



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 036-2011/DP

Lima, 28 SET. 2011

VISTO:

El Memorando N° 800-2011-DP/OGDH, por el cual la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano solicita la elaboración de la Resolución que nombre al Comité que elaborará el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP) quinquenal y anualizado, y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Estado se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y por Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, por medio del artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1023 se creó la Autoridad Nacional del Servicio Civil, como organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, con el fin de contribuir a la mejora continua de la administración del Estado a través del fortalecimiento del servicio civil;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el literal a) del artículo 10° del citado Decreto Legislativo N° 1023, la Autoridad Nacional del Servicio Civil tiene entre sus funciones la planificación y formulación de las políticas nacionales del sistema en materia de recursos humanos, desarrollo, capacitación, entre otros;

Que, mediante el Decreto Legislativo N° 1025, se aprobaron las normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público;

Que, de acuerdo con lo señalado en los artículos 1° y 4° del referido Decreto Legislativo N° 1025, dicha disposición normativa establece las reglas para la capacitación y la evaluación de las personas al servicio del Estado, como parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. Asimismo, se asignó a la Autoridad Nacional del Servicio Civil la función de planificar, desarrollar, así como gestionar y evaluar la política de capacitación para el sector público;

Que, el artículo 3° del Decreto Supremo N° 009-2010-PCM, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025 sobre normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público, dispone que las entidades públicas deben elaborar y posteriormente presentar a la Autoridad Nacional del Servicio Civil el respectivo Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP), que debe contener los objetivos generales de desarrollo de las personas, vinculados con los



*[Handwritten signature]*



## Defensoría del Pueblo

instrumentos de gestión multianual con que cuente la Entidad, en particular con el Plan Estratégico Institucional, que permitan un horizonte de mediano plazo;

Que, de igual manera, el citado artículo 3º dispone que la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP) de la Entidad se encuentra a cargo de un Comité y deberá describir las estrategias de implementación del desarrollo de las personas, en correspondencia con los instrumentos de gestión respectivos, en particular el Plan Operativo Institucional, así como el presupuesto de la Entidad;



Que, el mismo artículo señala que el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP) tendrá una vigencia de cinco (5) años y cada año las entidades deberán presentar a la Autoridad Nacional del Servicio Civil un Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP) anualizado que detalle el planeamiento de la implementación de las acciones para el desarrollo de las personas de la Entidad;



Que, además, según lo señala el artículo 4º del Decreto Supremo N° 009-2010-PCM, la Autoridad Nacional del Servicio Civil debía definir los contenidos esperados en el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP);



Que, a través de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE, la Autoridad Nacional del Servicio Civil aprobó la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR "Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado";

Que, de acuerdo con lo señalado en el Título I de la citada Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR, este documento tiene como finalidad establecer los lineamientos generales para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP), el cual permitirá la implementación de estrategias de desarrollo de capacidades más adecuadas a las necesidades de las entidades públicas y, de esa forma, contribuirá a la mejora de la administración pública;



Que, en el numeral 6.1 del Título VI de la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR se indica que el Comité encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP) estará conformado por al menos: el Secretario General, Gerente General o el que haga sus veces, quien lo presidirá; el Director de la Oficina de Presupuesto o el que haga sus veces y el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos o el que haga sus veces, las referidas autoridades participarán en el Comité a plazo indeterminado y pueden delegar su participación a un representante. Además, estará conformado por un representante del personal de la Entidad, elegido mediante votación secreta por un periodo de tres (3) años, así como un alterno;





## Defensoría del Pueblo

Que, el citado numeral señala que la conformación del Comité será oficializada por el titular de la Entidad;

Que, de conformidad con lo señalado en el Memorando N° 800-2011-DP/OGDH, el personal de la Entidad ha elegido mediante votación secreta a los trabajadores don Marcos Eduardo Amancio García y doña Rosa Amelia Vallejos Lizarraga, quienes formarán parte del Comité en calidad de titular y alterno, respectivamente;



Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 6.1 del Título VI de la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR, corresponde que la conformación del referido Comité sea oficializada por el titular de la Entidad;

