Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 027-2018/DP-PAD

Lima, 17 MAYO 2018

VISTO:

El proyecto de Directiva denominado: "Normas para la ejecución de las Actividades de Promoción de Derechos (APD) en la Defensoría del Pueblo", propuesto por la Dirección de Coordinación Territorial de la Defensoría del Pueblo; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° 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 su Reglamento de Organización y Funciones, en adelante el Reglamento;

Que, de acuerdo a lo establecido por el artículo 75° del Reglamento, la Dirección de Coordinación Territorial de la Defensoría del Pueblo es un órgano de línea que depende de la Primera Adjuntía y tiene como función principal proponer a la Alta Dirección la política institucional en materia de desarrollo y consolidación del sistema de despliegue territorial, constituyendo un órgano de enlace intrainstitucional que implementa acciones y estrategias para la articulación con instituciones y la sociedad civil;

Que, asimismo, conforme a lo dispuesto por los literales c) y d) del artículo 76° del Reglamento, la Dirección de Coordinación Territorial de la Defensoría del Pueblo tiene, entre otras funciones, la de formular estrategias y definir los lineamientos para el fortalecimiento del sistema de despliegue territorial, su consolidación y sostenibilidad; y proponer e implementar estrategias de articulación y coordinación con instituciones y organizaciones de la sociedad civil, en particular con aquellas vinculadas a las labores de promoción de derechos;

Que, la promoción de derechos es la estrategia compuesta por un conjunto de acciones de difusión planificadas y ejecutadas en torno a un tema priorizado por la entidad, con el objetivo de informar, sensibilizar o impulsar prácticas en la ciudadanía y los servidores públicos respecto al ejercicio de derechos y, para tal fin, se establecen líneas de acción de las diferentes sedes de las Defensoría del Pueblo a nivel nacional, en relación con actividades propias y coordinación multisectorial, para lograr mejoras en la administración estatal y el pleno respeto de la dignidad de las personas;

Que, en ese sentido, según el documento de visto, se solicita que se apruebe el documento denominado: "Normas para la ejecución de las Actividades de Promoción de Derechos (APD) en la Defensoría del Pueblo", propuesto por la Dirección de Coordinación Territorial de la Defensoría del Pueblo, que tiene por objetivo establecer los procedimientos para el diseño, programación, ejecución y registro de las actividades de promoción de derechos en la Defensoría del Pueblo;

Que, por las consideraciones precedentes, corresponde aprobar el documento denominado: "Normas para la ejecución de las Actividades de

Defensoría del Pueblo

Promoción de Derechos (APD) en la Defensoría del Pueblo", propuesto por la Dirección de Coordinación Territorial de la Defensoría del Pueblo;

Con los visados de la Secretaría General, de la Dirección de Coordinación Territorial y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

En uso de las facultades conferidas por los literales c), n) y r) del artículo 14° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR la Directiva: "Normas para la ejecución de las Actividades de Promoción de Derechos (APD) en la Defensoría del Pueblo", la misma que consta de dieciocho (18) páginas e incluye diez (10) títulos y dos (02) Anexos, que constituyen parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones de la Defensoría del Pueblo la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Eugenia Fernán Zegarra
Primera Adjunta (e)
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Defensoría del Pueblo

DIRECTIVA N° 01 2018-DP/PAD

"NORMAS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE DERECHOS (APD) EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO"

I. OBJETIVO.

Establecer los procedimientos para el diseño, programación, ejecución y registro de las actividades de promoción de derechos en la Defensoría del Pueblo.

II. ALCANCE.

Las disposiciones de la presente Directiva son de alcance y cumplimiento para todas las dependencias de la Defensoría del Pueblo que realicen acciones de promoción de derechos y de aplicación a todos los servidores y colaboradores de la entidad. Se trata de actividades que se realicen en la ciudad y en acciones itinerantes defensoriales a nivel nacional.

III. BASE LEGAL.

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y modificatoria.
- Ley N° 26905, Ley de Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 017-98-ED, Reglamento de la Ley de Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Plan Estratégico Institucional vigente.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, vigente.
- Directiva de Procedimiento para el requerimiento, autorización, pago y rendición de cuentas por comisiones de servicio, vigente.
- Directiva para la Administración de la Caja Chica de la Defensoría del Pueblo para el Año Fiscal respectivo.
- Directiva que regula los Procedimientos para el requerimiento, administración y rendición de encargos al Personal de la Defensoría del Pueblo.
- Lineamientos de Formulación del Plan Operativo Institucional de la Defensoría del Pueblo, vigente.
- Lineamientos de Modificación y Actualización del Plan Operativo Institucional de la Defensoría del Pueblo, vigente.
- Directiva de Despliegue Territorial de la Defensoría del Pueblo, vigente.
- Directiva que regula la Ejecución y Registro de las Acciones Itinerantes Defensoriales, vigente.
- Directiva que regula la Publicidad Estatal en la Defensoría del Pueblo, vigente.

