

## ESQUEMA

- I. Introducción
- II. Resumen ejecutivo
- III. Reporte de cumplimiento de acciones correspondiente al segundo semestre 2019
- IV. Evaluación de cumplimiento de las acciones del Plan anticorrupción
  - 4.1. Evaluación general del cumplimiento de metas del plan anticorrupción
  - 4.2. Evaluación de las metas cumplidas por semestre
  - 4.3. Evaluación de las metas cumplidas por objetivo específico
- V. Análisis general del proceso de implementación del plan anticorrupción
  - 5.1. Aspectos positivos
  - 5.2. Aspectos por mejorar
- VI. Conclusiones y recomendaciones
  - 6.1. Conclusiones
  - 6.2. Recomendaciones
- VII. Matriz de seguimiento y monitoreo
- VIII. Anexos

## I. INTRODUCCIÓN

La corrupción es uno de los problemas más graves que enfrenta la administración pública, por ello en la Defensoría del Pueblo se viene impulsando una serie de medidas para prevenirla, sancionarla y contrarrestar sus efectos. Un claro ejemplo de esto, es la implementación de nuestro primer plan anticorrupción, instrumento de planificación que sistematiza los objetivos y acciones institucionales vinculadas a la lucha contra la corrupción, y que se encuentra articulado con la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.

La implementación del Plan Anticorrupción de la Defensoría del Pueblo 2018 – 2019, en adelante el plan anticorrupción, conlleva una serie de responsabilidades. Por un lado, la institución asume el compromiso de ejecutar, con recursos propios, acciones para reducir los riesgos de corrupción; y, por otro, como parte de este proceso, corresponde hacer el seguimiento y monitoreo de las acciones ejecutadas; así como reportar los avances de la implementación del plan anticorrupción. En ese marco es que presentamos este Informe final de evaluación del Plan Anticorrupción de la Defensoría del Pueblo 2018 - 2019.

El Informe presenta una evaluación del cumplimiento del plan anticorrupción considerando todas las acciones y metas establecidas. También se hace un reporte individual del estado de las 21 acciones programadas para el segundo semestre del 2019. Así como un análisis de los aspectos positivos y por mejorar en el proceso de implementación del plan anticorrupción. Presenta, finalmente, conclusiones y recomendaciones que permitirán mejorar futuros procesos de planificación.

El nivel de cumplimiento global del plan anticorrupción es del 76 %, considerado medio-alto de acuerdo a los parámetros de la evaluación. De las 67 metas programadas en los tres semestres de vigencia del plan, 51 metas fueron Ejecutadas (76 %), 11 fueron Ejecutadas parcialmente (16 %), y 5 no fueron ejecutadas (8 %).

Para el desarrollo de los próximos procesos de planificación, se recomienda fortalecer la Unidad Funcional de Integridad; instituir desde el inicio un mecanismo de seguimiento y monitoreo; realizar un monitoreo permanente de las áreas responsables de la implementación de acciones; y articular el plan anticorrupción con los documentos de planificación institucional.

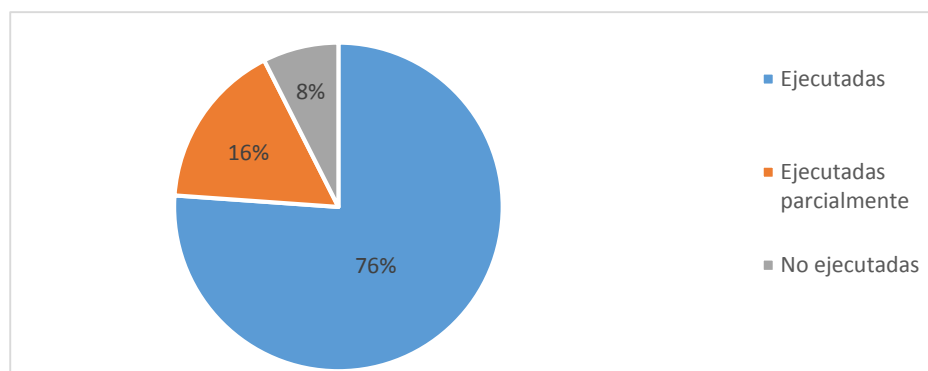
Este documento ha sido elaborado en base a la información reportada por las distintas dependencias, correspondiente al segundo semestre 2019; y en función a los resultados de los reportes correspondientes al segundo semestre del 2018 y primer semestre del 2019. El trabajo de sistematización, análisis y evaluación de la información estuvo a cargo de la Adjuntía de Lucha Contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado con el apoyo de la Primera Adjuntía y de la Secretaría General.

Esperando que este documento contribuya con el objetivo de consolidar una política institucional anticorrupción y mejorar futuros procesos de planificación, presentamos este informe final de evaluación.

## II. RESUMEN EJECUTIVO

- La implementación de este primer plan anticorrupción fue un reto importante para la Defensoría del Pueblo dado que no se contaba con un área específica que pudiera dedicarse a ver los temas relativos a su implementación, seguimiento, monitoreo y evaluación; y el personal administrativo no estaba familiarizado con las herramientas y marco normativo relacionado con esta temática.
- El nivel de cumplimiento del plan anticorrupción es del 76 % considerado como medio-alto de acuerdo a los parámetros establecidos en la presente evaluación. De las 67 metas programadas entre los tres semestres:<sup>1</sup> 51 metas fueron Ejecutadas (76 %); 11 fueron Ejecutadas parcialmente (16 %); y 5 no fueron ejecutadas (8 %).

Gráfico N° 1  
Nivel de cumplimiento del total de metas del plan anticorrupción



Información proporcionada por las áreas responsables de la implementación del plan anticorrupción. Análisis: Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado

- Los objetivos específicos que presentan niveles más altos de cumplimiento son el Objetivo N° 4: “Garantizar la integridad en las contrataciones de obras, bienes y servicios” (89 %); y el Objetivo N° 5: “Fortalecer la gestión de riesgos al interior de cada entidad” (81 %).
- Los problemas que más han afectado el nivel de cumplimiento del plan anticorrupción están relacionados con la rotación de los/as funcionarios/as y servidores/as de las áreas responsables de la implementación de acciones; la falta de un área específica que se encargue permanentemente de monitorear e impulsar las acciones programadas; y las dificultades para incorporar las acciones del plan a los documentos de planificación institucional (Plan Estratégico Institucional PEI – Plan Operativo Institucional POI).

<sup>1</sup> El plan contiene 32 acciones y 70 metas; sin embargo, en el primer semestre se advirtió que una de las acciones planteadas ya estaba siendo abordada por la Secretaría de Integridad Pública; por lo que se dejó sin efecto, quedando 31 acciones y 67 metas para los tres semestres.

- Entre las principales recomendaciones emitidas en este informe se encuentran: i. Fortalecer a la Unidad Funcional de Integridad para que lidere el proceso de elaboración del siguiente plan anticorrupción de la Defensoría del Pueblo; ii. Instituir un sistema de seguimiento y monitoreo de las actividades implementadas en el marco de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción (PNILCC); y iii. Impulsar la incorporación de las actividades del nuevo plan anticorrupción en los documentos de planificación institucional. A las áreas responsables de la implementación de acciones, prever con la debida anticipación los recursos humanos, de tiempo y presupuestales para asegurar el éxito en la implementación de acciones a su cargo.

### **III. REPORTE DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO SEMESTRE 2019**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019 corresponde ejecutar 21 acciones. En este apartado se presenta el detalle de cada acción, indicando su nivel de cumplimiento, de acuerdo a las categorías establecidas: ejecutada, ejecuta parcialmente o no ejecutada. En este último caso se indicarán los motivos y las medidas correctivas correspondientes. A continuación, presentamos las acciones, por objetivo específico del plan anticorrupción.

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1: Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública en la Defensoría del Pueblo**

1. Implementar dos módulos virtuales que permitan obtener información e instruir al personal de la entidad y a la ciudadanía en temas de transparencia y acceso a la información pública.

- **Propósito de la acción:**

Brindar capacitaciones actualizadas a los/as servidores/as públicos, practicantes, secigristas y voluntarios de la Defensoría del Pueblo, en especial a los que se encuentran en las oficinas y módulos defensorial, a efectos de que puedan familiarizarse con los temas de transparencia y acceso a la información pública, así como impulsar una cultura de transparencia en la institución.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía implementar un módulo virtual sobre temas de transparencia y acceso a la información pública y capacitar al 50% del total de trabajadores de la entidad, los cuales deberán aprobar satisfactoriamente el examen previsto en el módulo virtual. Según lo reportado por la Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado, área responsable de ejecutar la acción, se ha implementado un espacio virtual sobre transparencia y acceso a la información pública pero no se han realizado capacitaciones ni evaluaciones a través del mismo; por lo que se cumplió parcialmente la meta (ver anexo N° 1).

La dificultad para cumplir con esta acción estuvo relacionada con temas presupuestales. En principio no se contó con el presupuesto necesario para la implementación del módulo virtual; y por ello, se tuvo que coordinar con la Oficina de Gobierno Digital,

Proyectos y Tecnologías de la Información, la implementación de un espacio virtual para cumplir con la acción. Este proceso se realizó de forma extemporánea por lo que no se tuvo el tiempo suficiente para dictar el curso.

Debido a que ya se cuenta con el espacio virtual se sugiere que la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano evalúe si a través de esta herramienta se puede cumplir con la acción y capacitar al personal de la institución en esta materia.

2. Actualizar oportunamente la información en el Portal de Transparencia Estándar (PTE)

- **Propósito de la acción:**

Mantener actualizada la información del Portal de Transparencia Estándar, de modo que permita a la ciudadanía acceder de forma rápida a la información que sea de su interés. Para ello, las áreas que posean información que deba ser actualizada en el PTE deben remitirla al área de comunicaciones a efectos de que se disponga su publicación.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía actualizar oportunamente el 100 % de la información del PTE y emitir un reporte sobre su nivel de actualización. Según lo reportado por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, área responsable de ejecutar la acción, el 100 % de la información del PTE se encuentra actualizada, al cierre del segundo semestre del 2019 (ver anexo N° 2).