Que, a través de artículo primero de la Resolución Defensorial N° 004-2011/DP se encargó las funciones de Defensor del Pueblo al doctor Eduardo Ernesto Vega Luna, Primer Adjunto a la Defensora del Pueblo, a partir del 01 de abril del 2011 y hasta que el congreso de la República designe al nuevo titular de la institución y que éste asuma las funciones correspondientes;



Con los visados de la Secretaría General y de las oficinas de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística; de Gestión y Desarrollo Humano y de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las facultades conferidas por el artículo 6° y los literales d) y q) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante la Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP, y en cumplimiento de lo dispuesto por la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR "Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado", aprobada por la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE;



### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.**- OFICIALIZAR la conformación del Comité encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP), quinquenal y anualizado, el cual estará constituido por los siguientes integrantes:

- Doña **Alicia Noemí ZAMBRANO CERNA DE CORANTE**, Secretaria General, como Presidenta.
- Don **Arturo Eduardo LEÓN ANASTACIO**, Jefe (e) de la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.
- Doña **Diana ÁLVAREZ CALDERÓN GALLO**, Jefa de la Oficina de Gestión y





# Defensoría del Pueblo

Desarrollo Humano, como Secretaria.

- Don **Marcos Eduardo AMANCIO GARCÍA** y doña **Rosa Amelia VALLEJOS LIZARRAGA** en representación del personal de la Entidad; quienes formarán parte del Comité en calidad de titular y alterno, respectivamente.



*[Handwritten mark]*

**Artículo Segundo.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar de la Defensoría del Pueblo el mismo día de su aprobación.

Regístrese y comuníquese.

*[Handwritten signature]*

**Eduardo Vega Luna**  
Defensor (e)  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO





Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 010 -2012/DP

Lima, 08 MAR. 2012

VISTO:

El Memorando N° 099-2012-DP/PAD, por el cual la Primera Adjunta (e) solicita la elaboración de la Resolución que modifique la Resolución Administrativa N° 036-2011/DP, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Estado se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y mediante la Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), organismo rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, emitió la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE a través de la cual aprobó la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR "Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado" (en adelante, la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR);

Que, el numeral 6.1 del Título VI de la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR establece que el Comité encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP) estará conformado por al menos: el Secretario General, Gerente General o el que haga sus veces, quien lo presidirá; el Director de la Oficina de Presupuesto o el que haga sus veces y el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos o el que haga sus veces, las referidas autoridades participarán en el Comité a plazo indeterminado y pueden delegar su participación a un representante. Además, estará conformado por un representante del personal de la Entidad, elegido mediante votación secreta por un periodo de tres (3) años, así como un alterno. Asimismo, señala que la conformación del Comité será oficializada por el titular de la Entidad;

Que, en virtud de lo indicado, a través del artículo primero de la Resolución Administrativa N° 036-2011/DP, de fecha 28 de septiembre de 2011, el Defensor del Pueblo (e) oficializó la conformación del Comité encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP), quinquenal y anualizado;

Que, en el referido artículo primero, se dispuso que doña Diana Álvarez Calderón Gallo, Jefa de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, conforme el Comité encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP), como Secretaria;

Que, posteriormente, a través del artículo primero de la Resolución Administrativa N° 014-2012/DP-PAD, de fecha 31 de enero de 2012, se aceptó la renuncia de la citada trabajadora, con eficacia a partir del 1 de febrero de 2012;





# Defensoría del Pueblo

Que, a razón de ello, por medio del artículo segundo de la Resolución Administrativa N° 018-2012/DP-PAD, de fecha 1 de Febrero de 2012, se encargó a don José Antonio Flores Centurión las funciones de Jefe de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano de la Defensoría del Pueblo, con Nivel y Categoría D7, correspondiente a la Plaza 130, a partir del 1 de Febrero de 2012;

Que, a través del documento de visto, la Primera Adjunta (e) solicita la elaboración de la Resolución que modifique la Resolución Administrativa N° 036-2011/DP, mediante la cual se oficializó la conformación del Comité encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP), quinquenal y anualizado, de forma que se incluya a don José Antonio Flores Centurión, actual Jefe (e) de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, en reemplazo de doña Diana Álvarez Calderón Gordo;

Que, en virtud de lo indicado en los considerandos precedentes, resulta procedente modificar el artículo primero de la parte resolutive de la Resolución Administrativa N° 036-2011/DP, de fecha 28 de septiembre de 2011;

