Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 020 -2018/DP

Lima, 20 ABR. 2018

VISTO:

El Memorando N° 674-2018-DP/OPPRE que adjunta la propuesta del Programa Multianual de Inversiones (PMI) de la Defensoría del Pueblo para el periodo 2019 – 2021 y solicita la emisión de la Resolución que apruebe la citada propuesta; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161º y 162º de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley Nº 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y mediante Resolución Defensorial Nº 0012-2011/DP se aprobó su Reglamento de Organización y Funciones;

Que, mediante Decreto Legislativo Nº 1252, se crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y con el Decreto Supremo N° 027-2017-EF se aprobó su Reglamento, en lo sucesivo la Ley y el Reglamento, respectivamente;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 035-2018-EF/15 se aprobó la Directiva para la Programación Multianual que regula y articula la Fase de Programación Multianual del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y la Fase de Programación del Sistema Nacional de Presupuesto, en adelante la Directiva;

Que, conforme a lo dispuesto por el literal b) del numeral 7.1) del artículo 7° del Reglamento y el literal c) del numeral 6.3) del artículo 6° y el numeral 7.3) del artículo 7° de la Directiva, es función de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones (OPMI) elaborar el Programa Multianual de Inversiones (PMI) de la entidad, en coordinación con la Unidad Formuladora y la Unidad Ejecutora de Inversiones, y presentarlo al Defensor del Pueblo, como órgano resolutivo, para su aprobación;

Que, en el mismo sentido, de acuerdo a lo dispuesto por el numeral 5.3) del artículo 5° de la Ley, el literal b) del artículo 6° del Reglamento y el literal a) del numeral 6.2) del artículo 6° y el literal a) del numeral 7.4) del artículo 7° de la Directiva corresponde al Defensor del Pueblo, como órgano resolutivo, aprobar mediante Resolución o documento equivalente el Programa Multianual de Inversiones (PMI) de la entidad, conforme a los procedimientos del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones;

Que, mediante Resolución Administrativa N° 018-2018/DP se designó a la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística como órgano encargado de cumplir las funciones de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones (OPMI) y como su responsable al economista César Augusto Cruz Michilot, Jefe (e) de la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística;

Defensoría del Pueblo

Que, el jefe (e) de la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística ha elaborado el Programa Multianual de Inversiones (PMI) de la Defensoría del Pueblo para el periodo 2019 – 2021 y solicita, mediante Memorándum N° 674-2018-DP/OPPRE, su aprobación;

Que, el artículo 7°, literal i), del Reglamento de Organización y Funciones dispone que es una función del Defensor del Pueblo la aprobación de los planes de la Defensoría del Pueblo;

Que, habiéndose cumplido los requisitos y trámites previstos en las normas previamente glosadas, corresponde aprobar el Programa Multianual de Inversiones (PMI) de la Defensoría del Pueblo para el periodo 2019 – 2021

Con los visados de la Primera Adjuntía, de la Secretaría General y de las oficinas de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística y de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones conferidas por los literales d) y i) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP; y estando al encargo efectuado mediante Resolución Defensorial N° 009-2018/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el Programa Multianual de Inversiones (PMI) de la Defensoría del Pueblo para el periodo 2019 – 2021, el mismo que consta de veinte (20) páginas y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo (www.defensoria.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Eugenia Fernán Zegarra
Encargada del Despacho del
Defensor del Pueblo

DEFENSORIA DEL PUEBLO

PROGRAMA MULTIANUAL DE INVERSIONES 2019 - 2021

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Presupuesto, Racionalización y Estadística
Centro de Planificación

CONTENIDO

PRESENTACION	3
1. MARCO LEGAL INSTITUCIONAL	4
2. MARCO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	7
3. DIAGNOSTICO DE BRECHAS	13
4. CRITERIOS DE PRIORIZACION	17
5. CARTERA DE INVERSIONES 2018-2020	20
ANEXOS: FICHAS DE IDEAS DE PIP E IOARR	

DEFENSORIA DEL PUEBLO · REPUBLICA DEL PERU · Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística

PRESENTACION

El presente documento, Programa Multianual de Inversiones de la Defensoría del Pueblo (PMI), es un instrumento de gestión del desarrollo institucional a mediano plazo que contiene las orientaciones estratégicas y el portafolio de las inversiones de la Defensoría del Pueblo correspondiente al período 2019 al 2021.

El documento se ha formulado en concordancia con lo establecido en el Decreto Legislativo Nº 1252, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley Nº 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública, así como con el Decreto Supremo Nº 027-2017-EF que aprobó el Reglamento del citado Decreto Legislativo Nº 1252.

El Programa Multianual de Inversiones 2019 – 2021 de la Defensoría del Pueblo contiene la relación priorizada de inversiones, identificadas en base a las brechas de infraestructura y servicios existentes en las materias de competencia del sector. Adicionalmente incluye inversiones en optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación.

El Programa considera un total de 8 operaciones de inversión: cuatro tienen el carácter de Proyectos de Inversión Pública (PIP) y cuatro son catalogadas como Inversiones de Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y rehabilitación (IOARR). En conjunto, las inversiones previstas en el PMI asciende a un total de S/. 15,160, 000 soles. Al respecto, se anexan las Fichas de Registro de las Ideas de Inversiones y Proyectos efectuada en el Banco de Inversiones del Ministerio de Economía y Finanzas.