3. Atender oportunamente las solicitudes de acceso a la información pública que se presentan a la entidad.

- **Propósito de la acción:**

Atender las solicitudes de información es una obligación. Toda persona tiene derecho a acceder a información que produzca y obre en la Defensoría del Pueblo, siempre y cuando no se encuentre dentro de las excepciones previstas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía atender dentro del plazo legal el 100 % de solicitudes de acceso a la información pública recibidas. Según lo reportado por los/as funcionarios/as responsables de acceso a la información de las diferentes dependencias de la entidad, al cierre del segundo semestre del 2019, el 100 % de solicitudes de acceso a la información pública han sido atendidas dentro del plazo legal. (ver anexo N° 3).

4. Realizar el seguimiento de la atención de solicitudes de acceso a la información pública que se presentan a la entidad

- **Propósito de la acción:**

Asegurar la correcta atención de las solicitudes de acceso a la información que se presentan ante la institución, de modo que se cumplan con los plazos y se entregue la información requerida conforme a lo solicitado, contribuyendo a mantener niveles

óptimos en la atención de solicitudes de acceso a la información. Este trabajo también permite identificar dificultades y buenas prácticas para la mejora de los procesos.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía realizar el seguimiento de la atención de solicitudes de acceso a la información pública que se presentan a la entidad. Según lo reportado por la Primera Adjuntía, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, el seguimiento se realizó de forma periódica, para lo cual se cuenta con una base de datos con información sobre las solicitudes atendidas a nivel nacional (ver anexo N° 4).

5. Implementar un instrumento que permita medir y evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos que presenten solicitudes de acceso a la información pública a la entidad.

- **Propósito de la acción:**

Obtener información sobre el nivel de satisfacción de los ciudadanos que presentan solicitudes de acceso a la información, con el fin de advertir aspectos que pueden mejorarse en el proceso; o identificar información que sea de interés a la que debemos darle mayor visibilidad.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía encuestar al 10 % de los ciudadanos que presentan solicitudes de acceso a la información pública. Según lo reportado por la Primera Adjuntía, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, se recibió un total de 359 solicitudes de acceso a la información; por lo que, se remitieron encuestas a 36 ciudadanos/as que solicitaron información (10 % del total), sin embargo, al cierre de la presente evaluación, la Primera Adjuntía no ha recibido el total de encuestas respondidas; por lo que dicha actividad quedó ejecutada parcialmente, y será concluida cuando se reciba el 100 % de las encuestas cursadas (ver anexo N° 5).

6. Realizar charlas de inducción y difundir material informativo a los/as trabajadores/as que recién ingresan a la entidad en materia de transparencia y acceso a la información pública.

- **Propósito de la acción:**

Familiarizar a todos los/as trabajadores/as que ingresan a la institución con los temas de transparencia y acceso a la información. Siendo la Transparencia uno de los pilares de la política anticorrupción de la Defensoría del Pueblo, es necesario que cualquier servidor/a que labore en la entidad tenga un conocimiento básico sobre esta temática. En esa línea, todos los/as trabajadores/as que ingresan a la entidad deben pasar por un curso de inducción. Para el personal de las oficinas y módulos defensoriales, se ha elaborado un video de capacitación y material informativo.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía realizar charlas de inducción sobre transparencia y acceso a la información pública para el 100 % de los trabajadores de la sede central que recién ingresaban a la entidad.

De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, se ha ofrecido una charla de inducción en materia de transparencia y acceso a la información pública a 14 personas que se incorporaron a la institución (ver anexo N° 6).

**OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2: Promover e instalar una cultura de integridad y de ética pública en los/as servidores/as públicos de la Defensoría del Pueblo y en la ciudadanía**

7. Realizar charlas de inducción y difundir material informativo al personal que recién ingresa a la entidad en materia de ética y lucha contra la corrupción

- **Propósito de la acción:**

Sensibilizar al personal sobre la importancia de preservar una conducta ética y combatir la corrupción. Resulta necesario que cualquier persona que labore en la entidad tenga un conocimiento básico sobre esta temática. En esa línea, todas las personas que ingresan a laborar en la entidad deben pasar por un curso de inducción que les permita conocer los conceptos básicos y sensibilizarlos con esta problemática; asimismo, que puedan tener un primer acercamiento sobre la normativa interna de esta materia. Para el personal de las oficinas y módulos defensoriales, se ha elaborado un video de capacitación y material informativo.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía realizar charlas de inducción sobre ética pública y lucha contra la corrupción para el 100 % de los trabajadores de la sede central que recién ingresan a la entidad. Según lo reportado por la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, área responsable de ejecutar la acción, para el cierre del segundo semestre de 2019, se ha ofrecido 1 charla de inducción en materia de ética pública y lucha contra la corrupción a 14 personas incorporadas a la institución (ver anexo N° 6).

8. Implementar dos módulos virtuales que permitan obtener información e instruir al personal de la entidad y a la ciudadanía en temas de ética y lucha contra la corrupción.

- **Propósito de la acción:**

Brindar capacitaciones actualizadas a los/as servidores/as públicos, practicantes, secigristas y voluntarios de la Defensoría del Pueblo, en especial a los que se encuentran en las oficinas defensoriales y módulos defensoriales, a efectos de que puedan familiarizarse con los temas de ética y lucha contra la corrupción, así como impulsar una cultura de ética en la institución.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía implementar un módulo virtual sobre temas de ética y lucha contra la corrupción y capacitar al 50% del total de trabajadores de la entidad, los cuales deben aprobar satisfactoriamente la evaluación prevista en el curso. Según lo reportado por la Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, se ha implementado un

espacio virtual sobre ética y lucha contra la corrupción, cumpliéndose parcialmente la meta programada (ver anexo N° 1).

La dificultad para cumplir con esta acción estuvo relacionada con temas presupuestales. En principio no se contó con el presupuesto necesario para la implementación del módulo virtual; y por ello, se tuvo que coordinar con la Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información, la implementación de un espacio virtual para cumplir con la acción. Este proceso se realizó de forma extemporánea por lo que no se tuvo el tiempo suficiente para realizar el curso.

Debido a que ya se cuenta con el espacio virtual se sugiere que la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano evalúe si a través de esta herramienta se puede cumplir con la acción y capacitar al personal de la institución en esta materia.

9. Difundir información al personal de la entidad sobre temas vinculados con ética pública y lucha contra la corrupción a través de canales virtuales.

- **Propósito de la acción:**

Internalizar en los trabajadores de la Defensoría del Pueblo los preceptos éticos establecidos en el Código de Ética de la Función Pública, y de la entidad; así como otros temas vinculados con la lucha contra la corrupción, maximizando su difusión a través del uso de canales virtuales. Para facilitar la comprensión de los temas se graficarán, a modo de ejemplo, conductas específicas que representen inobservancias a los principios del código de ética, de modo que la información sea más fácil de comprender.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía realizar 3 actividades de difusión a través de canales virtuales, informando al 100 % de los trabajadores de la entidad sobre temas de ética y lucha contra la corrupción. Según lo reportado por la Primera Adjuntía, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, las actividades de difusión se han realizado de acuerdo a lo programado. Los mensajes elaborados están enfocados en recordar a los/as servidores/as de la Defensoría del Pueblo los principios éticos que deben orientar su actuar; así como, dar a conocer las estrategias que se vienen adoptando con la finalidad de promover la integridad en los trabajadores de la entidad (ver anexo N° 7).

### **OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3: Fortalecer el mecanismo para la gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública**

10. Realizar charlas sobre el régimen disciplinario al personal de la entidad que estén interesados en tener mayor información.

- **Propósito de la acción:**

Sensibilizar al personal sobre la importancia de informarse y conocer la normativa relacionada con el régimen disciplinario. Resulta necesario que cualquier persona que labore en la entidad tenga un conocimiento básico sobre esta temática a efectos de: i. evitar posibles inobservancias por desconocimiento de la normativa; ii. conocer el



procedimiento del régimen disciplinario; y iii. saber cuáles son los canales e instancias que llevan a cabo este tipo de procedimientos.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía brindar una charla sobre el régimen disciplinario, y tener capacitado al 90 % de los trabajadores de la sede central que hayan manifestado su interés de recibir mayor información sobre el régimen disciplinario. Según lo reportado por la Secretaría Técnica, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, se realizó la capacitación en materia disciplinaria a 54 servidores/as de otras ciudades (ver anexo N° 8).

11. Difundir a través del correo electrónico información sobre el régimen disciplinario a los trabajadores de la entidad.

- **Propósito de la acción:**

Extender a todo el personal de la entidad información relacionada con el régimen disciplinario a través del correo electrónico institucional. Para esta actividad se aprovecharán los recursos audiovisuales de las capacitaciones sobre la temática y el material informativo elaborado.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía realizar seis comunicaciones a través del correo electrónico, a fin de informar al 100 % de los trabajadores de la entidad sobre los temas relacionados con el régimen disciplinario. Según lo reportado por la Secretaría Técnica, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, se remitieron, a través de los correos electrónicos, los seis mensajes a los/as servidores/as de la entidad. Dichos correos se enviaron en diciembre, los días 02, 04, 05, 10, 12 y 17 de diciembre del 2019 (ver anexo N° 9).

12. Implementar una casilla virtual en la página web de la institución para recibir denuncias por inconductas que cometan los trabajadores de la institución.