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

En concordancia con lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1025, por el Decreto Supremo N° 009-2010-PCM y por la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR, aprobada por la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE; en uso de las facultades conferidas por el artículo 6° y los literales d) y q) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante la Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP, y estando al encargo efectuado mediante Resolución Defensorial N° 004-2011/DP;

### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.- MODIFICAR** el artículo primero de la parte resolutive de la Resolución Administrativa N° 036-2011/DP, de fecha 28 de septiembre de 2011, el mismo que quedará redactado de la siguiente manera:

**"Artículo Primero.- OFICIALIZAR** la conformación del Comité encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP), quinquenal y anualizado, el cual estará constituido por los siguientes integrantes:

- Doña **Alicia Noemí ZAMBRANO CERNA DE CORANTE**, Secretaria General, como Presidenta.
- Don **Arturo Eduardo LEÓN ANASTACIO**, Jefe (e) de la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.
- Don **José Antonio FLORES CENTURIÓN**, Jefe (e) de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, como Secretario.





# Defensoría del Pueblo

- Don Marcos Eduardo AMANCIO GARCÍA y doña Rosa Amelia VALLEJOS LIZARRAGA en representación del personal de la Entidad; quienes formarán parte del Comité en calidad de titular y altemo, respectivamente."

**Artículo Segundo.-** DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar de la Defensoría del Pueblo el mismo día de su aprobación.

Regístrese y comuníquese.

Eduardo Vega Luna  
Defensor (e)  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Plan de Desarrollo de las Personas  
Quinquenal  
Defensoría del Pueblo  
2012 - 2016



## PRESENTACIÓN

El Plan de Desarrollo de las Personas, en adelante - PDP - Quinquenal de la Defensoría del Pueblo, ha sido elaborado en observancia de los planes institucionales vigentes y de acuerdo a la Directiva de SERVIR – Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE y sus modificatorias.

En tal sentido, el PDP Quinquenal de la Defensoría del Pueblo, promoverá el fortalecimiento institucional, la mejora de procesos organizacionales internos e impulsará el desarrollo de competencias y habilidades de los trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional.

Reconociendo que el desarrollo personal del recurso humano es el pilar fundamental de la Defensoría del Pueblo para lograr una atención más eficiente y eficaz al ciudadano, el proceso de capacitación de nuestra Institución se circunscribirá en el proceso educacional de carácter estratégico, aplicado de manera organizada y sistémica, a fin que los trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores de la Defensoría del Pueblo, adquieran y desarrollen conocimientos y habilidades específicas que les posibiliten un mejor desempeño en sus actividades.

En tal sentido, el PDP Quinquenal de la Defensoría del Pueblo, deberá incentivar y promover el buen rendimiento y desempeño de los trabajadores, que procure conjugar las expectativas institucionales con el desarrollo personal de su recurso humano, integrado éste por sus trabajadores (entendiéndose como tales a las personas incluidas en los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 276 y Decreto Legislativo N° 728, así como los comprendidos en el régimen especial de contratación administrativa de servicios regulado por el Decreto Legislativo N° 1057), prestadores de servicios (entendiéndose como tales a las personas contratadas por Canasta de Fondos u otros entes cooperantes) y colaboradores (secigristas, practicantes y voluntarios) de la Defensoría del Pueblo.

Cabe señalar que para efectos del presente documento se entenderá que los términos “trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores” incluyen en su significado a las “trabajadoras, prestadoras de servicios y colaboradoras” que forman parte de nuestra Institución.



## 1. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

### 1.1 ACTIVIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo creado por la Constitución Política del Perú de 1993. Su misión es proteger los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

### 1.2 MISIÓN

"Somos la Institución pública autónoma responsable de defender y promover los derechos de las personas y la comunidad. Para ello supervisamos la actuación del Estado y la prestación de los servicios públicos, evidenciando la vulneración de los derechos e incidiendo en la mejora de la política y la gestión pública".

### 1.3 VISIÓN

"Contribuir al pleno respeto de los derechos fundamentales por parte de las entidades del sector público y empresas prestadoras de servicios públicos, aportando a la consolidación de una sociedad inclusiva, equitativa y sostenible".

