolución dentro del plazo de cinco (5) días siguientes a su admisión o subsanación del recurso.

f. Es procedente el desistimiento del recurso de apelación mediante escrito con firma legalizada ante el fedatario de la Defensoría del Pueblo, Notario Público, Juez de Paz, según el caso. La Defensoría del Pueblo aceptará el desistimiento salvo que considere de interés público la resolución del recurso.

1.6.8 Alcances de la resolución

Al ejercer su potestad resolutiva, la Oficina de Administración y Finanzas deberá resolver de una de las siguientes formas:

a. En caso de considerar que el acto impugnado se ajusta a las Bases y al Manual de Procedimientos de la Canasta de Fondos, declarará infundado el recurso de apelación.

b. Cuando en el acto impugnado se advierta la aplicación indebida o interpretación errónea de las Bases y del Manual de Procedimientos de la Canasta de Fondos, declarará fundado el recurso de apelación y revocará el acto objeto de impugnación.

c. Si el acto o los actos impugnados están directamente vinculados a la evaluación de las propuestas y/o al otorgamiento de la Buena Pro, deberá, además, efectuar el análisis pertinente sobre el fondo del asunto y otorgar la Buena Pro a quien corresponda.

d. Cuando, en virtud del recurso interpuesto, se verifique la existencia de actos dictados por órganos incompetentes, que contravengan normas legales, que contengan un imposible jurídico, o que prescindan de normas legales del debido procedimiento o de la forma prescrita por la normatividad aplicable, declarará la nulidad de los mismos, debiendo precisar la etapa hasta la que se retrotraerá el proceso de selección, en cuyo caso podrá declarar que resulta irrelevante pronunciarse sobre el petitorio del recurso.

e. Cuando el recurso de apelación infrinja los requisitos de procedencia, se declarará improcedente.

1.7 Auditorías

Dado que los recursos de la Canasta de Fondos se encuentran incorporados en el presupuesto institucional, éstas son auditadas anualmente de manera general dentro de la auditoria financiera - operativa que designa la Contraloría General de la República. Asimismo, para propiciar una adecuada rendición de cuentas, la Canasta de Fondos será auditada:

a. De manera específica por lo menos en dos oportunidades, durante el período de duración del Programa. El costo de dichas auditorias será cubierto con recursos de la Canasta de Fondos.

   La Contraloría General de la República, designará la sociedad de auditoría que se requiere para efectuar las auditorias antes mencionadas, de acuerdo a la normatividad vigente.

b. Por decisión de las agencias de Cooperación, de ejercer su derecho de realizar auditorías en cualquier momento bajos sus términos y condiciones. El costo de estas auditorias, serán asumidas por la Agencia de Cooperación que lo proponga.

2. Procedimientos financieros

2.1. Ingresos

Se realizará la apertura de una cuenta corriente en moneda nacional en el Banco de Crédito. La Defensoría del Pueblo gestionará ante el Ministerio de Economía y Finanzas la autorización correspondiente.

La Oficina de Administración y Finanzas de la Defensoría del Pueblo a través del Área de Contabilidad, tramitará la solicitud de fondos. Esta solicitud se realizará conforme a lo establecido en el Convenio Bilateral.

Durante la ejecución de la Canasta de Fondos, los intereses que generen las cuentas bancarias podrán ser utilizados para los fines que se requiera, previa aprobación de la propuesta por parte del Comité Interinstitucional.

El registro contable de los desembolsos y sus intereses se realizará mediante el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) y el Sistema de Información Gerencial Administrativo (SIGA) de la Defensoría del Pueblo. Asimismo, se efectuará el respectivo registro en los niveles presupuestales correspondientes.

El Comité Interinstitucional aprobará en sus dos sesiones ordinarias el Plan Operativo Anual que incluya las actividades financiadas con los intereses generados, las mismas que serán identificadas particularmente dentro de la programación propuesta. En la primera sesión ordinaria del año se aprobará lo correspondiente a los intereses generados al 31 de diciembre del año anterior. En la segunda sesión ordinaria se aprobará la programación de los intereses generados hasta el 30 de junio del año en curso.