- **Propósito de la acción:**

El propósito de esta actividad es que la ciudadanía cuente con un mecanismo virtual que facilite la presentación de denuncia ante la Defensoría del Pueblo. Asimismo, la plataforma debe permitir el seguimiento de las denuncias presentadas.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción para el segundo semestre del 2019, la institución debía implementar una casilla virtual en la página web institucional. A partir de reuniones sostenidas con la Secretaría de Integridad Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), hemos tomado conocimiento de que se implementará próximamente una plataforma única para la presentación de denuncias en el ámbito administrativo disciplinario que permitirá la trazabilidad de las denuncias vinculadas a hechos de corrupción de parte de los denunciantes. Por tanto, hemos considerado pertinente dejar

sin efecto esta acción en aras de no duplicar esfuerzos para iniciar las coordinaciones para la implementación de la referida plataforma única.

Cabe señalar que, a la fecha, la Defensoría del Pueblo se encuentra en proceso de adecuación de sus protocolos y sistemas de información para que puedan interactuar con la referida plataforma. Actualmente, la Defensoría del Pueblo ha aprobado lineamientos para la atención de casos de corrupción.

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4: Garantizar la integridad en las contrataciones de obras, bienes y servicios**

13. Publicar en el Portal de Transparencia Estándar un reporte con la relación de los consultores de la entidad y los montos económicos pagados por los productos.

- **Propósito de la acción:**

Incrementar la visibilidad de las consultorías que contrata la entidad, a efectos de transparentar información sobre la contratación de consultores/as y los respectivos importes de dicha contratación en la Defensoría del Pueblo. Como se advirtió en el diagnóstico del Plan Anticorrupción, la modalidad de contrataciones por terceros es una de las zonas que a juicio del personal de la Defensoría presenta mayores riesgos. Por eso, consideramos necesario darle mayor visibilidad y realizar un monitoreo específico.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía publicar seis reportes (uno por mes) con la relación de los/as consultores/as de la entidad y los montos económicos pagados por los productos. Según lo reportado por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, los seis reportes han sido publicados de forma mensual en el Portal de Transparencia Estándar/Contratación de Bienes y Servicios/Información Adicional/Registro de Consultores 2019 (ver anexo N° 10).

14. Publicar en la página web institucional la relación de las contrataciones menores a 8 Unidades Impositivas Tributarias –UIT–.

- **Propósito de la acción:**

Incrementar la visibilidad de las contrataciones menores a 8 UIT, a efectos de transparentar información sobre esta modalidad de contratación y que sea susceptible de la vigilancia y escrutinio público. Esta es otra de las zonas que en el diagnóstico del plan anticorrupción de la Defensoría del Pueblo fue percibida como de mayor riesgo. Por ello, consideramos consignarla como una acción independiente en el plan para hacerle un monitoreo específico.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía publicar seis reportes (uno por mes) sobre las contrataciones menores a 8 UIT. De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, los seis

reportes han sido publicados de forma mensual en el Portal de Transparencia Estándar/Contratación de Bienes y Servicios/Información Adicional/Contrataciones menores o iguales a 8 UIT – 2019 (ver anexo N° 11).

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO N° 5: Fortalecer la gestión de riesgos al interior de cada entidad**

##### **15. Actualizar el Sistema de Control Interno (SCI) de la Defensoría del Pueblo**

- **Propósito de la acción:**

Adecuar el Sistema de Control Interno a las necesidades actuales de la institución; de modo que se pueda responder de forma eficiente a los riesgos y necesidades de controles de la entidad. El control interno es el conjunto de acciones, planes, políticas, normas, registros, y en general toda actividad que tenga por objeto prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública, brindando una seguridad razonable para la reducción de riesgos de corrupción. Por eso que consideramos indispensable mantener actualizado nuestro sistema de control interno.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al Plan Anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía tener tres actas de las reuniones para el seguimiento y monitoreo de los acuerdos del comité de control interno, y registrar un avance del 50 % en la elaboración del Plan de Implementación del Sistema de Control Interno de la entidad. Según lo reportado por la Secretaría General, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, de conformidad con lo establecido en la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG, aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, a través del aplicativo informático del Sistema de Control Interno, se registra la información y adjunta la documentación que evidencie o sustente la implementación del Sistema de Control Interno, con la finalidad de facilitar la ejecución de la misma, así como su seguimiento y evaluación, reemplazando así al Comité de Control Interno.

En ese sentido, al cierre del segundo semestre del 2019, se cumplió la meta programada, conforme a la citada directiva, y se ingresó la información a la plataforma diseñada por la Contraloría General de la República, de acuerdo al cronograma establecido. Por otro lado, se cuenta con el “Reporte de Entregable sobre el plan de Acción Anual - Medidas de Remediación, así como también las Medidas de Control (ver anexo N° 12).

##### **16. Capacitar al personal que conforma el Comité de Control Interno y al personal de apoyo de las dependencias de la Defensoría del Pueblo en temas de Control Interno.**

- **Propósito de la acción:**

Para optimizar el proceso de implementación del sistema de control interno y familiarizarnos más con el tema, consideramos oportuno capacitar al personal de la Defensoría del Pueblo que integra el Comité de Control Interno y al personal de apoyo de las distintas dependencias y unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía capacitar en temas de Control Interno al 80 % del personal de apoyo de las dependencias de la Defensoría del Pueblo. Según lo reportado por la Oficina de Gestión

y Desarrollo Humano, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, se logró capacitar a 41 personas de diferentes unidades orgánicas de la Defensoría de Lima y de provincias, cuya fecha de inicio en Lima fue el 14 de octubre del 2019 (18 horas cronológicas en 9 sesiones de 2 horas) y en provincia los días 8 y 9 de noviembre del 2019 (24 horas lectivas en 2 sesiones de 9 horas cronológicas) (ver anexo N° 13).

**17. Difundir mensajes virtuales de sensibilización a los trabajadores de la Defensoría del Pueblo sobre la importancia del SCI**

- **Propósito de la acción:**

Sensibilizar a los trabajadores de la Defensoría del Pueblo respecto de la importancia de la implementación del sistema de control interno, así como familiarizarlos con algunas directivas relacionadas. La implementación del control interno es una tarea que corresponde a todo el personal de la institución. Por ello, es importante que todos reconozcan la importancia de su implementación.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía enviar tres mensajes virtuales sobre la importancia del sistema de control interno. Según lo reportado por la Oficina de Gestión de Desarrollo Humano, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, se difundieron los tres mensajes correspondientes al referido semestre (ver anexo N°14).

**18. Atender oportunamente los riesgos/recomendaciones emitidos por el Órgano de Control Institucional (OCI)**

- **Propósito de la acción:**

Mejorar la implementación del sistema de control interno; de modo que se reduzcan los riesgos en la institución, asegurando la transparente utilización de los recursos y bienes de la entidad; así como el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los/as servidores/as de la Defensoría del Pueblo.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía atender el 90 % de recomendaciones emitidas por el Órgano de Control Institucional. Según lo reportado por la Primera Adjunta, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, se atendieron 94 recomendaciones de un total de 101; lo cual representa el 93 % del total de recomendaciones para ese periodo, cumpliéndose con la meta programada (ver anexo N° 15).

**19. Realizar auditorías financieras externas a la entidad**

- **Propósito de la acción:**

Contar con información especializada y objetiva sobre la gestión de las finanzas en la institución. Las sociedades de auditoría (SOA) son las personas jurídicas calificadas e independientes en la realización de labores de control posterior externo, que son designadas previo Concurso Público de Méritos, y contratadas por la Contraloría General

de la República para examinar y las actividades y operaciones de las entidades, opinar sobre la razonabilidad de sus estados financieros, así como evaluar la gestión, captación y uso de los recursos asignados a las mismas.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía contar con una auditoría financiera. Según lo reportado por la Secretaría General, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, se realizó la auditoría correspondiente al ejercicio económico del año 2018, según la Carta Consorcio N° 14-2019, recibida el 19 de julio de 2019, el Consorcio Llantop Palomino y Asociados S. Civil – Manrique Medina y Barriga Paredes S. Civil de R.L. (ver anexo N° 16).

20. Publicar el reporte del Órgano de Control Institucional (OCI) de denuncias que llegan contra funcionarios de la entidad

- **Propósito de la acción:**

El propósito de esta actividad es realizar la publicación de las denuncias presentadas contra funcionarios/as o servidores/as de la entidad ante el Órgano de Control Institucional respecto al incumplimiento de las obligaciones que establece el Capítulo I, Disposiciones Generales, del Título II Procedimiento Administrativo de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía publicar dos informes trimestrales sobre las denuncias que se presentan contra funcionarios de la entidad. Según lo reportado por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, se publicaron los dos informes en el Portal de Transparencia Estándar/Personal/Información Adicional/Denuncias contra los/as funcionarios/as o servidores/as de la Defensoría del Pueblo (ver anexo N°17).

21. Implementar en procesos específicos de la Defensoría del Pueblo un sistema de gestión antisoborno basado en la norma internacional ISO 37001.

- **Propósito de la acción:**

La Defensoría del Pueblo con el propósito de preservar la sostenibilidad de sus transacciones, operaciones y actividades, comprende que el reto principal radica en implementar un Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno; ello, con la finalidad de identificar oportunamente no conformidades y evaluar el grado de probabilidad de su conversión en riesgo.

- **Estado de la acción:**

De acuerdo al plan anticorrupción, para el segundo semestre del 2019, la institución debía tener un informe de implementación del sistema de gestión antisoborno y contar con el 25 % del plan de trabajo para la implementación del sistema. Según lo reportado por la Secretaría General, área responsable de ejecutar la acción, al cierre del segundo semestre del 2019, mediante el informe N° 060-2019-DP/OPP, el área de modernización emite opinión favorable y recomienda la aprobación de la Política de Calidad y

Antisoborno de la Defensoría del Pueblo, con el fin de iniciar el proceso de implementación de la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad y la Norma Internacional ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno (ver anexo N° 18).