Cabe destacar, finalmente, que el presente Programa Multianual de Inversiones se encuentra alineado tanto con la misión y competencias legales de la Defensoría del Pueblo, como con sus objetivos y acciones estratégicas establecidas en el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2018 – 2020.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Planificación, Racionalización y Estadística

1. MARCO LEGAL INSTITUCIONAL

La Defensoría del Pueblo (DP) es un órgano constitucionalmente autónomo con personería jurídica de derecho público. Sus responsabilidades esenciales son las 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 adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. Tiene el carácter de pliego presupuestal y su titular es el (la) Defensor(a) del Pueblo[1] . Según el Artículo 5° de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el Defensor del Pueblo goza de total independencia en el ejercicio de sus funciones. No está sujeto a mandato imperativo, ni recibe instrucciones de ninguna autoridad. Se encuentra sometido sólo a la Constitución y a su Ley Orgánica. El Defensor del Pueblo goza de inviolabilidad, no responde civil ni penalmente por las recomendaciones, reparos y, en general, opiniones que emita en el ejercicio de sus funciones. El Defensor del Pueblo goza de inmunidad. No puede ser detenido ni procesado sin autorización del Congreso, salvo delito flagrante.

1.1 Atribuciones del Defensor del Pueblo

Según el Artículo 9° de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, las facultades principales del Defensor del Pueblo son las siguientes:

1. Iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones de la administración pública y sus agentes que, implicando el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, moroso, abusivo o excesivo, arbitrario o negligente de sus funciones, afecte la vigencia plena de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad.
2. Ejercer ante el Tribunal Constitucional la acción de inconstitucionalidad contra las normas con rango de ley a que se refiere el inciso 4) del Artículo 200° de la Constitución Política. Asimismo, para interponer la Acción de Hábeas Corpus, Acción de Amparo, Acción de Hábeas Data, la de Acción Popular y la Acción de Cumplimiento, en tutela de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad. De igual forma, está capacitado o facultado para intervenir en los procesos de Hábeas Corpus, para coadyuvar a la defensa de la persona perjudicada.
3. Iniciar o participar de oficio o a petición de parte, en cualquier procedimiento administrativo en representación de una persona o grupo de personas para la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales.
4. Ejercer el derecho de iniciativa legislativa conforme al artículo 162° de la Constitución.
5. Promover la firma, ratificación, adhesión y efectiva difusión de los tratados internacionales sobre derechos humanos.

[1] Tomado de Constitución Política del Perú 1993, Articulo 161 y Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley 26520, del 21 de julio de 1995.

1.2 Enfoque general de trabajo

Desde una perspectiva social amplia, la Defensoría del Pueblo es un colaborador crítico del Estado que actúa con autonomía respecto de cualquier poder público o privado en defensa de los derechos de la ciudadanía. Por ello, ejerce su mandato con objetividad, profesionalismo y responsabilidad, nunca por oposición arbitraria o injustificada frente al Estado.

La actuación defensorial está sustentada en un enfoque integral que incluye tantos los resultados presentes como futuros. Tomando como base el enfoque general y la metodología de construcción de modelos conceptuales, se ha elaborado el modelo conceptual de la Defensoría del Pueblo. Este puede ser esquematizado en cinco grandes componentes: promoción de derechos, incidencia en políticas públicas, supervisión de servicios, defensa de derechos y gestión de recomendaciones. A través de estos medios se espera contribuir a la plena vigencia de derechos fundamentales en el Perú. Cada uno de estos componentes y resultados tiene sus correspondientes subcomponentes y acciones específicas que dan forma final al enfoque de trabajo de la Defensoría del Pueblo.

Cuadro 1. *Componentes y subcomponentes del modelo conceptual*

Componentes	Subcomponentes
Componente 1: Promoción de los derechos	1.1 Promoción de ciudadanía.
	1.2 Capacitación de autoridades.
Componte 2: Incidencia en políticas públicas	2.1 Promoción de buenas prácticas administrativas.
	2.2. Propuestas legislativas.
Componente 3: Supervisión de servicios públicos	3.1 En entidades públicas.
	3.2 En entidades privadas que prestan servicios públicos.
Componente 4: Defensa de derechos	4.1 Atención de casos.
	4.2 Gestión de conflictos sociales.
Componente 5: Gestión de recomendaciones	5.1 Incidencia en el ámbito administrativo.

Promoción de derechos. El primer componente comprende actuaciones realizadas con la finalidad de promover el respeto de los derechos constitucionales y fundamentales por parte de las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos. Comprende dos

subcomponentes:

- **Promoción de ciudadanía**: información y difusión de los derechos y deberes de las personas, con la finalidad que la población tome conciencia de sus derechos y deberes.
- **Capacitación de autoridades**: capacitación de autoridades y funcionarios públicos con la finalidad de fortalecer sus capacidades para el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades.

Incidencia en políticas públicas. El segundo componente comprende acciones que buscan evitar la afectación de derechos, así como la restitución de derechos afectados. Comprende dos subcomponentes:

- **Buenas prácticas administrativas**: propuestas de cambios en el funcionamiento administrativo en entidades de servicio público, con la finalidad de proteger los derechos de la población.
- **Propuestas legislativas**: formulación y seguimiento de propuestas de normas legales y reglamentarias que tengan por finalidad hacer efectiva la restitución de derechos.

Supervisión de servicios. El tercer componente de la actuación defensorial está relacionado con la supervisión de la administración pública y de las entidades que prestan servicios públicos. Comprende dos subcomponentes:

- **En entidades públicas**: supervisión de la entrega de bienes y servicios públicos en términos adecuados desde el punto de vista de la calidad, cobertura y accesibilidad, por parte de las entidades públicas.
- **En entidades privadas**: supervisión de la entrega de bienes y servicios públicos en términos adecuados desde el punto de vista de la calidad, cobertura y accesibilidad, por parte de las entidades privadas.

Defensa de derechos. El cuarto componente de la actuación defensorial está orientado a restituir los derechos vulnerados de la ciudadanía. Se desarrolla a través de dos subcomponentes:

- **Atención de casos**: atención de quejas, consultas y petitorios relacionados a los derechos fundamentales y constitucionales.
- **Gestión de conflictos sociales**: elaboración de informes de monitoreo y participación institucional en la gestión de los conflictos sociales.