2.2. Egresos

Se efectuarán pagos por los rubros establecidos en el presupuesto del convenio siempre y cuando los montos estén incluidos en el POA y el compromiso y el devengado hayan sido debidamente registrados en el SIGA y en el SIAF.

El compromiso se registra en el SIAF-SP y en el SIGA con los siguientes documentos:

- orden de compra y/o de servicio.
- solicitud de viáticos.
- reporte de gastos bancarios.
- liquidación del "Fondo Fijo para Caja Chica".
- resoluciones por actos administrativos, como encargos a personal de la institución, apertura del "Fondo Fijo para Caja Chica", reconocimiento de créditos devengados de ejercicios anteriores.
- reembolsos de viáticos

El devengado se registra en el SIAF-SP y SIGA y se sustenta con los siguientes documentos:

- factura, boleta de venta u otros comprobantes de pago reconocidos y emitidos de conformidad con lo establecido por la SUNAT
- orden de compra u orden de pago en contrataciones o adquisiciones de menor cuantía.
- formularios de pagos de tributos
- relación numerada de recibos por servicios públicos
- relación numerada de servicios no personales
- nota de cargo bancaria
- solicitud de viáticos
- resolución de encargos a personal de la institución
- liquidación del "Fondo Fijo para Caja Chica"
- reembolsos de viáticos y reconocimiento de créditos devengados de ejercicios anteriores

Los pagos se efectuarán a través del SIAF mediante transferencias electrónicas y excepcionalmente con cheques no negociables o carta orden con cargo a la cuenta bancaria correspondiente. Estas modalidades están sujetas a lo que dispongan las Directivas de Tesorería que apruebe anualmente la Dirección General del Tesoro Público.

El pago de obligaciones a que se refiere la "Específica 27" deberá efectuarse mediante abonos en cuentas bancarias individuales a través de la entidad bancaria que se determine para tal fin. Los pagos de viáticos también pueden efectuarse mediante el abono en cuentas bancarias individuales.
La entrega y manejo de fondos bajo la modalidad de "Viáticos", "Encargos" y/o "Fondo Fijo para Caja Chica" debe efectuarse de acuerdo a los procedimientos establecidos en las directivas.

El pago de los compromisos adquiridos en moneda extranjera será efectuado en moneda nacional, utilizando el tipo de cambio del dólar venta que publica la Superintendencia de Banca y Seguros correspondiente a la fecha del giro del cheque o transferencia electrónica. No se efectuarán pagos en moneda extranjera.

2.3. Recuperación del Impuesto General a las Ventas (IGV)

La Oficina de Desarrollo Estratégico, Cooperación Internacional e Inversiones ODECII presentará a la APCI, previamente a su ejecución, el Plan Operativo (POA) de la Canasta de Fondos y sus modificaciones para su registro. El POA incluirá un presupuesto y el detalle de los bienes y servicios a adquirirse con los recursos de la Canasta de Fondos. Asimismo, cumplirá con remitir el respectivo convenio/enmienda de convenio de cooperación internacional, según los requerimientos de la APCI para la recuperación del IGV.

La Oficina de Administración y Finanzas a través del Área de Tesorería tramitará la recuperación del IGV ante la APCI y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). Los comprobantes de pago deberán emitirse de acuerdo al reglamento de Comprobantes de Pago de la SUNAT, deben ser emitidas a nombre de "Defensoría del Pueblo – Canasta de Fondos" indicando el RUC Nº 20304117142.

La Defensoría del Pueblo a través de la OAF, presentará a las agencias de cooperación y a la APCI un informe sobre los montos recuperados mediante el trámite de la devolución del IGV al término del Programa dentro de los plazos establecidos en la normatividad de la cooperación internacional.

Durante la vigencia del Programa, el monto del IGV recuperado revertirá a favor del mismo y será utilizado para financiar actividades que contribuyan a los objetivos del Programa, conforme lo apruebe el Comité Interinstitucional.