- Pautas para el uso del isotipo y logotipo institucional de la Defensoría del Pueblo, vigente.

IV. DEFINICIONES.

1. Difusión:

Acción mediante la cual se da a conocer un mensaje a un público determinado. Puede emplear la expresión oral, la expresión escrita y/o la expresión corporal. Incluye productos de comunicación como piezas gráficas, sonoras o audiovisuales, con un alcance masivo o interpersonal. Este tipo de acción está orientada a difundir derechos, el rol de la Defensoría del Pueblo y/o intervenciones de la institución en el marco de sus competencias.

2. Promoción:

Estrategia compuesta por un conjunto de acciones de difusión planificadas y ejecutadas en torno a un tema priorizado por la entidad, con el objetivo de informar, sensibilizar y/o impulsar prácticas respecto al ejercicio de derechos. Las acciones de difusión previstas para este fin podrán incluir la realización de carpas defensoriales, ferias informativas, charlas informativas, talleres temáticos y presentación de publicaciones institucionales, entre otras actividades afines.

3. Convocatoria:

Es el anuncio con que se motiva e invita a una, o más personas, para que concurra a un lugar o acto determinado y participe; puede ser realizada por medios físicos, orales o virtuales, toma en cuenta el contexto, costumbres y clima del lugar donde se realizará la actividad.

4. Juegos educativos:

Elementos lúdicos que motivan el proceso de aprendizaje. Son de fácil utilización, vinculados a un diseño metodológico para su adecuado manejo.

5. Aprendizaje significativo:

Es el tipo de adquisición de conocimiento que resulta de la interacción de una nueva información con las ideas previas conocidas. En dicho proceso, la persona relaciona la información nueva con la que ya posee, reajustando y reconstruyendo ambas informaciones.

6. Campaña:

Es el conjunto de estrategias articuladas, dirigidas a posicionar un motivo, acción o eje de gestión en la agenda pública y posicionar de esta manera los temas claves en la ciudadanía. Se usan diversas plataformas según el mensaje, público objetivo y metas a alcanzar. Abarca un tiempo determinado.

7. Taller temático:

Actividad de difusión que combina la metodología expositiva con actividades

de carácter práctico. De esta manera, la interacción con los participantes se realiza a través del trabajo en grupo, la formulación y absolución de preguntas; así como la realización de dinámicas y plenarias. Esta actividad es de convocatoria cerrada, con invitación a un público determinado, el cual podría estar compuesto por sociedad civil, funcionarios y/o autoridades. La duración de un taller es mínimo de cuatro (4) horas, y se podrán entregar constancias o certificados por participación.

8. Charla informativa:

Actividad de difusión predominantemente expositiva, dirigida a un público diverso en cantidad y procedencia, en la que la interacción con los asistentes se produce a través de la formulación y absolución de preguntas. Esta actividad es de convocatoria cerrada, con invitación a un público determinado, el cual podría estar compuesto por sociedad civil, funcionarios y/o autoridades. La duración de una charla es mínimo de una (1) hora, se podrán entregar constancias por participación.

9. Carpa Defensorial:

Actividad de difusión de convocatoria abierta al público, realizada mediante la instalación de carpas en espacios públicos (plazas, losas deportivas, calles principales, mercados, universidades, colegios, etc.), para brindar información y atención de casos a la ciudadanía. La carpa defensorial podrá instalarse dentro del radio local de las sedes desconcentradas, o en el marco de viajes itinerantes. Podrá estar acompañada de elementos lúdicos o juegos educativos.

10. Feria informativa:

Actividad de difusión de convocatoria abierta y masiva, a través de la cual se difunden contenidos temáticos con elementos lúdicos para fomentar una mayor participación del público. Asimismo, constituye una actividad articuladora con instituciones y organizaciones locales, así como una oportunidad para atender las demandas de la ciudadanía.

11. Presentación de publicaciones institucionales:

Se refiere a la actividad de difundir, ante público determinado y a través de sus dependencias, las publicaciones realizadas por la institución en el marco del cumplimiento de sus funciones. Entre estas, se encuentran los informes defensoriales o de adjuntía, los reportes de supervisión, los documentos de trabajo, los resúmenes ejecutivos, los informes y memorias anuales, los compendios de normas y demás documentos defensoriales.