#### IV. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN






En este apartado se realiza una evaluación del cumplimiento de las 32 acciones programadas en plan anticorrupción de la Defensoría del Pueblo, considerando las metas planteadas para cada semestre (segundo semestre 2018, primer semestre 2019 y segundo semestre 2019). El detalle de cada acción: descripción, propósito, avance de cumplimiento, dificultades advertidas; así como sus medios de verificación, podrá ser consultado en los reportes correspondientes, previstos para cada semestre.

Los siguientes sub apartados presentan las siguientes evaluaciones: 3.1. Evaluación general del cumplimiento de las metas del plan anticorrupción; 3.2. Evaluación de las metas cumplidas por semestres; y 3.3. Evaluación de las metas por objetivos específicos del plan anticorrupción. Estas evaluaciones se realizan con el propósito de valorar los niveles de cumplimiento de las acciones del plan y facilitar el análisis de los factores que incidieron en dichos porcentajes.

Cabe señalar que el análisis del cumplimiento en este informe de evaluación se realiza sobre la base de 31 acciones y 67 metas, debido a que la acción N° 18 fue dejada sin efecto en el segundo semestre del 2018, debido a que abordaba un tema que ya venía siendo tratado por el órgano rector en la materia. Mayor detalle en el apartado 3.4. Reporte de cumplimiento de las 32 acciones del plan anticorrupción; y en el reporte de seguimiento del segundo semestre del 2018, Nivel de avance por acción / objetivo específico N° 3.

Para objetivar el análisis y hacer las valoraciones del cumplimiento de las acciones, se considera en esta evaluación la escala definida en el cuadro N° 01.

Cuadro N° 01  
Niveles de cumplimiento según porcentajes de avance

Categorías	Rango	
Alto	81 % - 100 %	
Medio-alto	61 % - 80 %	
Intermedio	41 % - 60 %	
Medio-bajo	21 % - 40 %	
Bajo	0 % - 20 %	

Elaboración: Adjuntía de Lucha contra la Corrupción,  
Transparencia y Eficiencia del Estado

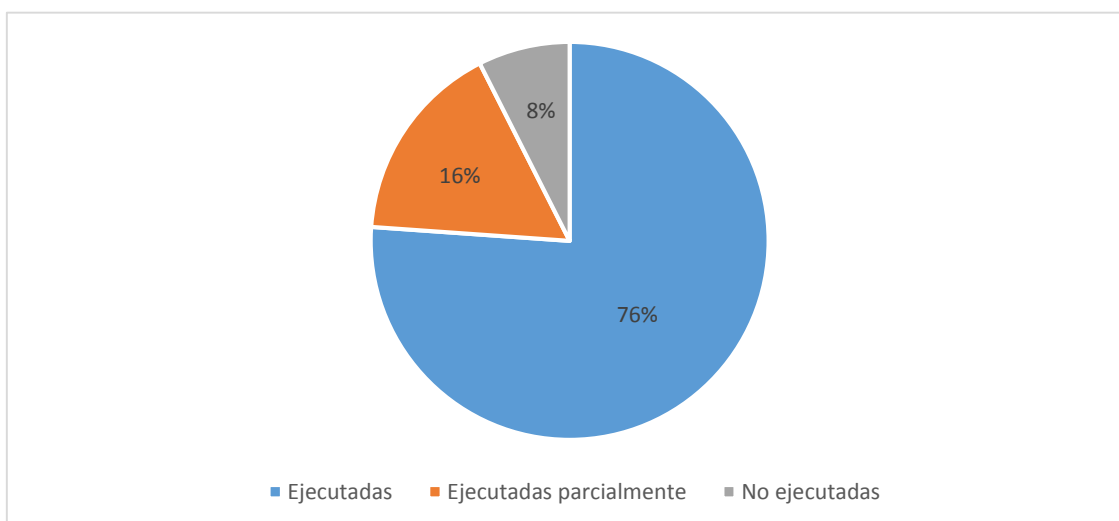
#### 4.1. Evaluación general del cumplimiento de las metas del Plan Anticorrupción

En este apartado presentamos estadísticas generales sobre el nivel de ejecución del Plan Anticorrupción de la Defensoría del Pueblo. Para ello, se han contabilizado todas las metas planteadas en los 3 semestres de vigencia del Plan: segundo semestre 2018; primer semestre 2019 y segundo semestre 2019.

Las 31 acciones que son analizadas en este reporte se encuentran enmarcadas en los objetivos de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción, y presentan metas para los tres semestres de vigencia del plan anticorrupción de la Defensoría del Pueblo. Estas 31 acciones presentan 67 metas; lo cual se debe a que la mayoría de acciones son de carácter permanente y tienen metas para los tres semestres.

En el gráfico N° 2 se observa el porcentaje total de metas que han sido ejecutadas; ejecutadas parcialmente; o no ejecutadas. De acuerdo a la información reportada por las áreas responsables de la implementación de acciones, el 76 % de metas se ha cumplido conforme a lo establecido en el plan anticorrupción; el 16 % se ha ejecutado parcialmente; y el 8 % no se ha ejecutado.

Gráfico N° 2  
Nivel de cumplimiento del total metas del plan anticorrupción



Información proporcionada por las áreas responsables de la implementación del plan anticorrupción. Análisis: Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado

El nivel de cumplimiento alcanzado, 76 %, es clasificado como medio-alto, considerando los parámetros establecidos para esta evaluación.

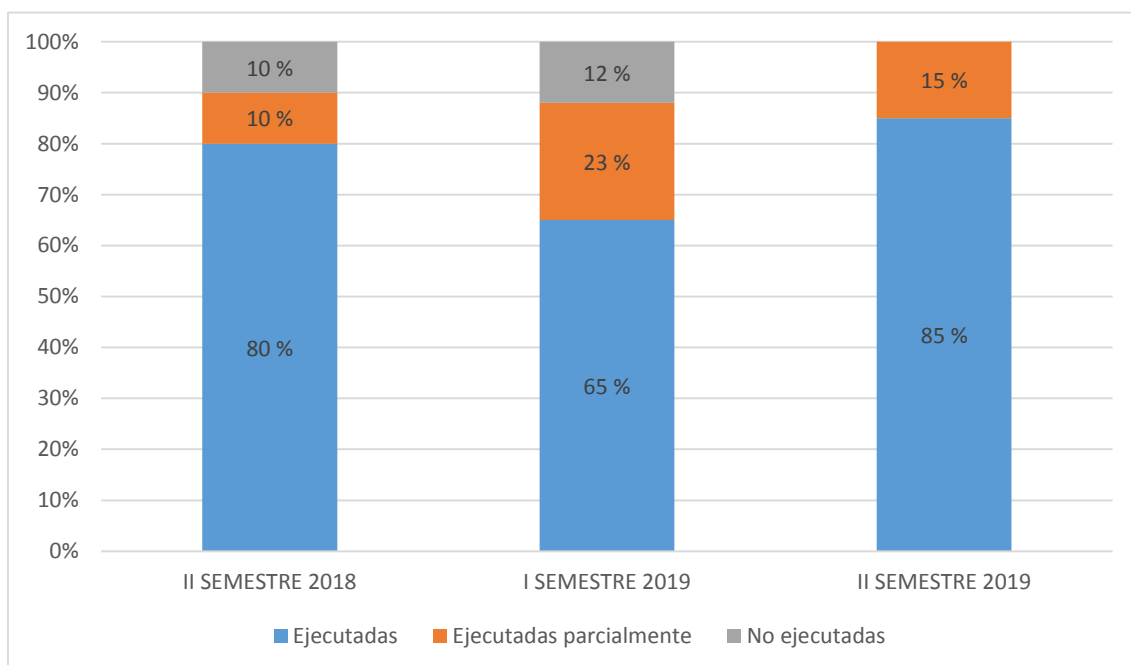
Este porcentaje podría deberse a que muchas de las acciones definidas en el plan anticorrupción eran acciones que ya se venían implementando en la institución, con el propósito de promover la integridad y la lucha contra la corrupción, a pesar de no contar con un plan específico para ello. Por otro lado, se aprecia que hay un porcentaje considerable, 24 %, de acciones que se ejecutaron parcialmente o no se lograron implementar. En algunos casos, ello se debió a la necesidad de contar con un área específica que realice un monitoreo y acompañamiento a las áreas responsables de implementar las acciones; o a la necesidad de prever con mucha antelación su

implementación, en cada caso se indicaron las razones y medidas correctivas para impulsar el cumplimiento de estas actividades.

#### 4.2. Evaluación de las metas cumplidas por semestre

En este apartado se realiza un comparativo por semestre del nivel de cumplimiento de las actividades programadas en el plan anticorrupción. El propósito de este análisis es conocer cómo ha sido la evolución del nivel de cumplimiento de acciones del plan anticorrupción durante cada semestre y advertir si existieron factores específicos que expliquen los cambios entre uno semestre y otro.

Gráfico N° 3  
Nivel de cumplimiento del total de metas por semestre



Información proporcionada por las áreas responsables de la implementación del plan anticorrupción. Análisis: Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado

Como se aprecia en el gráfico N° 3, en el segundo semestre 2018 se obtuvo un nivel de cumplimiento del 80 %; en el primer semestre del 2019, del 65 %; y en el segundo semestre del 2019, del 85 %. Si bien en los tres semestres se aprecian niveles de cumplimiento aceptables, se advierte que en el primer semestre del 2019 se obtuvo un porcentaje de cumplimiento significativamente inferior al del segundo semestre del 2018 (80 %), y al del 2019 (85 %).

Esta diferencia puede explicarse por dos factores. El primero, relacionado con la planificación de metas que fueron difíciles de alcanzar. Si se observa el gráfico, puede advertirse que destaca el porcentaje de metas que se ejecutaron parcialmente para el primer semestre del 2019; es decir, las acciones se llegaron a implementar, pero no se lograron las metas previstas en ese semestre. Este fue el caso de las acciones en las que había que planificar presupuestos como es el caso de



los módulos virtuales en ética, lucha contra la corrupción y transparencia, o las acciones en las que se previeron la impresión de afiches sobre las mismas temáticas.