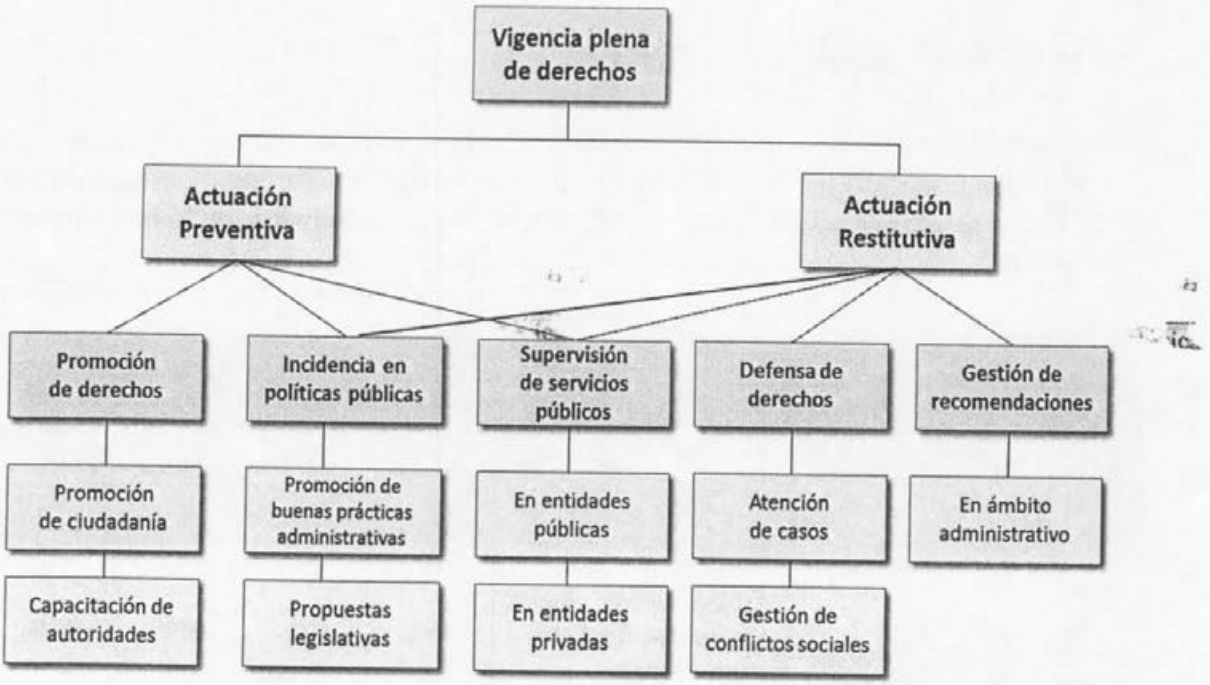
Gestión de recomendaciones. El quinto componente de la actuación defensorial se orienta a efectivizar el cumplimiento de las recomendaciones que emergen de la atención de casos, la supervisión de las entidades y la realización de informes defensoriales:

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística

- **En ámbito administrativo**: formulación y seguimiento de las recomendaciones derivadas de la atención de casos, incidencia en políticas públicas y/o supervisión de servicios públicos, tanto en el ámbito administrativo.

Por otro lado, el modelo conceptual organiza las acciones del personal en dos tipos de enfoques: actuación preventiva y actuación restitutiva. La actuación **preventiva** busca desarrollar la capacidad para anticipar comportamientos de la administración estatal que impliquen la potencial vulneración de derechos. El enfoque preventivo tiene la ventaja que no sólo evita la eventual afectación de un derecho, sino también el costo de oportunidad de su negación y de su posterior restitución. Por su parte, la actuación restitutiva busca devolver el ejercicio de un derecho a una persona o comunidad en los casos en los que ellos hayan sido vulnerados.

Gráfico 1. *Modelo conceptual de la Defensoría del Pueblo*



2. MARCO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

El programa Multianual de Inversiones de la Defensoría del Pueblo es plenamente compatible con el Plan Estratégico Institucional 2018-2010 aprobado en marzo del presente año. En general, las inversiones y proyectos cuya ejecución se prevé para dicho periodo apuntan a consolidar el logro de los objetivos y metas consignadas en el referido documento de gestión.

2.1 Misión

La misión determina la jurisdicción esencial de la institución; es decir, el rango de problemas y, por ende, los objetivos y acciones que podría emprender. Desde esta perspectiva, la Defensoría del Pueblo guía su accionar por la misión expresada en la siguiente declaración:

"Defender y promover los derechos de las personas, supervisar la eficacia de la actuación de la administración estatal y supervisar la adecuada prestación de los servicios públicos para que todas las peruanas y peruanos, especialmente los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, tengan una vida próspera y plena".

La misión institucional está asociada al mandato establecido en los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú, así como por lo dispuesto en la Ley, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, la cual define su marco de actuación.

2.2 Objetivos estratégicos

Tomando en cuenta las funciones de la Defensoría del Pueblo, se han definido en total cinco objetivos estratégicos institucionales (OEI): 3 objetivos de tipo 1, orientados al servicio de la ciudadanía, y 2 objetivos de tipo 2, orientados al fortalecimiento institucional.

