INFORME FINAL

PROYECTO 'FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA LA PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS' - TERCERA FASE (PER/06/00813)

INFORMACIÓN DE BASE SOBRE EL PROYECTO/PROGRAMA

País	:	Perú
Sector y subsector CAD	:	Defensoría del Pueblo
Institución nacional o regional encargada de la ejecución	:	Defensoría del Pueblo
Agencias de ejecución	:	Defensoría del Pueblo
Número de expertos en cooperación internacional de la CTB	:	Ninguno
Duración del proyecto/programa (según AS/CS)	:	Tres años y seis meses
Fecha de inicio del proyecto/programa		
- según fecha de firma Convenio Específico	:	21/07/2006
Fecha de cierre del proyecto/programa		
- según la fecha de firma del Convenio Específico	:	21/01/2010
Modalidades de gestión del proyecto/programa:		Mixta (Cogestión y Regie)
Presupuesto total del proyecto/programa	:	3.000.01 EUR
- en cogestión	:	2.919.255 EUR
- en administración directa	:	80.786 EUR
Período cubierto por el informe	:	21/07/2006 - 31/08/2009

Anexos	*Sí*	*No*	*Sin Objeto*
1. Resumen de resultados	X		
2. Estado de ingresos y gastos de la ejecución 2006 -2009	X		
3. Tasa de desembolso del proyecto/programa	X		
4. Personal del proyecto/programa	X		
5. Licitaciones	X		
5.a Licitaciones de Servicios			
5.b Licitaciones de Asistencias Técnicas			
6. Lista de equipos adquiridos	X		
7. Formaciones	X		

INTRODUCCIÓN

El presente informe presenta en forma resumida los resultados, las lecciones aprendidas y conclusiones de la tercera fase del proyecto 'Fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo para promoción y defensa de los derechos ciudadanos' (PER/06/00813) que se desarrolló en el marco del convenio de cooperación firmado en julio de 2006 entre la República del Perú y el Reino de Bélgica.

El período que comprende este informe es del 21 de julio de 2006 y hasta el 31 de julio de 2009 y se presenta tres partes. En la primera, se evalúa en base a preguntas sobre la apreciación que tienen los responsables de la ejecución del proyecto -Defensoría del Pueblo y Cooperación Técnica Belga (CTB)- en cuanto a la pertinencia y el desempeño del proyecto.

En la segunda, se ofrece un resumen del desarrollo del proyecto, a través del cual se hace una descripción y evaluación de los objetivos y resultados obtenidos en base a la medición de los indicadores planteados en el marco lógico.

Finalmente, en la tercera parte se explica y analiza los problemas encontrados durante el desarrollo del proyecto, la participación de los grupos claves, el balance de los resultados, asimismo, se concluye y se proporciona las recomendaciones.

PRIMERA PARTE:
APRECIACIÓN

Sírvase dar sus apreciaciones sobre la pertinencia y los resultados del proyecto/programa, utilizando los siguientes términos:

1. Muy satisfactorio.
2. Satisfactorio.
3. Nada satisfactorio a pesar de algunos elementos positivos.
4. No satisfactorio.

X. Sin objeto.

Ponga sus respuestas en la columna correspondiente a su rol en la ejecución de la prestación.

	Responsable nacional de la ejecución	*Responsable CTB de la ejecución*
PERTINENCIA[1] (cf. PRIMA, §70, p.19)		
1. ¿Cuál es la pertinencia del proyecto/programa con relación a las prioridades nacionales de desarrollo?	2	2
2. ¿Cuál es la pertinencia del proyecto/programa en relación a la política belga de desarrollo? - Género - Medio ambiente - Economía social	2	2
3. ¿Los objetivos del proyecto/programa fueron pertinentes hasta el final?	2	2
4. ¿El proyecto/programa respondió a las necesidades de los grupos enfocados?	2	2
5. En función de sus objetivos, ¿el proyecto/programa se apoyó en los órganos de ejecución apropiados?	2	2

	Responsable nacional de ejecución	*Responsable CTB de la ejecución*
PERFORMANCE[2] (PRIMA, §71, pp.19-20)		
1. ¿Los resultados obtenidos por el proyecto/programa contribuyeron a la realización de sus objetivos[3]? (eficacia)	2	2
2. Sírvase dar sus apreciaciones sobre la cualidad de los resultados intermediarios (eficacia)	2	2
3. ¿Fueron apropiadas las modalidades de gestión de la prestación? (eficacia)	2	2
4. Fueron adecuados los recursos de la prestación en el	2	2

[1] Según el PRIMA, §70, p.19, se trata "de apreciar si la selección de objetivos, la selección de grupos enfocados y de órganos locales de ejecución siguen siendo pertinentes y coherentes en relación a los principios generales relativos a una ayuda eficaz, y eficiente, así como en relación a la aplicación de las políticas y estrategias locales, regionales, internacionales y belgas de desarrollo".