12. Artículos de promoción de derechos:

Son productos que contribuyen a estimular y fidelizar la participación de las personas, facilitar el contacto posterior, así como incidir en la conducta de acercamiento a la institución. Debe tener el logo defensorial y elementos que faciliten el contacto, por lo menos, el número de la línea gratuita, según las dimensiones del espacio disponible para grabado, bordado, impresión u otra técnica empleada. Debe entregarse luego de haberse cumplido el objetivo de

difusión y/o promoción.

13. Material de difusión impreso:

Es un producto que emplea la institución para la difusión de un mensaje, pueden complementar las actividades de promoción de derechos, busca informar, motivar a las personas, estimular la lectura e investigación sobre un tema general o específico, facilitar el contacto posterior. Contiene el logo defensorial y la forma de contactarse. Término que en adelante se redactará con el nombre de "impreso". Los impresos pueden ser libros, folletos, trípticos, afiches, cartillas, dípticos, volantes, cuadrifolios, boletines y otros similares.

14. Lema institucional:

Es una frase que expresa motivación e intención de la Institución de acuerdo a los ejes y líneas de gestión a posicionar.

15. Lema de campaña:

Es una frase que expresa el objetivo central de los mensajes a posicionar para sensibilizar a un público determinado.

V. DISPOSICIONES GENERALES.

5.1 Objetivo de la promoción de derechos:

Contribuir al incremento de los niveles de información, y al desarrollo de habilidades y actitudes de las personas, respecto del ejercicio de derechos y el rol que cumple la Defensoría del Pueblo.

5.2 Población objetivo:

Las acciones de promoción de derechos están dirigidas, principalmente, a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, o que requieren especial protección. También se realizan actividades dirigidas a funcionarios/as y servidores/as públicos/as. Toda actividad de promoción se plantea en base al público objetivo previamente identificado.

5.3 Temáticas, contenidos y mensajes:

Las temáticas a abordarse deben estar contenidas en el Plan Anual de Promoción de Derechos, elaborado por la Dirección de Coordinación Territorial (DCT), en coordinación con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (OCII) y contar con la aprobación del despacho del Defensor del Pueblo.

El Plan recoge los aportes de cada una de las Adjuntías y Programas con el objetivo de contribuir al posicionamiento de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, mediante la realización de acciones de promoción de temas determinados por mes. Su publicación ocurre en octubre del año anterior a su implementación, con el presupuesto que cada unidad orgánica se asigne.

En general, las temáticas están relacionadas a lo siguiente:

- Los **derechos**, tipos y la forma de ejercerlos.

- El **rol de la Defensoría del Pueblo**, sus funciones y cómo se trabaja.
- Las **intervenciones de la Defensoría del Pueblo**, lo que se va a hacer, lo que se está haciendo, lo que se hizo, así como los resultados obtenidos.

Los contenidos están determinados en función de las temáticas, cuyo tratamiento corresponde a los órganos de línea de la entidad. De preferencia, en la ejecución de una actividad de promoción de derechos se desarrolla una sola temática.

Cada sede desconcentrada puede desarrollar otros temas de impacto regional, coordinando previamente el contenido con la Adjuntía correspondiente, la forma de abordar el tema con la Dirección de Coordinación Territorial y la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. En este caso, enviarán a la Dirección de Coordinación Territorial el diseño y propuestas de contenidos a efecto de coordinar y validarlos. En el caso de las actividades organizadas por las Adjuntías, igualmente, remitirán su presentación a la Dirección de Coordinación Territorial, que en coordinación con OCII, revisarán el lenguaje y la forma de la misma.

De requerir la elaboración de presentaciones para nuevos eventos debe seguirse lo establecido en el párrafo anterior.

Los mensajes deben ser redactados en sentido positivo y en base a las características del público, género, edad, costumbres o idioma, entre otros. Deberán tener en cuenta las ideas fuerza y el beneficio para el público.

5.4 Impresos:

Los impresos se utilizan en actividades de difusión y actividades de promoción de derechos, son elaborados por las Adjuntías, por la Dirección de Coordinación Territorial y la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, excepcionalmente, podrán elaborarlos las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial, éstos deben guardar relación con los temas contenidos en el Plan Anual de Promoción de Derechos en la Defensoría del Pueblo. Los impresos pueden ser nuevos o hacerse reimpresiones de material existente, respectivamente validado.

Para la elaboración o reimpresión de impresos debe coordinarse con la Adjuntía correspondiente el contenido, y con la Dirección de Coordinación Territorial y la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional el formato, el lenguaje y el diseño gráfico.

Todo impreso debe contener el lema institucional y logotipo institucional, de ser el caso con el lema de la campaña, además de la forma de contactarse con la Defensoría del Pueblo (dirección y teléfono), ser revisado por el corrector de estilo de la institución, validado con el público objetivo y contar con la aprobación, por parte de Primera Adjuntía.