***Cuadro 2** Objetivos estratégicos*

Objetivo Estratégico Institucional	Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan			
		2018	2019	2020	Global
OEI 01. Mejorar la atención de casos y la prevención y gestión de conflictos sociales.	Porcentaje de quejas concluidas, fundadas y solucionadas	96%	97%	97%	97%
	Número de Conflictos sociales nuevos	40	40	40	120
OEI 02 Mejorar la supervisión de la actuación de la administración estatal. y de la eficiente prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.	Porcentaje del nivel de cooperación de las entidades del Estado	69%	69%	69%	69%

OEI 03. Fortalecer la promoción de derechos, especialmente en los grupos de población en situación de vulnerabilidad.	Número de Personas informadas sobre sus derechos en las actividades de promoción	47,000	49,500	49,500	146,000
OEI 04. Fortalecer la gestión institucional y la transversalización de los enfoques de derechos, igualdad de género e interculturalidad en la DP.	Porcentaje del nivel Confianza en la DP	63%	65%	67%	67%
OEI 05. Implementar el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en la Defensoría del Pueblo.	Número de Informes de seguimiento del Plan Institucional de Gestión de Riesgos	2	2	2	6

Primer objetivo estratégico: Mejorar la atención de casos y la prevención y gestión de conflictos sociales. El primer objetivo estratégico institucional tiene como finalidad contribuir a la restitución de derechos de las personas. La DP está facultada para investigar situaciones –a solicitud de la ciudadanía o por iniciativa propia– a fin de verificar y esclarecer hechos que vulneren los derechos humanos. En virtud de ello, la DP se propone como objetivo ampliar y mejorar la calidad en la atención de casos (quejas, consultas y petitorios), y contribuir con la prevención y gestión de los conflictos sociales a fin de evitar situaciones que amenacen o vulneren los derechos fundamentales, afecten la gobernabilidad en los tres niveles de gobierno, y promoverá el proceso de diálogo en los conflictos sociales.

Segundo objetivo estratégico: Mejorar la supervisión de la actuación de la administración estatal y de la eficiente prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. El segundo OEI está relacionado con el mandato constitucional que establece que la Institución debe supervisar el cumplimiento de los deberes estatales y la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. En este sentido, se propone que la DP implemente estrategias y acciones orientadas a mejorar los aspectos relacionados a la supervisión de la administración estatal y de los servicios públicos.

Tercer objetivo estratégico: Fortalecer la promoción de derechos, especialmente en los grupos de población en situación de vulnerabilidad. El tercer OEI tiene como finalidad promover los derechos fundamentales de las personas y de la comunidad, especialmente entre los grupos en situación de vulnerabilidad. Este objetivo también se desprende del mandato constitucional de la DP, el cual establece la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y comunidad. Para ello, se propone que la DP ejerza un papel activo en la promoción de los derechos a través de campañas de promoción, difusión y acciones itinerantes.

Cuarto objetivo estratégico: Fortalecer la gestión Institucional y la transversalización de los enfoques de derechos, igualdad de género e interculturalidad en la DP. El cuarto OEI está enfocado en mejorar la gestión institucional a fin de optimizar la prestación del servicio brindado por la DP, con un énfasis especial en la transversalización de los enfoques de derechos, género e interculturalidad. Para lograr este objetivo se plantea mejorar la capacidad institucional de los aspectos relacionados al personal, infraestructura y sistemas de información.

Quinto objetivo estratégico: Implementar el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en la Defensoría del Pueblo. El quinto OEI está relacionado con el fortalecimiento interno de la DP para hacer frente a situaciones de emergencia y desastres naturales. Para ello, se plantea que la DP adquiera una cultura de prevención y de gestión del riesgo de desastres, y elabore un Plan de Contingencia y Continuidad Operativa.

2.3 Acciones estratégicas

Las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) son aquellas acciones institucionales que contribuyen al cumplimiento de un objetivo estratégico determinado. Se han establecido trece (13) AEI, las cuales se detallan a continuación con sus respectivos indicadores y metas.

OEI 01 Mejorar la atención de casos y la prevención y gestión de conflictos sociales

Acción Estratégica Institucional	Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan			
		2018	2019	2020	Global
AEI 01.01 Servicio de atención de quejas, petitorios y consultas mejorado a favor de los derechos de la ciudadanía y sensible al género y la cultura	Porcentaje de quejas y petitorios presentados por mujeres, admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.	44%	48%	50%	50%
	Porcentaje de quejas y petitorios presentados por hombres, admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.	56%	52%	50%	50%
	Número de quejas presentadas por pueblos indígenas y comunidades afroperuanas que son admitidas y atendidas	100	150	200	450
AE 01.02 Acciones de prevención y gestión de conflictos fortalecidas en los espacios regionales y locales en favor de la ciudadanía.	Porcentaje de conflictos sociales en los espacios regionales y locales que cuentan con al menos un Plan de Intervención Defensorial.	50%	60%	70%	70%
	Número de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales en los espacios regionales y locales registrados por la DP	1,800	1,800	1,800	5,400

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística

OEI.02 Mejorar la supervisión de la actuación de la administración estatal y de la eficiente prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Acción Estratégica Institucional	Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan			
		2018	2019	2020	Global
AEI 02.01 Supervisión de la administración estatal priorizando la lucha contra la corrupción en los tres niveles de gobierno	Número de portales de transparencia supervisados en los tres niveles de gobierno	69	69	69	207
AEI 02.02 Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos priorizados en los espacios regionales y locales	Número de acciones o intervenciones para la supervisión de servicios públicos	3,200	3,200	3,200	9,600

OEI.03 Fortalecer la promoción de derechos, especialmente en los grupos de población en situación de vulnerabilidad.