El segundo aspecto que es importante destacar es que el primer semestre del 2019 es el que más metas por cumplir presenta (26 metas) en comparación con el segundo semestre 2018 (21 metas) y el segundo semestre 2019 (20). Como el plan anticorrupción se aprobó en setiembre del 2018, la mayoría de metas se programaron para el siguiente semestre; a ello se suma que todas las metas relacionadas con acciones nuevas fueron programadas para el primer semestre del 2019, dado que cuando se aprobó el plan ya había transcurrido la mitad del segundo semestre del 2018 y se preveía que sería complicada su implementación para el primer semestre de vigencia del plan anticorrupción.

#### 4.3. Evaluación de las metas cumplidas por objetivo específico

En este acápite se presenta estadísticas sobre las metas cumplidas por objetivo. El plan anticorrupción presenta 5 objetivos específicos; los cuales han sido seleccionados de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción. Los objetivos se especifican de acuerdo al siguiente cuadro.

Cuadro N° 2  
Número de metas por cumplir según objetivo específico del plan anticorrupción

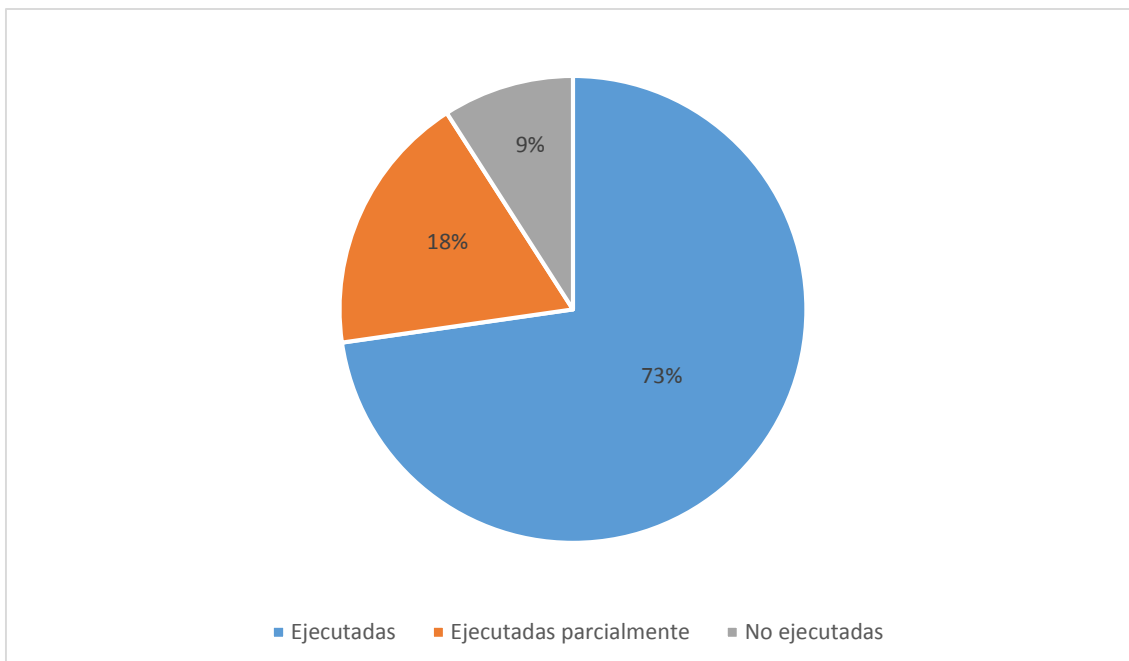
EJES DE LA POLÍTICA NACIONAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METAS POR CUMPLIR
Eje N° 1: CAPACIDAD PREVENTIVA DEL ESTADO FRENTE A LOS ACTOS DE CORRUPCIÓN	Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública en la Defensoría del Pueblo	22
	Promover e instalar una cultura de integridad y de ética pública en los/as servidores/as públicas de la Defensoría y en la ciudadanía	9
EJES N° 2 IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS	Fortalecer el mecanismo para la gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública	6
	Garantizar la integridad en las contrataciones de obras, bienes y servicios	9
	Fortalecer la gestión de riesgos al interior de cada entidad	21
Total de metas		67

Elaboración: Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado

- **Objetivo N° 1: Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública en la Defensoría del Pueblo**

Este es el primer objetivo específico del plan anticorrupción. Según la matriz de seguimiento este objetivo presenta 22 metas por cumplir en los tres semestres de vigencia del plan.

Gráfico N° 4  
Nivel de cumplimiento del total del Objetivo específico N° 1 del plan anticorrupción



Información proporcionada por las áreas responsables de la implementación del plan anticorrupción. Análisis: Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado

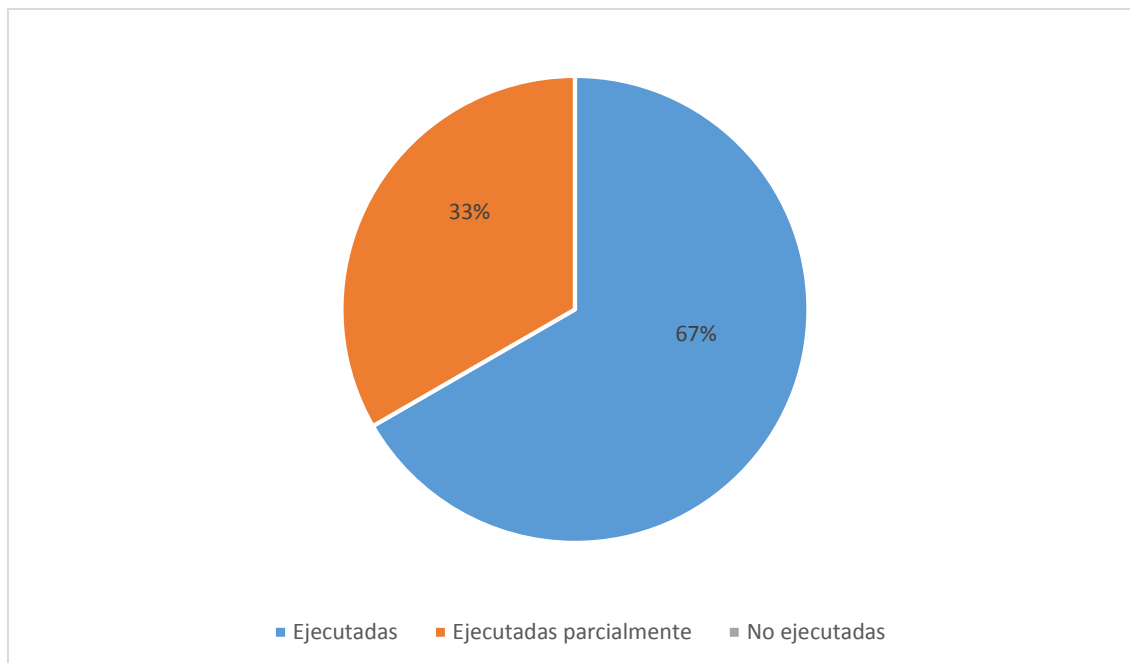
De acuerdo a la información proporcionada por las áreas responsables de la implementación de acciones, obtuvimos los siguientes niveles de cumplimiento: Ejecutadas, 73 %; Ejecutadas parcialmente, 18 %; y No ejecutadas, 9 %.

De las 22 metas que presenta este objetivo, dos (9 %) metas no se lograron ejecutar en el plazo programado; por lo que fueron calificadas como No ejecutadas; sin embargo, es importante señalar que las metas si se llegaron a ejecutar, pero en el siguiente semestre. Respecto de las cuatro (18 %) metas que fueron calificadas como ejecutadas parcialmente, la necesidad de disponer de presupuesto para su implementación dificultó su ejecución en el lazo indicado; sin embargo, se utilizaron otras estrategias que no demandan de presupuesto para facilitar su implementación, no obstante, no se lograron ejecutar totalmente. El resto de las metas (73%), como se aprecia en el gráfico N° 04, fueron cumplidas satisfactoriamente, dentro del plazo programado.

- **Objetivo N° 2: Promover e instalar una cultura de integridad y de ética pública en los/as servidores/as públicas de la Defensoría y en la ciudadanía**

Este es el segundo objetivo específico del Plan anticorrupción. Según la matriz de seguimiento este objetivo presenta nueve metas por cumplir en los tres semestres de vigencia del plan.

Gráfico N° 5  
Nivel de cumplimiento del total del Objetivo específico N° 2 del plan anticorrupción



Información proporcionada por las áreas responsables de la implementación del plan anticorrupción. Análisis: Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado

De acuerdo a la información proporcionada por las áreas responsables de la implementación de acciones, obtuvimos los siguientes niveles de cumplimiento: Ejecutadas, 67 %; Ejecutadas parcialmente, 33 %; y No ejecutadas, 0 %.