Si se elabora un diseño gráfico con proveedor externo a la institución, proporcionar a la Dirección de Coordinación Territorial y la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, la propuesta de diseño para la aprobación gráfica y cuando se cuente con el diseño final, alcanzar a la

Dirección de Coordinación Territorial el formato editable del impreso.

Toda distribución de impresos a las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial, se enviará con las guías de uso correspondiente, elaboradas por la Adjuntía o la Dirección de Coordinación Territorial, el formato pueden solicitarlo a la Dirección de Coordinación Territorial.

5.4.4 Depósito legal:

Para obtener el Certificado Provisional de Depósito Legal, el/la jefe/a de la dependencia deberá alcanzar a la Oficina de Asesoría Jurídica la siguiente información:

1. Indicar si la Defensoría del Pueblo es autora de la publicación.
2. Indicar los nombres y apellidos, en caso la impresión este a cargo de una persona natural.
3. La denominación o razón social de la empresa encargada de la impresión, en caso de ser una persona jurídica.
4. Número del Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.) y el domicilio fiscal de la empresa encargada de la impresión, señalando departamento, provincia y distrito.
5. Correo electrónico y teléfono de la empresa encargada de la impresión.
6. Si la impresión será en el país o en el extranjero.
7. Título de la publicación.
8. Autor de la publicación (Obra individual[1] o colectiva[2]).
9. Tipo de la publicación:
   - Libro o Folleto.
   - Afiche.
   - Anuario.
   - Boletín.

---

[1] Esta obra tiene uno o más autores identificables.

[2] "**Decreto Legislativo N° 822**

Ley sobre el Derecho de Autor

(...)

Artículo 2.- A los efectos de esta ley, las expresiones que siguen y sus respectivas formas derivadas tendrán el significado siguiente:

(...)

22) Obra colectiva: La creada por varios autores, por iniciativa y bajo la coordinación de una persona, natural o jurídica, que la divulga y publica bajo su dirección y nombre y en la que, o no es posible identificar a los autores, o sus diferentes contribuciones se funden de tal modo en el conjunto, con vistas al cual ha sido concebida, que no es posible atribuir a cada uno de ellos un derecho indiviso sobre el conjunto realizado.

(...)"

- Diario.
- Díptico.
- Hojas Sueltas (lámina o similares).
- Mapa.
- Memoria institucional.
- Otros documentos informativos o similares.
- Periódico.
- Plano.
- Pliego.
- Postal.
- Programa de radiodifusión.
- Revista.
- Rotafolio.
- Soporte digital (CD, DVD, USB o similares).
- Tríptico.
- Volante.

10. Temática.
11. Número de la edición de la publicación.
12. Número de la reimpresión de la publicación, de ser el caso.
13. Precio unitario o de venta del ejemplar (soles), de ser el caso.
14. Tiraje.
15. En el caso de publicaciones periódicas se requiere además que se indique el Año o Volumen, el Número, la Periodicidad y la Fecha de Edición.

Luego de obtenido el Certificado Provisional de Depósito Legal este será remitido por la Oficina de Asesoría Jurídica a la dependencia que solicitó la generación del Depósito Legal.

En el material impreso deberá ir la siguiente frase: "Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú", además de indicar el número del depósito, el nombre del autor, la razón social y domicilio legal del editor y del impresor, así como el mes y año de la publicación.

El/la jefe/a de la dependencia deberá alcanzar a la Oficina de Asesoría Jurídica el número de ejemplares indicado en el Certificado Provisional de Depósito Legal para que sea entregado a la Biblioteca Nacional del Perú dentro del plazo de 30 días hábiles contados a partir de la producción de la publicación, bajo responsabilidad.

La Oficina de Asesoría Jurídica recogerá los Certificados de Depósito

Legal que serán remitidos a la dependencia que solicito el depósito legal.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

6.1 Enfoques de las acciones de promoción de derechos.

Es necesario que toda acción de promoción de derechos se enmarque dentro del enfoque de derechos, también denominado enfoque basado en derechos humanos (EBDH), el cual se sustenta en estándares y principios de los derechos humanos con miras a promover y proteger los derechos humanos de las personas.

Según este enfoque, las personas son los "titulares de derechos" que deben conocer y exigir el cumplimiento de sus derechos. El Estado, por su parte constituye el "titular de obligación" que debe respetar, proteger y cumplir el ejercicio de los derechos.

El EBDH es integrador de enfoques específicos tales como género, interculturalidad, ambiental, intergeneracional, discapacidad, entre otros.