Acción Estratégica Institucional	Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan			
		2018	2019	2020	Global
AEI 03.01 Acciones de promoción integral de derechos de la ciudadanía en los espacios regionales y locales	Número de consultas atendidas en los espacios regionales y locales	71,000	75,000	80,000	226,000
	Número de mujeres de la Sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales	20,000	22,000	22,000	64,000
	Número de hombres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales	20,000	20,000	20,000	60,000
AEI 03.02 Acciones de difusión integral de derechos entre los funcionarios/as y los particulares encargados de la prestación de los servicios públicos.	Número de autoridades mujeres y funcionarias públicas que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción	3,500	4,000	4,000	11,500
	Número de autoridades hombres y funcionarios públicos que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción	3,500	3,500	3,500	10,500
AEI 03.03 Acción Defensorial Itinerante priorizada en distritos	Número de distritos de pobreza y pobreza extrema visitados en AID	350	370	370	1,090

de pobreza y pobreza extrema.	Número de mujeres informadas en las AID	12,000	12,000	14,000	38,000
	Número de hombres informados en las AID	12,000	12,000	12,000	36,000

OEI.04 Fortalecer la gestión institucional y la transversalización de los enfoques de derechos, igualdad de género e interculturalidad en la DP.

Acción Estratégica Institucional	Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan			
		2018	2019	2020	Global
AEI 04.01 Capacidades fortalecidas del personal de la DP	Porcentaje de personal capacitado en los enfoques priorizados respecto del total de capacitaciones en la DP	30%	65%	90%	90%
AEI 04.02 Sistemas de información de la DP modernizados e implementados	Porcentaje de proyectos de tecnología de información del PETI implementados	80%	90%	95%	95%
AEI 04.03 Infraestructura física mejorada en las sedes institucionales de la DP	Porcentaje de unidades orgánicas de la Entidad con inadecuado índice de ocupación	97%	97%	95%	95%
AEI 04.04 Mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la DP.	Porcentaje de mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la DP	25%	65%	100%	100%

OEI.05 Implementar el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en la Defensoría del Pueblo

Acción Estratégica Institucional	Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan			
		2018	2019	2020	Global
AEI 05.01 Capacidades fortalecidas del personal de la DP en el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo.	Porcentaje de personal capacitado sobre el SINAGERD respecto del total de capacitaciones en la DP.	25%	55%	85%	85%
		1	0	0	1

AEI 5.2 Planes de contingencia y continuidad operativa elaborados e implementados en la DP	Porcentaje de implementación de los componentes del plan de continuidad operativa				
	Porcentaje de implementación de los componentes del plan de contingencia.	1	0	0	1

3. DIAGNOSTICO DE BRECHAS

El diagnóstico de las brechas pertinentes a la Defensoría del Pueblo se ha operativizado a través del indicador denominado **Porcentaje de unidades orgánicas de la Entidad con inadecuado índice de ocupación**. En el contexto del diagnóstico de brechas debe entenderse como **Índice de ocupación de las unidades orgánicas** a las condiciones de trabajo (habitabilidad y funcionamiento) de las sedes institucionales, así como a la diferencia que existe con relación al estándar establecido en normas nacionales, entre las que se encuentra el Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE). En ese sentido, para cubrir esta brecha los proyectos de inversión incorporados en la Cartera de Inversiones incluyen acciones destinadas a la edificación, ampliación o mejoramiento de las sedes institucionales de la entidad mediante las siguientes acciones:

- Adquisición de 37 predios.
- Edificación de 37 locales, con características acordes a las establecidas en el RNE y demás normas sobre la materia. Esta acción permitirá mejorar la infraestructura, condiciones y soporte de las sedes institucionales en las que se brinda la atención y se presta servicios a la ciudadanía, así como las condiciones de funcionalidad y habitabilidad del personal que labora.
- Dotación a las sedes institucionales del mobiliario, equipamiento y condiciones de seguridad adecuadas para el desarrollo de actividades tanto de los ciudadanos y ciudadanas que acuden a nuestras instalaciones, así como del personal que presta sus servicios. Ello, incluye un conjunto de elementos como muebles, fotocopiadoras, escáner, señalización, entre otros.
- Implementación de mejoras en la infraestructura básica para facilitar el uso y acceso a las persona adultas mayores y con discapacidad.
- Ampliación, remodelación o refacción del edificio de la Sede Central, acción que deberán ejecutarse con el propósito de reforzar la edificación existente; del mismo modo, deberá mejorarse las condiciones de funcionalidad y habitabilidad del personal que labora.

Características del indicador de brechas

El indicador denominado **Porcentaje de unidades orgánicas de la Entidad con inadecuado índice de ocupación** es un indicador de brecha de calidad responde a la tipología definida como **Sedes institucionales**.

Esta tipología está relacionada a proyectos de inversión que buscan solucionar los problemas respecto a condiciones de trabajo (habitabilidad y funcionalidad), los cuales se enfocan —principalmente— en los recursos necesarios para llevar adelante los

procesos estratégicos y de apoyo (infraestructura, mobiliario, equipamiento, conectividad interna, entre otros); asimismo, de vinculan con edificaciones que son definidas como obras de carácter permanente.

En términos de sedes institucionales, la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de su mandato constitucional cuenta actualmente con 38 oficinas en todo el territorio nacional, una sede central ubicada en Lima y 37 oficinas desconcentradas.

En ese sentido, este indicador de brecha de calidad ha sido considerado, en la medida que 37 oficinas desconcentradas funcionan en locales alquilados –que en su mayoría cuentan con edificaciones de tipo vivienda–; por tanto, no reúnen las condiciones de habitabilidad y funcionalidad que se requiere una edificación de uso público. Del mismo modo, la Entidad no cuenta con el mobiliario, el equipamiento y la conectividad idónea, condiciones necesarias para un desempeño eficiente.

Ámbito de control. La edificación e implementación de nuevas sedes institucionales, más el acondicionamiento de la sede central, permitirá a la Defensoría del Pueblo mejorar las condiciones de habitabilidad y funcionalidad en las que la brinda sus servicios a la ciudadanía y, de ese modo, cumplir con el mandato constitucional de defender los derechos fundamentales, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal, así como la eficiente prestación de los servicios públicos.