### 1.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PEI 2011-2015

A efectos de definir los objetivos estratégicos de la Institución es preciso enunciar sus principales fortalezas, las cuales están relacionadas con la vocación de servicio/capacidad del personal, experiencia laboral, presencia institucional, legitimidad y credibilidad institucional, posibilidades de desarrollo personal en la Institución, personal sensibilizado hacia situaciones de vulnerabilidad de derechos. Por otro lado, las principales debilidades actuales de la Institución están referidas a la insuficiencia de recursos humanos y presupuestales para atender los requerimientos de los ciudadanos, capacitación insuficiente, alta tasa de rotación de personal, entre otros.

El Plan Estratégico Institucional Reformulado para el periodo 2011-2015 de la Defensoría del Pueblo, en el marco de la metodología de gestión por resultados identifica un conjunto de 03 resultados intermedios, que son los siguientes:

1. Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal.
2. Contribuir a la gobernabilidad democrática del país.

3. Fortalecer y modernizar la organización Institucional para atender al ciudadano/a de manera eficiente y eficaz.

Siendo los resultados específicos del numeral 3:

- *Gestión de Cambio Mejorada,*
- *Infraestructura y Equipamiento Fortalecidos,*
- *Tecnología de Información y Comunicación Mejorada.*

## 2. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

Para alcanzar los resultados institucionales, la Defensoría del Pueblo requiere contar con colaboradores eficientes y comprometidos con el desarrollo de las Competencias Institucionales, que son las siguientes:

### 2.1 COMPROMISO

Es sentir como propios los objetivos de la Institución. Es tener respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad, el medio ambiente, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales. Es apoyar e instrumentar decisiones, comprometiéndose por completo con el logro de los objetivos comunes.

### 2.2 INTEGRIDAD E INDEPENDENCIA

Es actuar con rectitud, probidad y firmeza personal, usando adecuada y racionalmente los bienes de la Institución; así como teniendo consonancia con los valores éticos institucionales. Es la capacidad de comunicar en forma abierta, sincera y respetuosa las ideas y los sentimientos, así como actuar con honestidad, libre de presiones políticas u otro tipo.

### 2.3 PROACTIVIDAD

Es crear oportunidades y encontrar soluciones, de acuerdo con los valores institucionales, generando acciones y eligiendo sus propias respuestas ante cualquier situación. Implica la capacidad para actuar de forma inmediata cuando se deben tomar decisiones importantes, respondiendo a las necesidades de la Institución.

### 2.4 TRABAJO EN EQUIPO

Es la capacidad de cooperar con las personas, de formar parte de un grupo y trabajar de manera integrada, desarrollando efectivas relaciones internas de trabajo. Participar activamente y de manera conjunta con otros colaboradores en la consecución de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del grupo y distribuyendo la carga de trabajo de

manera equitativa. Implica la disposición auténtica para trabajar con otras personas.

## 2.5 CALIDAD EN EL TRABAJO

Se refiere al trabajo eficaz y eficiente de acuerdo a los estándares de la Institución. Es una actitud de mejora continua, manteniendo un rendimiento adecuado para el logro de los resultados, utilizando eficientemente los recursos que se tienen.

## 2.6 ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Es actuar con sensibilidad y vocación de servicio, respetando los derechos de las personas tomando en cuenta su diversidad cultural sin ningún tipo de discriminación por motivo de raza, sexo, idioma, religión o cualquier otra condición, ofreciendo información adecuada, propiciando el cumplimiento de sus derechos y supervisando la actuación del Estado y la prestación de los servicios públicos. Sus actuaciones dan una respuesta a las necesidades y expectativas de las personas, tomando en cuenta su opinión. Implica garantizar la confidencialidad de la información a la que tiene acceso y el respeto por la intimidad y privacidad, favoreciendo con sus actuaciones la defensa y protección de los derechos de las personas y contribuyendo a la resolución de sus demandas.