6.2 Tipos de acciones de promoción de derechos.

Las acciones de promoción de derechos se diferencian por el tipo de metodología que se emplea en cada situación específica, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Feria informativa.
- Carpa defensorial.
- Taller temático.
- Charla informativa.
- Presentación de publicaciones institucionales.
- Otras acciones de promoción.
- Participación en actividades organizadas por otras instituciones.

Las Adjuntías y Programas podrán realizar las siguientes acciones de promoción de derechos: feria informativa, charla informativa, taller temático, presentación de publicaciones institucionales y campañas nacionales.

Las Oficinas Defensoriales podrán realizar las siguientes acciones de promoción de derechos: carpa defensorial, feria informativa, charla informativa, taller temático, y presentación de publicaciones institucionales.

Los Módulos de Atención Defensorial podrán realizar: carpa defensorial y charla informativa.

Todas las unidades orgánicas podrán asistir indistintamente a actividades organizadas por otras instituciones, de acuerdo a la evaluación de la jefatura de la oficina.

6.3 Organización y participación en actividades de promoción:

Para las acciones de promoción proyectadas hacia la ciudadanía, se debe coordinar previamente con la Dirección de Coordinación Territorial y la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional para la autorización del tipo de actividad a realizar, la asistencia técnica y la elaboración de contenidos y mensajes a difundir.

6.4 Definición de objetivos:

La definición de los objetivos debe responder al Plan Anual de Promoción de Derechos en la Defensoría del Pueblo, y al diagnóstico local sobre temas específicos, tomando en consideración lo señalado en el ítem 6.3.

6.5 Feria informativa.

6.5.1 Planificación:

Tomar en cuenta los recursos humanos a desplegar (de la Defensoría del Pueblo, de las instituciones y organizaciones invitadas).

Tramitar los permisos correspondientes para la utilización de la plaza pública donde se desarrollará la feria.

Definir el tipo de feria, el/los tema/s a desarrollar coordinando con la Dirección de Coordinación Territorial, a efecto de poder recibir la asesoría correspondiente.

6.5.2 Ejecución:

Cada stand de la feria debe seguir un tipo de metodología lúdica-educativa, para lo cual es preciso coordinar con la Dirección de Coordinación Territorial.

Realizar la difusión previa mediante la distribución de volantes, perifoneo.

Evaluar si el personal de la unidad orgánica es suficiente para la realización de la feria; si no es suficiente, coordinar con la sede más cercana, o con la Dirección de Coordinación Territorial para un eventual apoyo. Además, se puede gestionar la incorporación de voluntarios/as para actividades específicas, a ser asignados/as a la dependencia.

Contar con diversas estrategias para captar la atención y participación del público, como teatro, danza, concursos, video-foro, entre otras actividades.

6.5.3 Registro:

El registro de las personas informadas se hará la ficha de monitoreo de la actividad, la misma que se encuentra en el Plan Operativo Institucional.

Para el registro de personas informadas se colocarán identificaciones adhesivas a las personas que participen en las actividades de los stands.

Para el registro de los casos atendidos en el marco de la actividad, se

anotará al momento de ingresar el caso al Sistema de Información Defensorial (SID).

El/la comisionado/a responsable de la actividad firmará un Acta de Personas Informadas con los resultados de la actividad (Anexo N° 01).

6.6. Carpa Defensorial.

6.6.1 Planificación:

Si la ubicación de la carpa es un espacio público, debe contar con la autorización municipal respectiva; si es privado, con la autorización de la institución o propietario/a.

El espacio elegido debe ser de gran afluencia de personas, y tener espacio para armar la carpa.

Si la carpa –además de atender casos– se empleará parar difundir derechos, se sugiere definir un tema sobre el cual se puede desarrollar una metodología lúdica-educativa y entregar material de difusión impreso. En este caso coordinar, con la Dirección de Coordinación Territorial para recibir asesoría sobre la temática y metodología a utilizar, así como para verificar si se cuenta con material impreso.

6.6.2 Ejecución:

Si se observa que no hay público durante la carpa, realizar visitas casa por casa o recorridos por mercados u otros espacios públicos para brindar información y recepcionar casos.

En el caso de acercarse a la carpa grupos de personas, se puede realizar una charla informativa sobre el rol y competencias de la Defensoría del Pueblo y/o un tema específico.

Evitar realizar acciones como la entrega de refrigerios a quienes acudan como público.

6.6.3 Registro:

El registro de las personas informadas se hará en la ficha de monitoreo de la actividad, la misma que se encuentra en el Plan Operativo Institucional.

Para el registro de los casos atendidos en el marco de la actividad, se anotará al momento de ingresar el caso al Sistema de Información Defensorial (SID).