El Comité Interinstitucional aprobará en sus dos sesiones ordinarias el Plan Operativo Anual que incluya las actividades financiadas con el IGV recuperado, las mismas que serán identificadas particularmente dentro de la programación propuesta. En la primera sesión ordinaria del año se aprobará lo correspondiente al IGV recuperado hasta el 31 de diciembre del año anterior. En la segunda sesión ordinaria se aprobará la programación del IGV recuperado hasta el 30 de junio del año en curso.

La Defensoría del Pueblo presentará al Comité Interinstitucional, para su aprobación, la propuesta de uso de los intereses y del IGV que no han sido recuperados al término del Convenio.

Donaciones al término del periodo

Al término del período de la Canasta de Fondos, el Comité interinstitucional diseñará los mecanismos mediante los cuales se realice la donación a la Defensoría del Pueblo de los activos adquiridos.

ANEXO C
PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES

1. Informe financiero

1.1 Contenido del informe financiero

El informe financiero contiene el registro de control financiero y presupuestal, la ejecución de gastos por rubro presupuestal, la ejecución de gastos por resultado, la conciliación de fondos y las notas explicativas, de acuerdo al siguiente esquema:

1.1.1 Registro de Control Financiero y Presupuestal (Formato C1)

Se considerarán los siguientes aspectos:

- La información presentada en la sección de Documentos/Montos muestra el detalle del girado, indicando fecha de giro, número de cheque, número del comprobante de pago, así como el detalle de los recibos de ingreso.
- La información presentada en la columna de Saldo, permite controlar el importe de fondos existentes en la cuenta bancaria a la fecha del informe.
- En la sección correspondiente a los Gastos del período, se informa acerca de los gastos netos permitidos por el proyecto, sin IGV y cargados a los rubros de gastos correspondientes.
- La columna Total de Gastos permite visualizar el total de gastos por emisión de comprobante de pago sin incluir IGV y como total, el acumulado a la fecha del informe.
- La columna IGV muestra el movimiento generado por este concepto en el periodo del informe, mostrando como total el IGV pendiente de recuperación; de manera que si existe un depósito en cuenta por recuperación del IGV, se deduce del importe que se va generando por este concepto en ese periodo.
- Los adelantos otorgados, van clasificándose como gastos en el rubro correspondiente en la medida que se van rindiendo

1.1.2 Ejecución de gastos por rubro presupuestal (Formato C2)

Se considerarán los siguientes aspectos:

- La columna de Rubro Presupuestal está conformada por los rubros de: personal, pasajes y viáticos, capacitación, publicaciones, gastos diversos y otros.
- La columna de Presupuesto registra el total del presupuesto según convenio.
- Modificaciones al Presupuesto son las adiciones, transferencias o deducciones al presupuesto.
- Presupuesto Actual es el resultado del presupuesto después de las modificaciones.
- La sección de Ejecución del Período es la ejecución agrupada por trimestres, sin incluir IGV.
- Total ejecución muestra la suma de lo ejecutado a determinado período
- La columna de IGV, detalla el desagregado de gastos realizados por concepto de IGV.
- Saldo por utilizar resulta de deducir al presupuesto el total de la ejecución y el IGV.
- Porcentaje de ejecución representa el porcentaje de avance de la ejecución en relación con el presupuesto.

1.1.3 Ejecución de gastos por resultados (Formato C3)

Se considerarán los siguientes aspectos:

- Resultado: conformado por los resultados del Programa.