Defensoría del Pueblo el año 2009 **identificó por primera vez las competencias institucionales del personal en planilla de la institución a nivel nacional**

### COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

1. Compromiso
2. Integridad e Independencia
3. Trabajo en Equipo
4. Proactividad
5. Calidad en el Trabajo
6. Orientación al Ciudadano



### 3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN QUINQUENAL

#### 3.1 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

- Brindar oportunidades de desarrollo, a los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo en todo el territorio nacional, a través de las oportunidades de capacitación institucional, contribuyendo a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Preparar a los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo para la ejecución eficaz y eficiente de sus funciones y responsabilidades, proveyendo conocimientos y desarrollando habilidades según la especialidad del trabajo y del servicio prestado.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional, reconociendo en la capacitación a una oportunidad de transformar y desarrollar competencias y habilidades para contribuir a la creación de un clima de trabajo satisfactorio, incrementando la motivación del trabajador.
- Fortalecer los conocimientos y desarrollar las competencias y habilidades de los trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores según la especialidad del trabajo o el servicio prestado, los cuales deberán estar acordes a los planes, objetivos estratégicos y requerimientos de la Institución.
- Contar con una gestión institucional eficiente la cual contribuya a una atención de calidad en el servicio al ciudadano.

#### 3.2 ESTRATEGIAS DE LA CAPACITACIÓN

- a) **Capacitación en temas específicos de intervención y supervisión defensorial**, vinculados al trabajo desarrollado por las Adjuntías, Programas, Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensoriales las cuales serán impartidas de forma presencial y/o mediante mecanismos virtuales, atendiendo a las posibilidades presupuestales de la Institución, procurando la capacitación del mayor número de participantes de las dependencias defensoriales a nivel nacional. Asimismo, se firmarán convenios con entidades educativas, se otorgarán becas y otros.
- b) **Capacitación en temas de gestión y competencias internas** que permitan contar con herramientas modernas de gestión y administración de

personal orientadas a propiciar idóneos contextos de clima y cultura de carácter organizacional, capacitación que será impartida de forma presencial y/o mediante mecanismos virtuales, atendiendo a las posibilidades presupuestales de la Institución. Por ello se capacitará al personal en temas de administración, gestión interna, gestión administrativa, competencias, contratación estatal, normas de control interno, entre otros.

- c) **Capacitación mediante e-training/e-learning**, el cual se ajusta a los estándares internacionales, instrumento destinado a la educación virtual y capacitación a distancia de los trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores de la Defensoría del Pueblo.
- d) **Capacitación a través de programas de auto-instrucción virtual**, instalados ambos en el Intranet institucional, siendo de esta manera accesible a todos los usuarios de la red.

### 3.3 DATOS DE LA POBLACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La Defensoría del Pueblo es una Institución que funciona desde hace 15 años. Su personal actual está integrado por:

- **243 Trabajadores en Planilla** (entendiéndose como tales a las personas incluidas en los regímenes laborales del Decreto Legislativo N°276 y Decreto Legislativo N° 728).
- **304 Contratados CAS x R.O.** (entendiéndose como tales a las personas incluidas en el régimen especial de contratación administrativa de servicios regulado por el Decreto Legislativo N° 1057, financiadas por Recursos Ordinarios).
- **56 Contratados CAS x C.F.** (entendiéndose como tales a las personas incluidas en el régimen especial de contratación administrativa de servicios regulado por el Decreto Legislativo N° 1057, financiadas por Recursos provenientes de la Canasta de Fondos).
- **48 Secigristas**
- **108 Practicantes**
- **59 Voluntarios**
- **Locadores de Servicios:** variable

Distribuidos en las 38 Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensoriales a nivel nacional, además de las Adjuntías, los Programas y las Oficinas de Apoyo.

El presente PDP Quinquenal, se desarrollará en beneficio del íntegro del personal de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, procurando que el impacto de sus actividades sea extendido al mayor número de participantes pertenecientes a los diferentes órganos, unidades orgánicas, áreas, programas y proyectos.

### 3.4 FINANCIAMIENTO

El monto de inversión del PDP - 2012, será financiado con recursos ordinarios de la Institución aprobados según el Plan Operativo Anual – POA - 2012 y por la fuente de Financiamiento de Donaciones y Transferencias (Canasta de Fondos).

Se estima un presupuesto base para actividades exclusivas de capacitación de S/.87,000.00 (ochenta y siete mil y 00/100 nuevos soles), financiado de la siguiente manera: S/.78,000.00 (setenta y ocho mil y 00/100 nuevos soles) por la fuente de financiamiento Canasta de Fondos y S/.9,000.00 (nueve mil y 00/100 nuevos soles) por la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios.