[2] Según el PRIMA, §71, pp. 19-20, conviene "apreciar y medir los resultados en la fase de preparación según los 4 criterios y los indicadores establecidos durante la formulación" (Los 4 criterios son eficacia, eficiencia respeto por los plazos y, calidad del personal).

[3] Ver anexo 1 para más detalles.

	Responsable nacional de ejecución	*Responsable CTB de la ejecución*
PERFORMANCE[2] (PRIMA, §71, pp.19-20)		
plano de (eficiencia):		
a. ¿Recursos financieros?	2	2
b. ¿Recursos humanos?	2	2
c. ¿Materiales y equipos?	2	2
5. ¿Los recursos del proyecto/programa fueron utilizados eficazmente y optimizados para obtener los resultados esperados? (eficiencia)	2	2
6. ¿Es el proyecto/programa satisfactorio en el plano costo-eficacia con relación a intervenciones similares? (eficiencia)	2	2
7. En base a la planificación de ejecución, dar sus apreciaciones acerca de la rapidez del proyecto/programa (respeto de los plazos)	2	2

Dar su apreciación acerca de la pertinencia y la performance de la prestación utilizando los siguientes términos*:*

1. Muy satisfactorio.
2. Satisfactorio.
3. Nada satisfactorio a pesar de algunos elementos positivos.
4. No satisfactorio.

X. Sin objeto.

	Responsable nacional de ejecución	*Responsable CTB de la ejecución*
Apreciación global del proyecto /programa	2	2

SEGUNDA PARTE:
RESUMEN DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO/PROGRAMA

1. *Describa el objetivo específico y los resultados de medio término del proyecto /programa, tal como son mencionados en el documento del proyecto y los cambios que ocurrieron (cuándo, cómo y por qué).*

El Plan Estratégico Institucional (PEI), 2002-2006 fue definido en un momento de recuperación de la democracia e identifica como los desafíos principales para el país, el fortalecimiento de la legitimidad de las instituciones, la eficaz aplicación de las políticas de lucha contra la pobreza, la transparencia en la gestión pública, el fortalecimiento de la sociedad civil y la participación ciudadana y el efectivo respeto a los derechos fundamentales. Asimismo, contempla la reparación de las violaciones y arbitrariedades cometidas durante el periodo de violencia política que sufrió el Perú.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo se propuso la reforma del Estado como eje de actuación en ese momento, buscando con ello contribuir a que éste sea responsable y transparente, descentralizado y que garantice la vigencia de los derechos humanos.

Posteriormente, basado en dicho instrumento se formula el Programa Quinquenal 2006 - 2010 —denominado actualmente Programa 'La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos'—, en el cual se presenta los rasgos principales de la acción de la Defensoría en los próximos cinco años, definiendo los objetivos institucionales y las orientaciones estratégicas de la intervención que se prevé desarrollar.

En el marco de este tránsito de finalización del PEI 2002 - 2006 y el inicio de la implementación del Programa Quinquenal, que esta orientado hacia la promoción de la inclusión y la equidad en las políticas públicas; se aprueba en abril del año 2006 el Documento Técnico Financiero (DTF) de la tercera fase del proyecto 'Fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo para la promoción y defensa de los derechos ciudadanos'.

En este contexto, el aporte específico del proyecto consistió en contribuir significativamente al proceso de definición y decisión de la estrategia institucional de la Defensoría del Pueblo. De apoyar la adopción de una estrategia de fortalecimiento de la institucionalidad democrática, sustentada en un enfoque de derechos y orientada prioritariamente hacia las personas en situación de mayor pobreza y exclusión, con enfoque de género.

Además, el proyecto se articuló en torno a un propósito 'Fortalecer las capacidades de la Defensoría del Pueblo para contribuir a la reforma del Estado, al fortalecimiento de la institucionalidad democrática y la defensa de los derechos humanos, promoviendo la equidad de género'; y a tres resultados que refieren a tres componentes específicos y complementarios de la acción: (1) la implementación de políticas públicas orientadas a garantizar la realización de los derechos humanos (especialmente los derechos económicos, sociales y culturales); (2) el mejoramiento de las posibilidades y fortalecimiento de las capacidades de las personas - particularmente aquellas en situación de pobreza y exclusión - para el ejercicio de sus derechos; y (3) el fortalecimiento de la organización, el sistema de gestión y las competencias del personal, para garantizar un nivel de desempeño eficiente y eficaz.

De otro lado, como el mencionado Programa se elaboró tomando en cuenta el concluido PEI 2002-2006 y el comienzo del mismo para el período 2007- 2011, tuvo que adaptarse a la nueva política y estrategia institucional y hacer cambios al marco de medición.