Dimensión de desempeño

El indicador seleccionado es un indicador de producto y, como está dicho, se refiere a la brecha de calidad en las condiciones de habitabilidad y funcionalidad de las oficinas defensoriales y módulos de atención defensorial.

La medición se realizará en función al avance de la edificación y mejora del mobiliario, equipamiento y condiciones de seguridad adecuadas para el desarrollo de actividades, para lo cual se establecerá una escala de prioridades para atender los requerimientos de las unidades orgánicas.

Valor del indicador

1) Línea de base:

- 97% de unidades orgánicas con inadecuado índice de ocupación, lo que equivale a 37 de las 38 oficinas en todo el territorio nacional.

2) Valores durante el universo de programación:

2017 (Línea de base)	2018	2019	2020	2021
97%	97%	97%	95%	95%

3) Valor al final del horizonte de programación:

- A diciembre del año 2020 se espera culminar la edificación y equipamiento de al menos una sede institucional.

Justificación

Este indicador permite medir la brecha de calidad expresada en las condiciones de habitabilidad y funcionalidad de las oficinas defensoriales y módulos de atención defensorial. Para tal efecto, se ha planteado como línea de base un 97% de unidades orgánicas con inadecuado índice de ocupación.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo buscará cerrar esta brecha con proyectos de inversión relacionados a la tipología Sedes institucionales, los cuales tienen como principal componente la infraestructura.

Es importante recordar que año a año, la Defensoría del Pueblo incrementa la atención de casos, actividades de promoción de derechos y supervisiones. También, se están ampliando las líneas de acción, reforzando muchas de ellas y priorizando su accionar en otras, como la supervisión de servicios públicos y la lucha contra la corrupción, debido a que consideramos que se trata de uno de los principales problemas del país respecto a la vulneración de los derechos fundamentales. Es así que el año 2016, la Entidad —a través de sus 38 oficinas desconcentradas— atendió un total de 130 616 casos en beneficio de la ciudadanía.

Asimismo, cabe señalar que las oficinas defensoriales y los módulos de atención defensorial forman parte de la atención desconcentrada de la Defensoría del Pueblo, establecida por la Directiva de despliegue territorial de la Defensoría (Resolución Defensorial 8-2010/DP, Directiva 1-2010/DP). De todas ellas, solo la Sede Central, ubicada en el centro de Lima, cuenta con un local propio. Las otras 37 se ubican en locales alquilados según el siguiente detalle:

- 27 Oficinas Defensoriales: Tacna, Lambayeque, Loreto, La Libertad, Callao, Ayacucho, Piura, Junín, Moquegua, Lima Este, Huancavelica, Ucayali, Huánuco, Puno, Lima Sur, Lima Norte, Pasco, Ancash, San Martin, Cuzco, Amazonas, Arequipa, Madre de Dios, Apurímac, Ica, Cajamarca y Tumbes.

- 10 Módulos de Atención Defensorial: Andahuaylas, Satipo, Tingo María, Jaén, Juliaca, Tarapoto, Puquio, Chimbote, Huanta y La Merced.

Los predios son en su mayoría viviendas alquiladas, que han sido adaptadas para que puedan ser de uso público; no obstante, cuentan con una infraestructura precaria e inadecuada para el tipo de uso. Asimismo, no cuentan con el mobiliario y el equipamiento necesarios para cumplir de manera eficiente las funciones que allí se desarrollan.

Uno de las principales motivaciones para contar con edificaciones de propiedad de la Entidad, responde a que es común que las viviendas que son utilizadas como Sedes institucionales no cuenten con rampas de acceso para personas con discapacidad, los ambientes destinados al archivo periférico no tiene las condiciones básica para la conservación de la documentación institucional, no cuentan con estacionamiento, sala de reuniones, baños diferenciados, entre otras condiciones y elementos. En virtud de lo expuesto y, en consideración a que no se puede realizar gasto por concepto de ampliación, remodelación y refacción en la construcción existente por no ser de propiedad de la Entidad, existe la urgencia de ejecutar proyectos de inversión que atiendan estas necesidades institucionales.

De otro lado, tampoco se cuenta con el mobiliario y equipamiento mínimo necesario como aire acondicionado para las regiones con altas temperaturas, equipos de cómputo, impresoras, escáner, centrales telefónicas, fotocopiadoras, conexiones de teléfono e internet que permitan una comunicación fluida y el uso óptimo de las herramientas y sistemas informáticos. Por lo que, el cierre de esta brecha está vinculado directamente con la ejecución de proyectos de inversión que permitan contar con nuevas sedes institucionales.

La edificación e implementación de locales propios, así como el acondicionamiento del local de la sede central, permitirá mejorar las condiciones en las que la Defensoría del Pueblo presta sus servicios a la ciudadanía.

Asimismo, la institución ahorrará un monto significativo por concepto de alquiler de local a nivel nacional; de igual modo, al contar con mobiliario y equipos se producirá un ahorro sustancial en los gastos por mantenimiento y reparación.

Limitaciones y supuestos empleados

En términos de limitaciones, a la fecha se ha identificado las siguientes:

- Los proyectos previstos para la edificación de los nuevos locales se encuentran en el nivel de idea.
- Al no contar aún con proyectos elaborados, no se puede estimar los recursos necesarios para su ejecución, restringiendo la búsqueda del financiamiento respectivo.

Respecto a los supuestos, se asume que la institución contará pronto con un diagnóstico sobre las condiciones de habitabilidad y funcionalidad de todas las sedes institucionales.

Método de cálculo

La expresión matemática del indicador seleccionado es la siguiente:

$$\%UOIIO = \frac{UOT - UOAIO}{UOT} \times 100$$

Donde:

- %UOIIO es el porcentaje de unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo con inadecuado índice de ocupación.
- UOT es el total de unidades orgánicas (oficinas defensoriales y módulos de atención defensorial).
- UOAIO es el número de unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo con adecuado índice de ocupación.