Así mismo, el PDP - 2012 incluirá como actividad especial, la correspondiente evaluación de competencias, ello en correspondencia con las normas propuestas por SERVIR en cumplimiento del PDP que deberá presentar la Institución, en vista de ello el monto propuesto para esta actividad es de S/.21,000.00 (veintiún mil y 00/100 nuevos soles), financiado por la fuente Canasta de Fondos.

Adicionalmente, se solicitará para los presupuestos que se aprueben del 2013 al 2016 una demanda de mayores recursos al presupuesto aprobado, a fin de alcanzar un crecimiento anual del 20%.

### 3.5 TIPOS DE EVALUACIÓN

Se prevé como tipos de evaluación del personal:

- **Evaluación de competencias institucionales y funcionales**, a efecto de identificar las brechas de capacitación en gestión y competencias institucionales y funcionales, se realizará la evaluación al total de las personas incluidas en el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 728, así como en el régimen especial de contratación administrativa de servicios – CAS en el marco del Decreto Legislativo N° 1057 en el ámbito nacional.
- **Evaluación de conocimientos**, a efecto de monitorear las habilidades temáticas adquiridas en atención a las oportunidades de capacitación proporcionadas por la Institución.

Estas evaluaciones serán aplicadas de acuerdo a las acciones programadas en los Planes de Desarrollo de las Personas anuales, conforme a los presupuestos habilitados y a través de los instrumentos y actividades definidas para este fin, de ser necesario serán mejoradas con otras metodologías de evaluación y monitoreo.

#### 4. METAS DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN

Siendo su propósito general impulsar la eficacia institucional, la capacitación se llevará a cabo con el fin de contribuir de manera idónea con los requerimientos del personal procurando una mayor atención en las habilidades y competencias vinculadas a la gestión institucional. Así como también, motivar la identificación de los trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores con la Institución, promoviéndose conductas que se repliquen e impacten en la mejora de la eficiencia y la calidad de atención al ciudadano.

##### 4.1 METAS E INDICADORES

###### Meta 1.- Ejecutar el Plan de Desarrollo de las Personas.

###### INDICADORES:

- Porcentaje de recursos utilizados en el Plan de Desarrollo de las Personas en relación a los recursos asignados.
- Porcentaje de capacitaciones realizadas frente a las capacitaciones programadas.
- Porcentaje del personal capacitado versus el total de trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores de la institución.

###### Meta 2.- Identificar las brechas de capacitación en gestión y competencias al íntegro del personal de la Defensoría del Pueblo.

###### INDICADORES:

- Porcentaje de competencias alcanzadas frente a las competencias institucionales.

##### 4.2 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Las acciones de capacitación y evaluación serán monitoreadas y evaluadas para medir el cumplimiento de los objetivos y estrategias establecidas en el plan quinquenal, de acuerdo a las metas e indicadores propuestos en el numeral 4.1, a través de los siguientes mecanismos:



#### 4.2.1 Respecto de la Capacitación. A través de:

- a) Las evaluaciones de aprendizaje y conocimiento de los Módulos de Capacitación Virtual, las cuales permitirán cuantificar el nivel y número de participantes que adquirieron conocimientos de manera satisfactoria.
- b) La evaluación de aprendizaje y conocimiento del Auto-instructivo de Inducción en temas defensoriales, el cual permitirá cuantificar el nivel y número de usuarios de esta herramienta, que adquirieron conocimientos de manera satisfactoria.
- c) Mediante las constancias y certificaciones expedidas en los diferentes cursos, seminarios, talleres, etc., otorgadas por instituciones y centros de capacitación fuera de la Defensoría del Pueblo, nos permitirá apreciar la disposición de las personas capacitadas en temas de especial interés y necesidad para la Institución.



#### 4.2.2 Respecto de las Competencias Institucionales y Funcionales de la Defensoría del Pueblo. A través de:

- a) La evaluación / monitoreo de competencias institucionales y funcionales al total de las personas incluidas en los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 728, así como del régimen especial de contratación administrativa de servicios – CAS en el marco del Decreto Legislativo N° 1057.