Se contabilizará el número de personas informadas colocando identificaciones adhesivas a cada persona informada.

El/la comisionado/a responsable de la actividad firmará un Acta de Personas Informadas con los resultados de la actividad (Anexo 01).

6.7. Taller temático.

6.7.1 Planificación:

El espacio elegido para realizar el taller temático debe ser cerrado y contar con la logística necesaria, para poder realizar las presentaciones, trabajos grupales y pasar los videos institucionales.

Coordinar con la Dirección de Coordinación Territorial para contar con presentaciones actualizadas, videos y recibir asesoría sobre la metodología a utilizar.

Definir el tema específico a desarrollar en el taller, a modo introductorio o durante el desarrollo del tema se explicará sobre el rol y competencias de la Defensoría del Pueblo.

6.7.2 Ejecución:

En todo taller, es preciso contar con un programa y un diseño metodológico con la descripción de cada uno de los momentos, los requerimientos, los responsables y el tiempo a utilizarse.

La realización de un taller incluye una evaluación de entrada, exposición/es, trabajos grupales, plenaria, conclusiones, compromisos y evaluación de salida. Además de utilizar metodologías dinámicas y participativas; se pueden emplear videos, audios, recortes periodísticos, estadísticas regionales, entre otros.

6.7.3 Registro:

Utilizar el Registro Único de Participantes en actividades de la Defensoría del Pueblo[3], para anotar a todas las personas que asistan al evento.

El número de personas informadas se reportará en la ficha de monitoreo de la actividad, la misma que se encuentra en el Plan Operativo Institucional.

6.8. Charla informativa.

6.8.1 Planificación:

El espacio elegido para realizar la charla informativa debe ser, de preferencia, cerrado y contar con la logística necesaria, para poder realizar la presentación y pasar algún video institucional de corta duración.

Definir el tema específico a desarrollar en la charla.

Coordinar con la Dirección de Coordinación Territorial para contar con presentaciones y videos actualizados.

6.8.2 Ejecución:

[3] Aprobado mediante Resolución Jefatural N° 293-2017-DP/OAF.

Se desarrollará un tema especifico, luego se explicará el rol y competencias de la Defensoría del Pueblo.

La realización de una charla incluye principalmente una exposición. Si se cuenta con tiempo, puede realizarse un diálogo con las personas participantes.

6.8.3 Registro:

Utilizar el Registro Único de Participantes en actividades de la Defensoría del Pueblo, para anotar a todas las personas que asistan al evento.

El número de personas informadas se reportará en la ficha de monitoreo de la actividad, la misma que se encuentra en el Plan Operativo Institucional.

6.9. Presentación de publicaciones institucionales.

6.9.1 Planificación:

Tener en cuenta si el/la Defensor/a del Pueblo participará en la actividad, para la respectiva organización con Gabinete.

De no poder asistir el/la Defensor/a del Pueblo, coordinar con la Adjuntía y/o Programa respectivo según el tema a presentar, para contar con su respectiva participación; además, se podrá invitar a las instituciones involucradas y a los medios de comunicación para la difusión respectiva.

6.9.2 Ejecución:

Se explicará sobre los objetivos de la publicación, los resultados, las recomendaciones y las competencias de la Defensoría del Pueblo en relación al tema.

Dependiendo del tiempo previsto, después de la presentación, puede darse un espacio para el comentario de uno o dos representantes de instituciones vinculadas al tema.

6.9.3 Registro:

Se utilizará el Registro Único de Participantes para que se anoten todas las personas que asistan al evento.

El número de personas informadas se reportará en la ficha de monitoreo de la actividad, la misma que se encuentra en el Plan Operativo Institucional.

6.10. Constancias y certificados.

6.10.1 Sobre la entrega de constancias:

Las constancias, se podrán otorgar al público externo que participe en forma ininterrumpida en charlas informativas, cuya duración mínima es

de una hora, organizadas por la Defensoría del Pueblo y que se encuentren debidamente registradas en el Registro Único de Participantes en Actividades de la Defensoría del Pueblo[4]. La entrega es a solicitud de parte.

La constancia deberá contar, además de la firma del/de la jefe/a de la dependencia, con el sello de la respectiva oficina.

Este documento se otorgará sólo para actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo. En caso de eventos coorganizados con otras entidades, el diseño deberá ser coordinado con la Dirección de Coordinación Territorial y con las respectivas entidades.

6.10.2 Sobre la entrega de certificados:

Se extenderán certificados por la participación de público externo en talleres temáticos organizados por la Defensoría del Pueblo.

Se extenderá a las personas que participen en forma ininterrumpida durante las cuatro horas que dura la actividad y que se encuentren debidamente registradas en el Registro Único de Participantes.