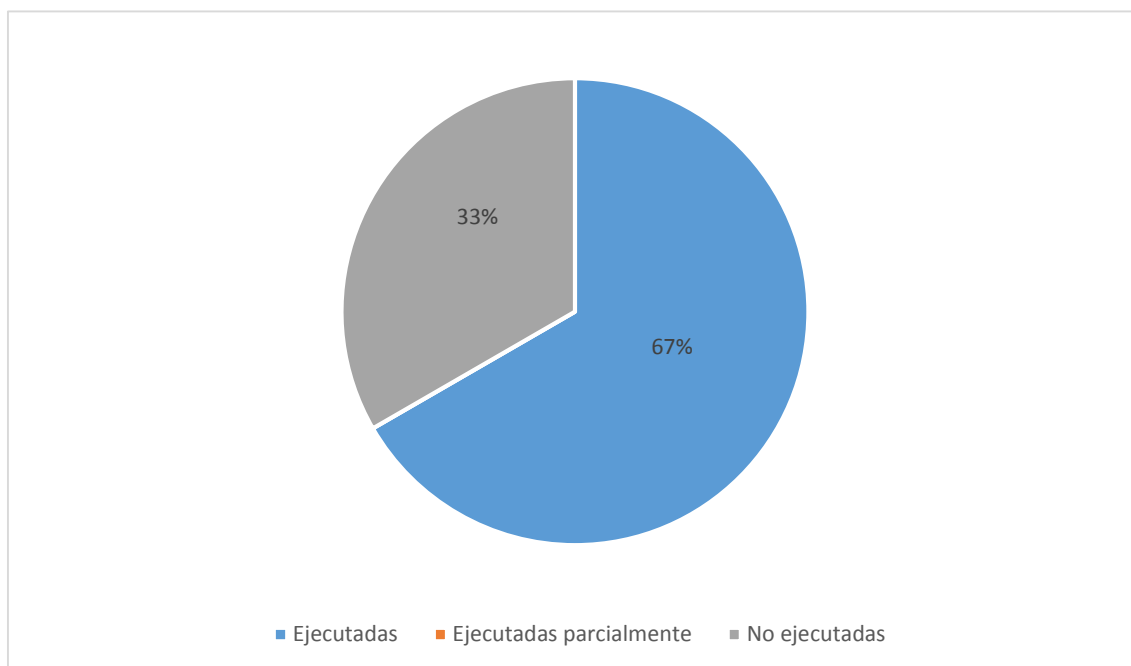
En este objetivo se cumplieron todas las metas relacionadas con actividades que no requieren presupuesto para su ejecución; tales como las relacionadas con el dictado de charlas de inducción sobre ética pública y lucha contra la corrupción al personal que ingresa a la institución, o como la de difundir información sobre la temática a través de canales virtuales. Las actividades que requerían de presupuesto como la implementación de módulos virtuales para ofrecer capacitaciones al personal o la de colocar información sobre ética pública y lucha contra la corrupción en lugares visibles de la entidad, fueron ejecutadas parcialmente y sin utilizar recursos presupuestarios; en el primer caso, se implementó un espacio virtual; mientras que en el segundo se enviaron diseños virtuales a las oficinas defensoriales para su impresión y difusión, en ambos casos los plazos para la implementación de la acción imposibilitaron que se cumpla con la meta.

- **Objetivo N° 3: Fortalecer el mecanismo para la gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública**

Este es el tercer objetivo específico del Plan anticorrupción. Inicialmente, presentaba nueve metas en la matriz de seguimiento y monitoreo, las cuales correspondían a cuatro acciones programadas. No obstante, en el reporte correspondiente al segundo semestre del 2018 se advirtió que la acción N° 18 “Implementar una casilla virtual en la página web de la institución para recibir denuncias por inconductas que comentan los trabajadores de la institución” abordaba un tema que ya estaba siendo tratado por la Secretaría de Integridad Pública; por lo

que, en aras de no duplicar esfuerzos, se dispuso dejar sin efecto esta acción hasta que el órgano rector emita los lineamientos y herramientas correspondientes. Con ello, las metas de este objetivo se redujeron a seis.

Gráfico N° 6  
Nivel de cumplimiento del total del Objetivo específico N° 3 del plan anticorrupción



Información proporcionada por las áreas responsables de la implementación del plan anticorrupción. Análisis: Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado

De acuerdo a la información proporcionada por las áreas responsables de la implementación de acciones, obtuvimos los siguientes niveles de cumplimiento: Ejecutadas, 67 %; Ejecutadas parcialmente, 0 %; y No ejecutadas, 33 %.

Este objetivo que presentó algunas dificultades para su implementación. En principio, su nivel de implementación se vio afectado por la alta rotación de los secretarios técnicos. En los tres semestres de vigencia del plan anticorrupción, hubo tres responsables de la Secretaría técnica, incluso provenientes de distintas áreas de la institución: el primero se encontraba adscrito la Oficina de Asesoría Jurídica; el segundo, a la Secretaría General; mientras que el tercero, y último, a la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano. Cabe señalar que si bien la Secretaría Técnica es un órgano que no tiene competencias para la implementación de acciones vinculadas con el plan anticorrupción, debido a su afinidad con las acciones planteadas en este objetivo se decidió considerarlo como responsable, en coordinación con otras áreas involucradas.

- **Objetivo N° 4: Garantizar la integridad en las contrataciones de obras, bienes y servicios**

Este es el segundo objetivo específico del Plan anticorrupción. Según la matriz de seguimiento este objetivo presenta nueve metas por cumplir en los tres semestres de vigencia del plan.

Gráfico N° 7  
Nivel de cumplimiento del total del Objetivo específico N° 4 del plan anticorrupción



Información proporcionada por las áreas responsables de la implementación del plan anticorrupción. Análisis: Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado

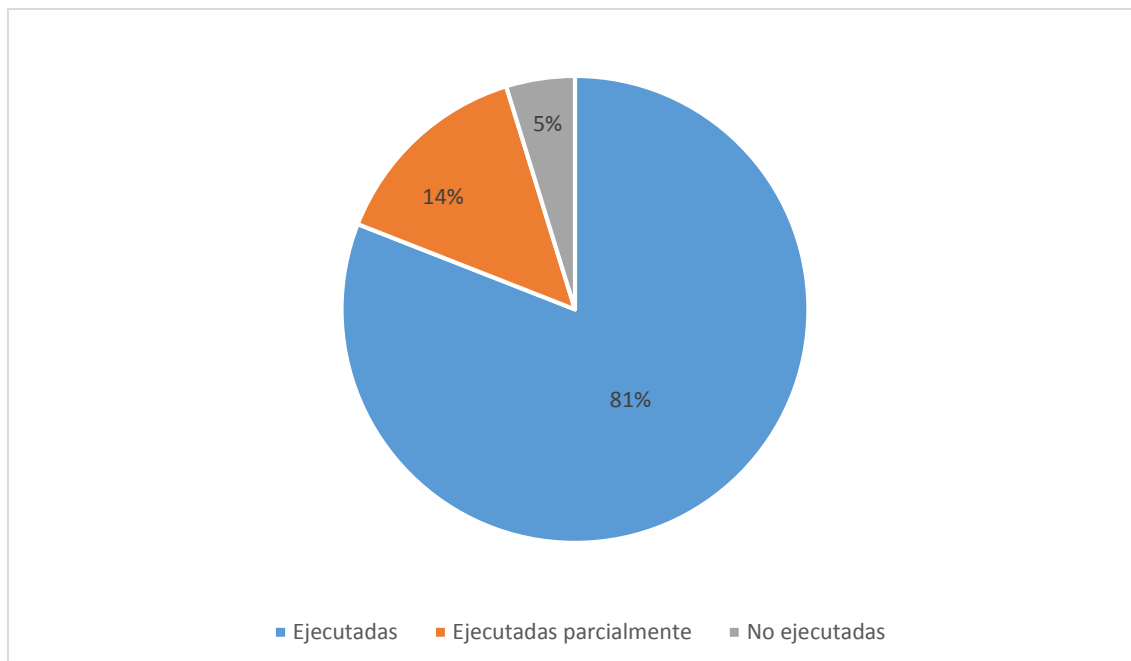
De acuerdo a la información proporcionada por las áreas responsables de la implementación de acciones, obtuvimos los siguientes niveles de cumplimiento: Ejecutadas, 89 %; Ejecutadas parcialmente, 11 %; y No ejecutadas, 0 %.

Este es el objetivo que mejor nivel de cumplimiento presenta. Si bien la mayoría de acciones ya se venían trabajando desde antes que se apruebe el plan anticorrupción, muchas de ellas son buenas prácticas adoptadas por la Defensoría del Pueblo para fortalecer los procedimientos de contrataciones de la institución: organizar al personal del área de Logística asignándolo en forma exclusiva, según las tres fases del proceso logístico; capacitar a los operadores del área de Logística en temas de contrataciones públicas; o transparentar información sobre las contrataciones realizadas: Publicar en el portal de transparencia un reporte con la relación de los consultores de la entidad y los montos económicos pagados por productos; Publicar en la página web institucional la relación de las contrataciones menores a 8 UIT.

- **Objetivo N° 5: Fortalecer la gestión de riesgos al interior de cada entidad**

Este es el segundo objetivo específico del Plan anticorrupción. Según la matriz de seguimiento este objetivo presenta 21 metas por cumplir en los tres semestres de vigencia del plan.

Gráfico N° 8  
Nivel de cumplimiento del total del Objetivo específico N° 5 del plan anticorrupción



Información proporcionada por las áreas responsables de la implementación del plan anticorrupción. Análisis: Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado

De acuerdo a la información proporcionada por las áreas responsables de la implementación de acciones, obtuvimos los siguientes niveles de cumplimiento: Ejecutadas, 81 %; Ejecutadas parcialmente, 14 %; y No ejecutadas, 5 %.

Este es el segundo objetivo que mejor nivel de cumplimiento presenta. A partir de una revisión de las actividades programadas, podemos advertir que la mayoría de ellas corresponden a obligaciones legales que se vienen implementando en la Defensoría del Pueblo desde hace ya varios años. De las nueve acciones programadas en este objetivo, tres presentan metas Ejecutadas parcialmente o No ejecutadas: acción N° 24. Actualizar el sistema de control interno de la Defensoría del Pueblo; acción N° 26. Difundir mensajes virtuales de sensibilización a los trabajadores de la Defensoría del Pueblo sobre la importancia de la Sistema de Control Interno (Ejecución parcial, segundo semestre 2018; y no ejecutada, primer semestre 2019); y acción N° 31. Implementar un instrumento que permita medir y evaluar los avances alcanzado con la implementación del Plan anticorrupción (Ejecución parcial).