- Rubro de Gasto: se detalla el rubro de gasto correspondiente a cada resultado del Programa.
- Presupuesto: es el total del presupuesto según convenio.
- Ejecución del período: es la ejecución de período por resultados, agrupado por trimestres, sin incluir IGV.
- Total Ejecución: conformado por la suma de la ejecución del período a reportar, por resultados, sin incluir IGV.
- Adelantos otorgados.
- Compromisos pendientes.
- La columna de saldo de presupuesto es el resultado del presupuesto menos la columna de total ejecución.
- Porcentaje de ejecución representa el porcentaje de avance de la ejecución en relación con el presupuesto

1.1.4 Conciliación de fondos (Formato C4)

Se considerarán los siguientes aspectos:

- Total de ingresos: desembolsos (número, fechas y montos de los desembolsos, diferenciado por agencia de cooperación internacional) y otros ingresos (ingresos por interés, por devoluciones y por recuperación de IGV).
- Total de egresos: gastos efectuados en el periodo, adelantos por rendir, IGV generado en el periodo.
- Saldo en bancos: total de ingresos menos total de egresos.
- Compromisos pendientes al cierre del último mes comprendido en el periodo.
- Saldo disponible: saldo en bancos menos los compromisos pendientes.
- Solicitud de fondos para el siguiente período.

1.1.5 Cuadro de IGV (Formato C5)

Se considerarán los siguientes aspectos:

- Periodo: las fechas que cubre la información acumulada.
- IGV generado Canasta de Fondos: es el IGV que se ha generado con las adquisiciones del periodo.
- IGV recuperado Canasta de Fondos: es el IGV devuelto por la SUNAT y que ha ingresado en la cuenta corriente de Canasta de Fondos, durante el periodo.
- IGV por recuperar Canasta de Fondos: es la diferencia que queda entre el IGV generado y el recuperado.

1.1.6 Cuadro de Compromisos Pendientes (Formato C6)

Se consideran los siguientes aspectos:

- O/Serv. O/Compra: Número de la orden del servicio o de la orden de compra para su identificación en el SIAF y en el SIGA.
- SIAF: Es el número generado en el sistema de administración financiera del MEF.
- Proveedor: Nombre de la persona natural o jurídica que brinda el servicio o bien.
- Rubro de gasto: Rubro de gasto de acuerdo al presupuesto y al POA.
- Resultado: Número del resultado y la actividad del POA.
- Importe.

1.1.7 Notas explicativas

Los formatos C1, C2, C3, C4, C5 y C6 serán antecedidos por las notas explicativas que describen el contenido del informe financiero, de acuerdo al siguiente esquema:

- Nivel de ejecución.
- Detalle de la ejecución presupuestal.
- Adelantos otorgados, compromisos pendientes e IGV.
- Cuadro de conciliación de fondos.
- Desembolsos.

1.2 Responsables de la elaboración de los informes financieros

La elaboración de los informes financieros está a cargo de la Oficina de Administración y Finanzas (OAF), en coordinación con la Oficina de Desarrollo Estratégico, Cooperación Internacional e Inversiones (ODECII).

1.3 Fuentes de información

1.3.1 Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA)

El Área de Contabilidad de la OAF formulará el informe financiero utilizando los formatos C1, C2, C3, C4, C5 y C6, de acuerdo a la información registrada en el SIGA y los enviará a la jefatura de la OAF para su remisión a la ODECII.

1.3.2 Formatos C1, C2, C3, C4, C5 y C6

La ODECII elaborará las notas explicativas del informe financiero, de acuerdo a los formatos C1, C2, C3, C4, C5 y C6 proporcionados por la OAF y lo remitirá al Comité de Ejecución y Seguimiento de la Canasta de Fondos, para su revisión.

1.4 Plazos para la presentación de los informes financieros

Los informes financieros tienen una periodicidad semestral.

- El Área de Contabilidad de la OAF presentará los formatos C1, C2, C3, C4, C5 y C6 a la OAF dentro de los 25 primeros días útiles del mes siguiente al periodo a informar.
- La OAF remitirá los formatos C1, C2, C3, C4, C5 y C6 a la ODECII dentro de los 25 primeros días útiles del mes siguiente al periodo a informar.
- La ODECII remitirá los formatos C1, C2, C3, C4, C5 y C6, así como las notas explicativas al Comité de Ejecución y Seguimiento de la Canasta de Fondos dentro de los 30 días útiles del mes siguiente al periodo a informar.
- La ODECII remitirá el informe financiero – con las modificaciones acordadas por el Comité de Ejecución y Seguimiento de la Canasta de Fondos – a los miembros del Comité Interinstitucional dentro de la tercera semana del mes subsiguiente al periodo a informar.