Los certificados tendrán la información que se detalla en el Anexo 02. La Dirección de Coordinación Territorial brindará el diseño correspondiente, el mismo que será impreso en cada dependencia.

Cada dependencia, debe contar con un registro numerado de la entrega de los certificados, que contenga el nombre de la persona beneficiaria, la información del tema desarrollado en el taller y la fecha de ejecución del mismo.

El certificado deberá contar, además de la firma del jefe/a de la dependencia, con el sello de la respectiva dependencia.

Este documento se otorgará solo para actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo. En caso de eventos coorganizados con otras entidades, el diseño deberá ser coordinado con la Dirección de Coordinación Territorial y las respectivas entidades.

6.11. Otras acciones de promoción.

En cuanto a otro tipo de actividades de promoción proyectadas hacia la ciudadanía, es importante la coordinación previa con la Dirección de Coordinación Territorial y la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional para la autorización del tipo de actividad a realizar, la asistencia técnica y la elaboración de contenidos y mensajes a difundir.

Tener en cuenta la necesidad de registrar la actividad en el Plan Operativo Institucional y realizar el monitoreo correspondiente, a efecto de poder contar con información de los resultados del trabajo de promoción realizado.

6.12. Participación en actividades organizadas por otras instituciones.

[4] Aprobado mediante Resolución Jefatural N° 293-2017-DP/OAF.

Cuando se participe en acciones de promoción organizadas por otras instituciones, se debe incorporar como una actividad nueva en el Plan Operativo Institucional, aunque no cuente con presupuesto.

En caso de asistir a invitaciones de talleres temáticos y charlas informativas, organizadas por otras instituciones, utilizar el Acta de Personas Informadas (Anexo N° 01).

En el caso de participar en ferias informativas organizadas por otras instituciones, se registrará como una carpa defensorial. Considerar la cantidad de personas informadas contabilizando las identificaciones adhesivas o stickers que se coloquen a las personas informadas, diferenciados por color, para determinar el número de mujeres y de varones; finalmente el/la comisionado/a responsable consignará los resultados en el Acta de Personas Informadas y en la ficha de monitoreo del POI correspondiente.

Si la actividad se torna con un fondo de proselitismo político, el/la comisionado/a debe retirarse de forma inmediata.

6.13. En relación a la evaluación y registro.

6.13.1 Evaluación de las acciones de promoción de derechos:

La evaluación de la actividad de promoción está a cargo del/la jefe/a del órgano y unidad orgánica, quien convocará a la/s persona/s que realizaron o participaron en la actividad de promoción de derechos. Se realizará una evaluación de los resultados al término de la actividad, teniendo en cuenta el cumplimiento de metas, la organización, el desarrollo de la actividad, los casos atendidos, las dificultades presentadas y las propuestas desprendidas de la experiencia, lo que será plasmado en el informe de la actividad.

6.13.2 Registro de la información:

El registro de la información será realizado por la dependencia responsable de planificar la acción de promoción de derechos. Esta información se reportará a través de la ficha de monitoreo del Plan Operativo Institucional, ingresando la información correspondiente en cada uno de los ítems siguientes: descripción de la tarea programada, tarea ejecutada (señalar un tema específico), población objetivo (escoger una sola opción), cantidad de participantes (hombres y mujeres), y lugar y fecha.

En el caso de actividades nuevas, con o sin presupuesto ingresarla al Plan Operativo Institucional con la ficha de actualización respectiva, de acuerdo a lo establecido en los lineamientos del mismo.

En relación a las acciones de promoción conjuntas entre Adjuntías y Oficinas Defensoriales o Módulos de Atención Defensorial, debe determinarse que unidad orgánica realizará el registro de la

actividad con los resultados de la misma, a efecto de no duplicar la información, ni dejar de reportarla en la ficha de monitoreo respectivo.

VII. EXCLUSIONES.

Las actividades de difusión que califiquen como publicidad estatal de la Defensoría del Pueblo se encuentran reguladas en la Directiva de Publicidad Estatal vigente.

VIII. RESPONSABILIDADES.

8.1 El responsable de la acción de promoción de derechos es la dependencia que la planifica y el ingreso oportuno de la información es responsabilidad del/la comisionado (a).

8.2 La supervisión en el registro de información y la calidad de la misma es responsabilidad de cada adjunto(a), y jefe(a) de la dependencia.

8.3 El responsable de la emisión y publicación de los reportes de promoción de derechos es la Dirección de Coordinación Territorial.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.