No obstante, es de resaltar que, para el segundo semestre del 2019, último semestre de ejecución del plan anticorrupción, este objetivo presentó siete metas, las cuales fueron cumplidas satisfactoriamente al 100 %.

## V. ANÁLISIS GENERAL DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Implementar el plan anticorrupción fue un trabajo que demandó un esfuerzo muy importante de la institución, más aún cuando este se aprobó en el mes de septiembre del 2018 y algunas áreas involucradas no tuvieron mucho tiempo para planificar los recursos humanos, de tiempo y materiales que podrían demandar su implementación. En este apartado reseñaremos los principales aspectos positivos y por mejorar que incidieron en los niveles de cumplimiento del plan anticorrupción.

### 5.1. Aspectos positivos

- *Existía un marco normativo sólido sobre el cual diseñar el plan anticorrupción de la Defensoría del Pueblo.*

En el 2017, por primera vez se aprobó una política nacional sobre integridad y lucha contra la corrupción, documento que, sobre la base de un diagnóstico nacional, establece, entre otros, los objetivos, lineamientos y estándares de calidad que las instituciones públicas deben seguir en dicha materia. Esta política cuenta con un plan, el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018 – 2021, documento que desarrolla los objetivos de la Política Nacional, estableciendo acciones, metas, plazos, indicadores y responsables. También se creó en ese año la Secretaría de Integridad Pública, órgano técnico especializado que ejerce la rectoría de la Política Nacional.

Sobre esta base, se asienta el plan anticorrupción de la Defensoría del Pueblo, siguiendo el esquema planteado en la Política y el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018 – 2021.

- *La institución cuenta con una Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado; y un año antes había realizado un informe sobre los planes anticorrupción de los ministerios del Poder Ejecutivo.*

Si bien en la Defensoría del Pueblo no existía un órgano específico para trabajar los temas de promoción de la integridad y lucha contra la corrupción, la entidad había implementado una Adjuntía específica para abordar los temas relacionados con la lucha contra la corrupción, transparencia y eficiencia del Estado; incluso la Adjuntía, en marzo del 2017, publicó un Informe Defensorial que abordaba la temática de los planes sectoriales anticorrupción. En este informe, ID Nº 176, se presentaba un diagnóstico sobre el proceso de elaboración de los planes sectoriales anticorrupción, identificando los aspectos positivos y negativos más relevantes en los procesos de elaboración y de seguimiento, monitoreo y evaluación. Es por ello, que la adjuntía anticorrupción conocía muy de cerca de las estrategias utilizada por los sectores para la elaboración de sus planes anticorrupción, así como las fuentes de información, por lo que pudo avanzar rápidamente con el proceso de elaboración y aprobación del plan anticorrupción, haciendo que este sea lo más abierto y participativo posible.

- *Existía voluntad institucional para la implementación del plan anticorrupción.*

El 12 de abril del 2017 a través de la Resolución Administrativa N° 029-2017/DP, se creó la comisión para la formulación del Plan Anticorrupción de la Defensoría del Pueblo. Esta comisión estuvo integrada por el/la Primer/a Adjunto/a, que la preside; el/la Secretario/a General; el/la Jefe/a de la Dirección de Coordinación Territorial; y el/la Jefe/a de la Oficina de Gestión del Desarrollo Humano.

- *La Primera Adjuntía participó muy de cerca de todo el proceso de elaboración del plan anticorrupción.*

La Primera Adjuntía, órgano de alta dirección que depende directamente del Despacho Defensorial, participó muy de cerca de todo el proceso de elaboración del plan anticorrupción, desde el inicio, en la etapa de recojo de información, realización de talleres y evaluaciones al personal; y también durante la implementación del plan, coordinando y requiriendo la participación de las áreas involucradas en la implementación de acciones. Participó también de la elaboración de los reportes de seguimiento y monitoreo. Al ser un órgano de alta dirección, la Primera Adjuntía facilitó la coordinación con las demás áreas que eran responsables de la implementación de acciones. Cabe señalar que la Secretaría General también participó en el proceso de elaboración de los reportes, requiriendo y consolidando la información de las áreas que debían reportar información.

## 5.2. Aspectos por superar

- *Alta rotación de jefaturas de áreas responsables de la implementación de acciones.*

La alta rotación, sin duda, fue uno de los principales problemas que afectó el nivel de cumplimiento del plan anticorrupción, el cual se vio agravado considerando que esta herramienta era nueva en la institución y que muy pocos funcionarios de la entidad conocían sus alcances y responsabilidades.

Cuadro N° 3

Relación de oficinas y áreas que presentaron cambios o mantuvieron sus jefaturas

Oficinas o áreas que presentaron cambios de jefatura	Oficinas o áreas que mantuvieron sus jefaturas
Oficina de Gestión y Desarrollo Humano	Primera Adjuntía
Secretaría General	Oficina de Administración y Finanzas
Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Área de Logística
Dirección de Coordinación Territorial	Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información
Oficina de Asesoría Jurídica	Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y eficiencia en el Estado
Secretaría Técnica	Funcionaria responsable de acceso a la información FRAI
Adjuntía de Asuntos Constitucionales	

Elaboración: Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia del Estado



Nota: En este cuadro se consideran los cambios realizados durante el proceso de aprobación del plan anticorrupción. No considera los cambios realizados durante el proceso de implementación de las acciones.

La alta rotación no solo implica una pérdida del aprendizaje que implicó el proceso de elaboración del plan anticorrupción, también genera desconocimiento de los acuerdos y responsabilidades o, lo que es peor aún, que la persona que asume las responsabilidades -de la persona que se fue- no esté conforme con las actividades que se planificaron, en la forma o en el fondo.

- *No contar con una oficina o área específica que se dedique a monitorear e impulsar la implementación del plan anticorrupción.*

Al ser una herramienta nueva en la entidad; y al reconocer la alta rotación como un factor de riesgo que pudiera afectar la implementación del plan anticorrupción, se necesitaba de un área que monitoree de cerca el cumplimiento de las actividades del plan anticorrupción. La carga laboral de la Adjuntía de Lucha contra la Corrupción limitó las actividades de seguimiento y monitoreo. Si bien se cumplió con publicar los reportes de seguimiento y evaluación del plan anticorrupción, se necesitaba de un área específica que realice un monitoreo de los avances de las áreas involucradas, al inicio, a mediados y al término de cada semestre; de modo que se pueda alertar a tiempo las actividades que están quedando pendientes.

- *La falta de institucionalidad de los canales de comunicación para reportar las acciones del plan anticorrupción.*

Inicialmente, las comunicaciones para reportar el cumplimiento de las acciones del plan anticorrupción fueron realizadas a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas, dado que se buscaba agilizar el proceso y que los/as servidores/as de enlace con los que se coordinaba habían participado del proceso de elaboración del plan anticorrupción. No obstante, la rotación de algunos servidores sumado a la carga laboral de algunas áreas, generó que existan demoras en el acopio de información para la elaboración de los reportes. Por tal motivo, a partir del segundo reporte se requirió el apoyo de la Secretaría General para recoger la información sobre el cumplimiento de las acciones del plan anticorrupción, a efectos de que dicha área realice los requerimientos de información a las áreas involucradas.

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis realizado en este informe de evaluación y tomando en cuenta las experiencias y análisis recogidos en los dos informes de seguimiento, correspondientes al segundo semestre del 2018 y al primer semestre del 2019, presentamos las conclusiones y recomendaciones de este informe:

### 6.1. Conclusiones:

- La implementación de este primer plan anticorrupción ha constituido un reto importante para la Defensoría del Pueblo dado que no se contaba con un área específica que pudiera dedicarse a ver los temas relativos a su implementación,

seguimiento, monitoreo y evaluación; y que el personal administrativo no estaba familiarizado con las herramientas y marco normativo relacionado con esta temática. Por otro lado, si bien no se percibía que la Defensoría del Pueblo tuviera problemas de corrupción, la implementación del plan anticorrupción significó instituir una Política de Integridad, una Unidad Funcional y el inicio de la implementación del modelo de integridad.

- La implementación de la Unidad Funcional de Integridad ha sido un primer paso importante en aras de construir una institucionalidad en torno a la política anticorrupción de la Defensoría del Pueblo. Se tiene previsto implementar una Oficina de Integridad Institucional; sin embargo, en tanto se materializa esa propuesta, la institución ya cuenta con un equipo específico que se dedica a ver los temas relativos con la Política Institucional de Integridad, establecido en la Unidad Funcional de Integridad.
- El nivel de cumplimiento del plan anticorrupción es del 76 %, considerado como medio-alto de acuerdo a los parámetros establecidos en la presente evaluación. Las 32 acciones inicialmente programadas tenían un total de 70 metas entre los tres semestres. Una acción fue desestimada en el primer semestre porque correspondía a un tema que ya estaba siendo abordado por el ente rector, por lo que se dejó sin efecto esa acción, pasando a tener 31 acciones y 67 metas entre los tres semestres: 51 metas fueron Ejecutadas (76 %); 11 fueron Ejecutadas parcialmente (16 %); y 5 no fueron ejecutadas (8 %).
- Los objetivos específicos que presentan niveles más altos de cumplimiento son el Objetivo Nº 4: “Garantizar la integridad en las contrataciones de obras, bienes y servicios” (89 %); y el Objetivo Nº 5: “Fortalecer la gestión de riesgos al interior de cada entidad” (81 %). El objetivo Nº 1: “Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública en la Defensoría del Pueblo” presenta un nivel de cumplimiento del 73 %; mientras que los objetivos que presentan niveles de cumplimiento más bajo son el Objetivo Nº 2: “Promover e instalar una cultura de integridad y de ética pública en los/as servidores/as públicos de la Defensoría y en la ciudadanía” y el Objetivo Nº 3: “Fortalecer el mecanismo para la gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública”, en ambos casos lograron un 67 % de cumplimiento.
- Los principales problemas que han afectado los niveles de cumplimiento del plan están relacionados con la rotación de los funcionarios y servidores/as de las áreas responsables de la implementación del plan; la falta de un área específica que permanentemente se encargue de monitorear e impulsar las acciones programadas en el plan anticorrupción; y la no programación de acciones en los documentos de planificación institucional (PEI - POA).
- Dos factores que tuvieron una incidencia en los niveles de cumplimiento de las acciones son la necesidad de disponer de presupuesto para ejecutar la acción y la de realizar coordinaciones con otras áreas para su ejecución. En ambos escenarios se advierte una disminución del nivel de cumplimiento de acciones.