Así, el cálculo de la línea de base es:

$$\%\,UOIIO = \frac{38 - 1}{38} x\ 100\ \%$$

$$\%\ UOIIO = 97\%$$

97 % de unidades orgánicas de la Entidad con inadecuado índice de ocupación.

4. CRITERIOS DE PRIORIZACION

En el presente documento se sustenta la importancia de los proyectos de inversión propuestos por la Defensoría del Pueblo 2019 – 2021.

Identificación de la brecha

La edificación e implementación de nuevas sedes Institucionales, además del acondicionamiento de la sede central, permitirá a la Defensoría del Pueblo mejorar las condiciones de habitabilidad y funcionalidad en las que brinda sus servicios a la ciudadanía y, de este modo, cumplir con el mandato constitucional de defender los derechos fundamentales y supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal.

Proyectos Propuestos

Para el periodo 2019-2021 se proponen los siguientes proyectos:

- Creación de la sede institucional de la Defensoría del Pueblo en Piura.
- Creación de la sede institucional de la Defensoría del Pueblo en Junín.
- Creación de la sede institucional de la Defensoría del Pueblo en Madre de Dios.
- Creación del Sistema Defensorial de Atención Rápida (SIDAR).

El objetivo general de estos proyectos es mejorar sustantivamente la capacidad de atención a la ciudadanía en lo que respecta a la promoción y defensa de los derechos humanos. Este objetivo surge como consecuencia del diagnóstico realizado, resumido en el problema central consistente en la limitada capacidad de atención a la ciudadanía debido a la inadecuada infraestructura institucional.

En los cuatro casos señalados se han identificado las causas y efectos que se describen a continuación.

Causas:

Causa 1: Infraestructura inadecuada.
Causa 2: Equipamiento inadecuado.
Causa 3: Personal insuficiente.

Efectos:

Efecto 1: Vulneración de derechos humanos.
Efecto 2: Afectación del rendimiento laboral.
Causa 3: Personal insuficiente.

Criterios de Priorización

De conformidad con el Anexo N° 03, Instructivo para el Registro de los Contenidos del Programa Multianual de Inversiones de la Directiva para la Programación Multianual que Regula y Articula la Fase de Programación Multianual del Sistema Multianual y Gestión de Inversiones y la Fase de Programación del Sistema Nacional de Presupuesto, la Defensoría del Pueblo ha elaborado un conjunto de criterios de priorización de los proyectos, basado en la realidad institucional y disponibilidad de información.

A continuación se detallan los criterios de priorización adoptados:

- **Criterio 1: Tasa de pobreza**. Este criterio está basado en el segundo de los criterios recomendados por el Ministerio de Economía y Finanzas. En todos los casos se ha tomado la información proveniente del INEI, asumiendo como tasa de pobreza el valor correspondiente a los departamentos involucrados (Piura, Junín y Madre de Dios).

- **Criterio 2: Población de referencia.** Este criterio es propuesto por la Defensoría del Pueblo con la finalidad de incorporar en la medición datos referentes a la población potencialmente atendidas por cada uno de las oficinas desconcentradas. Dado el carácter de dichas oficinas, se ha considerado la población total a nivel departamental, teniendo como fuente los datos proporcionados por INEI.

- **Criterio 3: Demanda efectiva.** Este criterio es igualmente propuesto por la Defensoría del Pueblo. Bajo la denominación de casos atendidos se comprende a tres actuaciones Defensorías: Atención de quejas, atención de petitorios y atención de concluidos. Los datos utilizados para operatibizar este criterio tienen como fuente el Sistema de Información Defensorial.

Índice de priorización

Para la obtención del índice de priorización de los proyectos se han asumido valores estandarizados con la finalidad de poder combinar en una sola medida los valores correspondientes a los tres criterios antes señalados.

Los valores estandarizados han sido calculados mediante la siguiente formula:

Valor Estandarizado (VE) = (valor real-valor mínimo) / (valor máximo-valor mínimo)

Cabe señalar que los valores máximos y mínimos son de carácter relativo; es decir, son los valores máximos y mínimos de la serie de datos generados por los proyectos antes aludidos.

Finalmente, el índice de priorización es calculado mediante la siguiente formula:

Índice de priorización (IP) = (VE1+VE2+VE3) / 3.

Este índice nos ha permitido clasificar los proyectos en función a su grado e importancia para la Institución. De este modo se ha obtenido el siguiente ranking de proyectos:

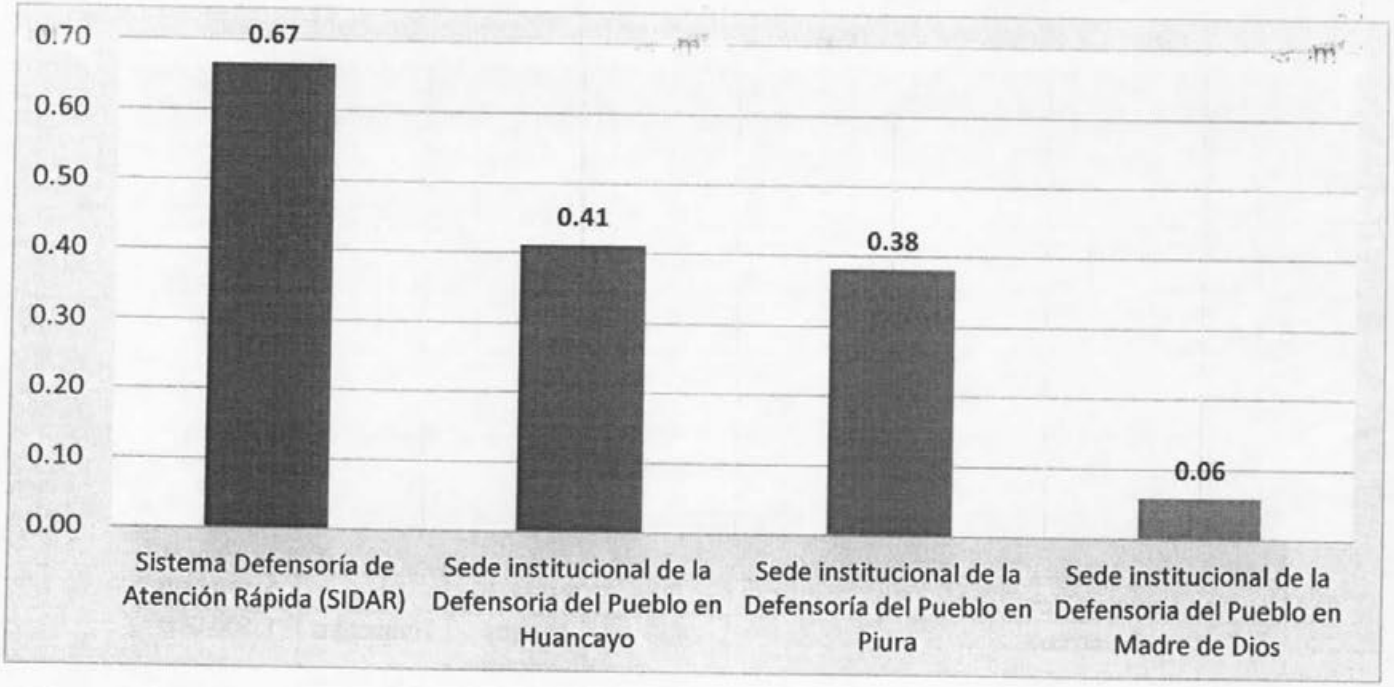
- Primero: Creación del Sistema Defensorial de Atención Rápida (SIDAR).
- Segundo: Creación de la sede institucional de la Defensoría del Pueblo en Junín.
- Tercero: Creación de la sede institucional de la Defensoría del Pueblo en Piura.
- Cuarto: Creación de la sede institucional de la Defensoría del Pueblo en Madre de Dios.

A continuación se ofrece un resumen de los cálculos efectuados para la priorización de los proyectos.

Cuadro 1. Índice de priorización

Proyectos	Criterio 1: Tasa de pobreza		Criterio 2: Población de referencia		Criterio 3: N° de casos atendidos		Índice de priorización
	Valor real	Valor estandarizado (VE1)	Valor real	Valor estandarizado (VE2)	Valor real	Valor estandarizado (VE3)	
Creación de la sede institucional de la Defensoría del Pueblo en Piura.	42.60	0.99	1,878,025	0.16	3.593	0.00	0.38
Creación de la sede institucional de la Defensoría del Pueblo en Junín	43.00	1.00	1,370,141	0.11	5,975	0.12	0.41
Creación de la sede institucional de la Defensoría del Pueblo en Madre de Dios	15.60	0.14	143,687	0.00	1,597	0.03	0.06
Creación del Sistema Defensoría de Atención Rápida (SIDAR)	11.00	0.00	11,181,709	1.00	48,478	1.00	0.67

Gráfico 1: Ranking de proyectos según índice de priorización



5. CARTERA DE INVERSIONES 2019-2021

La Cartera de Inversiones 2019-2021 de la Defensoría del Pueblo, responde a los objetivos estratégicos relacionados con las brechas priorizadas en el proceso de

selección de las inversiones. Los proyectos e inversiones incluidos en esta cartera serían financiados total o parcialmente con recursos públicos, a fin de contribuir al logro de los referidos objetivos estratégicos.

Para tal efecto, en el marco Resolución Ministerial Nº 035-2018-EF/15, Aprueba la Directiva para la Programación Multianual que regula y articula la Fase de Programación Multianual del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y la fase de Programación del Sistema Nacional de Presupuesto, se ha coordinado de manera permanente con la Unidad Formuladora de la Entidad y, en general, con los órganos y unidades orgánicas que realizan tanto laborales misionales como administrativas, q fin de identificar y priorizar aquellas inversiones que se encuentren a nivel de idea, clasificándolas en dos grupos básicos: Proyectos de Inversión Pública (PIP) e Inversiones de Optimización, Ampliación Marginal, Reposición, Rehabilitación (IOARR). En todos los casos, se trata de inversiones en preparación que actualmente se encuentran a nivel de ideas de proyectos, las cuales deben estar ordenadas según su impacto en el cierre de brechas de infraestructura o niveles de servicios públicos asociados a la inversión y los criterios de priorización definidos previamente.

Ideas de Proyectos de Inversión en la Fase de Programación Multianual

Proyecto	Ubigeo	Priorización	Monto en soles
1. Creación del Sistema Defensorial de Atención Rápida	Lima	1	1,345.000
2. Creación de la sede Institucional de la Defensoría del Pueblo	Junin	2	2,915.000
3. Creación de la sede Institucional de la Defensoría del Pueblo	Piura	3	2,915,000
4. Creación de la sede Institucional de la Defensoría del Pueblo	Madre de Dios	4	2,915,000

Ideas de Inversiones de Optimización y Reposición en la Fase de Programación Multianual

Inversión	Meta Física	Unidad de Medida	Ubigeo	Monto en soles
1.Reposición de Vehículos	9	Vehículo	Lima	1,170,000
2.Compra de terreno	400	Metros Cuadrados	Huancayo	1,500,000
3.Compra de terreno	400	Metros Cuadrados	Piura	1,200,000
4.Compra de terreno	400	Metros Cuadrados	Madre de Dios	1,500,000