9.1 El nombre de la actividad de promoción de derechos planificada debe ser el mismo de la ejecutada y reportada en la ficha de monitoreo del Plan Operativo Institucional. De haber modificaciones, realizar los cambios de acuerdo a los lineamientos respectivos.

9.2 Una vez definida la fecha de la acción de promoción de derechos, debe evitarse la postergación, salvo en caso fortuito o fuerza mayor, ya que toda actividad implica un compromiso asumido y un grado de responsabilidad de la institución con la población.

9.3 De requerirse un intérprete de lengua, o de lenguaje de señas, se sugiere contratar los servicios de especialistas en traducción en la zona. Coordinar previamente al evento.

9.4 Es posible que las unidades orgánicas realicen adaptaciones a los juegos educativos existentes, previa coordinación con la Dirección de Coordinación Territorial.

9.5 Todo artículo promocional debe contar con el logo institucional y por lo menos con el número telefónico de la línea gratuita de la institución.

9.6 Los artículos promocionales e impresiones de otras instituciones no deberá ser distribuido por el personal de la Defensoría del Pueblo en las actividades de promoción de derechos.

9.7 Tomar en cuenta las "Pautas para la producción y edición de textos" y uso

del isotipo y logotipo (5) institucionales.

9.8 En ningún caso, se deberán extraer nombres del Registro Único de Participantes en actividades de la Defensoría del Pueblo, para registrarlos como casos.

9.9 El personal, los practicantes, secigristas y voluntarios de la Defensoría del Pueblo deben estar identificados con la credencial y chaleco de la institución, en toda acción de promoción de derechos.

9.10 La Dirección de Coordinación Territorial propondrá el mecanismo para medir el impacto de la promoción de derechos a nivel nacional, el mismo que debe ser realizado por un ente externo a la institución, mediante encuestas u otros medios.

9.11 La Dirección de Coordinación Territorial realizará el asesoramiento para la organización y realización de las acciones de promoción, así como el monitoreo a la implementación de la presente Directiva.

X. ANEXOS.

- Anexo N° 01: Acta de personas informadas
- Anexo N° 02: Modelo de certificado

[5] Resolución Defensorial N° 017-2008/DP Lima, 29 de mayo de 2008, en función de la cual debe coordinarse con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. La visualización coordinarla con la Dirección de Coordinación Territorial

DEFENSORIA DEL PUEBLO

ANEXO N° 01

Acta de Personas Informadas

Nombre de la actividad: .....

Fecha de la actividad: .... Lugar: .....

Distrito: ..... Provincia: ..... Departamento: .....

Institución organizadora: .....

Número de personas participantes:

Categorías	Hombres	Mujeres	Total
Adultos			
Niños			
Total			

Se firma esta acta en señal de conformidad, a pedido de la Defensoría del Pueblo.

(Lugar)..... de..... del.....

.....
Firma y sello
Responsable de la organización
Nombre y apellidos

.....
Firma
Comisionado/a de la Defensoría del Pueblo
Nombre y apellidos

***NOTA**: Esta acta es el sustento del número de personas informadas en los siguientes casos:*

***Actividades organizadas por otras instituciones:** En el caso de invitaciones a ferias, se registrará el número de personas que fueron atendidas por personal de la Defensoría del Pueblo.*

***Actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo:** Se podrá utilizar en ferias o carpas, a sola firma del/a comisionado/a responsable. Asimismo, se empleará si se trata de talleres o charlas dirigidas a menores de 14 años de edad.*

DEFENSORIA DEL PUEBLO

ANEXO N° 02

CERTIFICADO

Otorgado a:

(Nombres y apellidos completos) ***(1)***

.....

Por su participación *(nombre del evento)*
(2)..... realizado el ***(3)*** *(día)* ..... de *(mes)* ..... del *(año)* ..... en *(lugar)* ***(4)*** .....

(5) *(Ciudad)*..... de *(mes)* ..... del *(año)*

(6) *(Nombre y apellido del jefe de la oficina)*

(Cargo)

LEYENDA

(1) Nombres y apellidos
Colocar los nombres y apellidos completos de la persona a quien se le otorgará el certificado

(2) Nombre del evento
Colocar el nombre completo del evento.

(3) Fecha del evento
Señalar el día, mes y año en que se realizó el evento.

(4) Lugar
indicar el nombre del local donde se realizó el evento

(5) Lugar y fecha de expedición
Ciudad, mes y año de la expedición del certificado.

(6) Datos del del/a jefe de la oficina
Colocar los nombres y apellidos del/a jefe de la unidad orgánica y su cargo respectivo.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - REPUBLICA DEL PERU - Dirección de Coordinación Territorial

DEFENSORIA DEL PUEBLO - REPUBLICA DEL PERU - Primera Adjuntía