## 6.2. Recomendaciones

En mérito a las conclusiones presentadas en el presente informe se realizan las siguientes recomendaciones:

### A la Secretaría General

- Iniciar el proceso de elaboración del segundo plan anticorrupción, para lo cual hay que tomar como marco la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción, y el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018 – 2021. El proceso debe ser lo más participativo posible; de modo que se pueda involucrar y sensibilizar al personal de la institución.
- Fortalecer a la Unidad Funcional de Integridad para que lidere el proceso de elaboración del Plan Anticorrupción de la Defensoría del Pueblo. Se necesita contar con un equipo de trabajo dedicado a proponer, supervisar, coordinar e impulsar la política institucional de integridad y lucha contra la corrupción; la cual tiene como pilares la implementación del modelo de integridad y del plan anticorrupción.
- Impulsar la creación de una Oficina de Integridad, como órgano especializado que, entre sus funciones cumpla con el diseño, implementación y seguimiento de la política institucional anticorrupción. La Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Eficiencia en el Estado presentó un Informe Técnico para la creación de una Oficina de Integridad, a la alta dirección para su evaluación, el mismo que sirvió de sustento para la creación de la Unidad Funcional de Integridad.

### A la Unidad Funcional de Integridad

- Instituir un sistema de seguimiento y monitoreo de las actividades institucionales implementadas en el marco de la PNILCC. De acuerdo a la identificación de experiencia del primer plan anticorrupción se necesita formalizar responsables por área para la coordinación de las acciones; realizar un monitoreo permanente del proceso de implementación de acciones; y que cualquier requerimiento sea realizado a través de canales institucionales.
- En coordinación con la Oficina de Planificación y Presupuesto, impulsar la incorporación de las actividades del nuevo plan anticorrupción en los documentos de planificación institucional: Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Institucional (POA) de las áreas involucradas

### Áreas involucradas directamente en la implementación de acciones de integridad

- Designar a un responsable de la implementación de acciones que esté a cargo de coordinar las acciones necesarias para la implementación de las acciones y de reportar ante la Unidad Funcional de Integridad.
- Prever con la debida anticipación los recursos humanos, de tiempo y presupuestales para la implementación de acciones; de modo que puedan ejecutarse y reportarse dentro de los plazos previstos.

**VII. Matriz de seguimiento y monitoreo**

EJE N° 1: CAPACIDAD PREVENTIVA DEL ESTADO FRENTE A LOS ACTOS DE CORRUPCIÓN		II SEMESTRE 2018	I SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2019
<b>Objetivo Especifico 1: Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública en la Defensoría del Pueblo</b>	1. Implementar dos módulos virtuales que permitan obtener información e instruir al personal de la entidad y a la ciudadanía en temas de transparencia y acceso a la información pública.		EJECUTADA PARCIALMENTE	EJECUTADA PARCIALMENTE
	2. Implementar un foro de consultas para los Funcionarios Responsables del Acceso a la Información Pública (FRAI) de la institución sobre el procedimiento de acceso a la información pública de la Defensoría del Pueblo	NO EJECUTADA	EJECUTADA EXTEMPORANEAMENTE	
	3. Actualizar oportunamente la información en el Portal de Transparencia Estándar (PTE)	EJECUTADA	EJECUTADA	EJECUTADA
	4. Elaborar material audio-visual sobre temas de transparencia y acceso a la información pública	EJECUTADA	EJECUTADA	
	5. Atender oportunamente las solicitudes de acceso a la información pública que se presentan a la entidad	EJECUTADA	EJECUTADA	EJECUTADA
	6. Realizar el seguimiento de la atención de solicitudes de acceso a la información pública que se presentan a la entidad	EJECUTADA	EJECUTADA	EJECUTADA
	7. Implementar un instrumento que permita medir y evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos que presenten solicitudes de acceso a la información pública a la entidad.	EJECUTADA	EJECUTADA	EJECUTADA PARCIALMENTE
	8. Modificar la directiva interna del procedimiento de atención de solicitudes de acceso a la información pública para agilizarlo.	NO EJECUTADA	EJECUTADA EXTEMPORANEAMENTE	
	9. Colocar información vinculada con temas de transparencia y acceso a la información en los espacios de atención al público y en áreas comunes de la entidad		EJECUTADA PARCIALMENTE	
	10. Realizar charlas de inducción y difundir material informativo a los trabajadores que recién ingresan a la entidad en materia de transparencia y acceso a la información pública	EJECUTADA	EJECUTADA	EJECUTADA
<b>Objetivo Especifico 2: Promover e</b>	11. Realizar charlas de inducción y difundir material informativo a los trabajadores que recién ingresan a la entidad en materia de ética y lucha contra la corrupción	EJECUTADA	EJECUTADA	EJECUTADA

instalar una cultura de integridad y de ética pública en los servidores públicos de la Defensoría y en la ciudadanía	12. Implementar dos módulos virtuales que permitan obtener información e instruir al personal de la entidad y a la ciudadanía en temas de ética pública y lucha contra la corrupción.		EJECUTADA PARCIALMENTE	EJECUTADA PARCIALMENTE
	13. Difundir información al personal de la entidad sobre temas vinculados con ética pública y lucha contra la corrupción a través de canales virtuales	EJECUTADA	EJECUTADA	EJECUTADA
	14. Colocar información vinculada con temas de ética pública y lucha contra la corrupción en los espacios de atención al público y en áreas comunes de la entidad		EJECUTADA PARCIALMENTE	
<b>EJE N° 2: IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS</b>		<b>II SEMESTRE 2018</b>	<b>I SEMESTRE 2019</b>	<b>II SEMESTRE 2019</b>
<b>Objetivo Específico 3: Fortalecer el mecanismo para la gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública</b>	15. Realizar charlas sobre el régimen disciplinario a los trabajadores de la entidad que estén interesados en tener mayor información		EJECUTADA	EJECUTADA
	16. Difundir a través del correo electrónico información sobre el régimen disciplinario a los trabajadores de la entidad		NO EJECUTADA	EJECUTADA
	17. Adecuar el formato de presentación de denuncias previsto por SERVIR para que sea de fácil comprensión	EJECUTADA	NO EJECUTADA	
	18. Implementar una casilla virtual en la página web de la institución para recibir denuncias por inconductas que cometan los trabajadores de la institución.	NO EJECUTADA	NO EJECUTADA	NO EJECUTADA
<b>Objetivo Específico 4: Garantizar la integridad en las contrataciones de obras,</b>	19. Impulsar la certificación de los operadores encargados de las adquisiciones y contrataciones por el Órgano Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), conforme a Ley.		EJECUTADA PARCIALMENTE	
	20. Capacitar a los operadores del Área de logística en temas de contrataciones públicas	EJECUTADA		
	21. Organizar al personal del Área de Logística, asignándolo de forma exclusiva, según las 3 fases del proceso logístico en: (i) Fase de Cotizaciones/Planificación o Preparatoria; (ii) Fase de Proceso de selección; y (iii) Fase de Ejecución Contractual		EJECUTADA	

bienes y servicios	22. Publicar en el Portal de Transparencia Estándar (PTE) un reporte con la relación de los consultores de la entidad y los montos económicos pagados por los productos	EJECUTADA	EJECUTADA	EJECUTADA
	23. Publicar en la página web institucional la relación de las contrataciones menores a 8 UIT	EJECUTADA	EJECUTADA	EJECUTADA
Objetivo Específico 5: Fortalecer la gestión de riesgos al interior de cada entidad	24. Actualizar el Sistema de Control Interno (SCI) de la Defensoría del Pueblo	EJECUTADA PARCIALMENTE	EJECUTADA	EJECUTADA
	25. Capacitar al personal que conforma el comité de control interno y al personal de apoyo de las dependencias de la Defensoría del Pueblo en temas de control interno	EJECUTADA		EJECUTADA
	26. Difundir mensajes virtuales de sensibilización a los trabajadores de la Defensoría del Pueblo sobre la importancia del SCI	EJECUTADA PARCIALMENTE	NO EJECUTADA	EJECUTADA
	27. Atender oportunamente los riesgos/recomendaciones emitidos por el Órgano de Control Institucional (OCI)	EJECUTADA	EJECUTADA	EJECUTADA
	28. Realizar auditorías financieras externas a la entidad.	EJECUTADA		EJECUTADA
	29. Publicar el reporte del Órgano de Control Institucional (OCI) de denuncias que llegan contra funcionarios de la entidad	EJECUTADA	EJECUTADA	EJECUTADA
	30. Realizar un análisis de riesgos a procedimientos específicos de la entidad, priorizando aquellos que estén relacionados con las contrataciones públicas		EJECUTADA	
	31. Implementar un instrumento que permita medir y evaluar los avances alcanzados con la implementación del Plan Anticorrupción y permita mejorar futuros procesos de planificación		EJECUTADA PARCIALMENTE	
	32. Implementar en procesos específicos de la Defensoría del Pueblo un sistema de gestión anti soborno basado en la norma internacional ISO 37001.	EJECUTADA	EJECUTADA	EJECUTADA

## Informe final de evaluación del Plan Anticorrupción de la Defensoría del Pueblo 2018 - 2019

Febrero, 2019