1.5 Utilización de la información contenida en los informes financieros.

La información contenida en los informes financieros y aprobada por el Comité Interinstitucional podrá ser utilizada por las agencias de cooperación para calcular una distribución porcentual del gasto efectuado anualmente de acuerdo al monto desembolsado en el año informado, para el uso contable interno de las agencias que así lo requieran.

La Defensoría del Pueblo no está obligada a realizar cálculo alguno, ni a sustentar los gastos ante cada una de las fuentes, salvo que los convenios bilaterales establezcan lo contrario.

2. Informe de actividades

2.1 Contenido del informe de actividades

El esquema de contenidos del informe de actividades es el siguiente:

- Resumen ejecutivo.
- Contexto y su influencia en la ejecución del POA.

- Actividades ejecutadas durante el periodo, comparándolas con las actividades programadas en el POA y explicando las diferencias. Incluirá dos partes: una cuantitativa, que comparará las metas previstas con las ejecutadas, y una cualitativa, que dará cuenta de las actividades más relevantes realizadas por la DP durante el período. También se incluirá información sobre atención de casos.
- Dificultades y problemas / Lecciones o aprendizajes.
- Conclusiones y recomendaciones / Modificaciones para el siguiente periodo.

2.2 Responsables de la elaboración de los informe de actividades

La elaboración de los informes de actividades está a cargo de la ODECII, en coordinación con la Oficina de Planificación y Presupuesto (OPP).

2.3 Fuentes de información

2.3.1 Informes de monitoreo cuantitativo y cualitativo

Las unidades ejecutoras reportan las tareas realizadas en el periodo de acuerdo a la ficha de monitoreo mensual (informe cuantitativo y cualitativo) y lo envían a la OPP, para su registro y posterior remisión a la ODECII.

2.4 Plazos de presentación de los informes de actividades

Los informes de actividades tienen una periodicidad semestral.

- Las unidades ejecutoras remitirán los informes de monitoreo mensual (cuantitativo - cualitativo) a la OPP dentro de los diez 10 calendarios del mes siguiente al periodo a informar.
- La OPP remitirá los informes de monitoreos mensual (cuantitativo - cualitativo) de las unidades ejecutoras a la ODECII dentro de los 20 días útiles del mes siguiente del semestre a informar.
- La ODECII remitirá el informe de actividades al Comité de Ejecución y Seguimiento de la Canasta de Fondos dentro de los 40 días útiles del mes siguiente al periodo a informar.
- La ODECII remitirá el informe de actividades – con las modificaciones acordadas por el Comité de Ejecución y Seguimiento de la Canasta de Fondos – a los miembros del Comité Interinstitucional dentro de la segunda quincena del mes subsiguiente al periodo a informar.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Sigla	*Nombre completo*
APCI	Agencia Peruana de Cooperación Internacional
CONSUCODE	Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado
DNI	Documento Nacional de Identidad
DP	Defensoría del Pueblo
GPR	Gestión por Resultados
IGV	Impuesto General a las Ventas
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
OAF	Oficina de Administración y Finanzas
ODECII	Oficina de Desarrollo Estratégico, Cooperación Internacional e Inversiones
OPP	Oficina de Planificación y Presupuesto
PAAC	Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones
PAD	Primera Adjuntía
PEI	Plan Estratégico Institucional
POA	Plan Operativo Anual
POI	Plan Operativo Institucional
RUC	Registro Único del Contribuyente
SEACE	Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado
SIAF	Sistema Integrado de Administración Financiera
SIAF-SP	Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público
SIGA	Sistema de Información Gerencial Administrativo
SUNAT	Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
UIT	Unidad Impositiva Tributaria