En el nuevo Marco de Medición del Rendimiento del Programa 'La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos, 2006-2010', se redefinieron los indicadores institucionales y las fuentes de verificación. Basados en este nuevo instrumento de monitoreo, la Oficina de Desarrollo Estratégico, Cooperación Internacional e Inversiones (ODECII) en coordinación con la Unidad de Administración del Proyecto, plantearon al Comité Directivo del Proyecto, en la reunión vigésima segunda del 11 de marzo de 2008, cambios en la estructura del Marco Lógico del proyecto, asimismo se propuso que algunos indicadores permanezcan vigentes, otros sean reemplazados y, en ciertos casos se eliminen. Los cambios propuestos fueron aceptados y aprobados por el Comité Directivo y su vigencia de aplicación fue valida para toda la tercera fase del Proyecto.

A continuación se describen las modificaciones a los indicadores aprobados:

- Fin (Objetivo General)

  De los tres indicadores planteados inicialmente en el DTF del proyecto se propuso la eliminación de dos de ellos, tal como se muestra en el cuadro Nº 1.

Cuadro Nº 1
Modificación de indicadores de Fin

Jerarquía de objetivos	*Meta*	*Indicadores (DTF inicial)*	*Situación*
Fin: Contribuir al desarrollo de la institucionalidad democrática y a la vigencia de los derechos humanos en el Perú, promoviendo la equidad de género y una actuación eficiente y transparente del Estado, que reconozca la diversidad cultural del país.	Mejora el respeto de derechos y el desarrollo de la democracia en el país.	Ubicación del Perú en ranking internacional sobre vigencia de derechos humanos y democracia, realizados por organizaciones internacionales especializados.	Vigente
		Porcentaje de la población en situación de pobreza y pobreza extrema.	Eliminado
		Grado de inequidad en la distribución del ingreso en el país.	Eliminado

- Propósito (Objetivo Específico)

  Los indicadores planteados para el propósito fueron modificados por los índices de Eficiencia y Eficacia. Indicadores que miden el impacto de las actuaciones defensoriales; es decir, la mejora de las capacidades de la Defensoría del Pueblo en el marco de su función de defensa de los derechos fundamentales de las personas. La fuente de información para la realizar el cálculo de estos indicadores es el defensómetro, herramienta informática implementada en agosto del 2006, ver cuadro Nº 2.

Cuadro Nº 2
Modificación de indicadores de Propósito

Objetivo	*Metas*	*Indicador (DTF inicial)*	*Situación*	*Indicador Modificado*
Propósito: Fortalecer las capacidades de la Defensoría del Pueblo para contribuir a la reforma del Estado, al fortalecimiento de la institucionalidad democrática y la defensa de los derechos humanos, promoviendo la equidad de género.	Total de casos atendidos que derivaron en investigaciones.	Calificación sobre la realización de derechos humanos en el país, con especial énfasis en los DESC y los sectores en situación de mayor pobreza y exclusión.	Reemplazado	Índice de Eficiencia Global en la acción defensorial
	Total de investigaciones fundadas solucionadas	Diferencias en la realización de derechos antes y después de la modificación de políticas públicas.	Reemplazado	Índice de Eficacia de la acción defensorial

- Resultado 1

  De los cuatro (4) indicadores del Resultado 1*,* fueron eliminados dos, el primero y el cuarto, ver cuadro Nº 3, debido a la complejidad del indicador y por no contarse con fuentes de información relevante para el cálculo de los mismos. En cuanto a los dos indicadores restantes, el segundo fue reemplazado por uno más pertinente a los fines del proyecto y el tercero se mantuvo de acuerdo como se formuló originalmente.

Cuadro Nº 3
Modificación de indicadores de Resultado 1

Jerarquía de objetivos	*Metas*	*Indicadores*	*Situación*	*Indicador modificado*
Resultado 1 El Estado en todos los niveles de gobierno (nacional, regional, local), implementa políticas públicas orientadas a garantizar la realización de los derechos humanos, especialmente los derechos económicos, sociales y culturales (DESC) de la población en situación de mayor pobreza y exclusión	Las propuestas de la DP para asegurar la realización de derechos a través de las políticas públicas son adoptadas por el Estado.	Nivel de realización de los derechos a la identidad, salud, educación, acceso a la justicia y seguridad ciudadana	Eliminado	
		Propuestas formuladas y adoptadas (qué propuestas, para qué derechos, en qué nivel de gobierno: nacional, regional, local	Reemplazado	% de recomendaciones que derivaron en propuestas de modificación y / o propuestas políticas públicas
		Nº de convenios y acuerdos entre la DP y entidades estatales y de la sociedad civil (de nivel nacional, regional y local) para colaborar en el diseño y ejecución de políticas públicas.	Vigente	Nº de convenios y acuerdos entre la DP y entidades estatales y de la sociedad civil (de nivel nacional, regional y local) para colaborar en el diseño y ejecución de políticas públicas.
		% de casos (quejas, petitorios y consultas) atendidos sobre DESC, epecificando aquellos presentados por la población en situación de pobreza y exclusión.	Eliminado	

- Resultados 2 y 3

  Los indicadores del resultado 2 'La población especialmente la que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión, cuenta con mayores posibilidades y capacidades para el ejercicio de sus derechos' y del 3 'La Defensoría del Pueblo cuenta

con el personal idóneo y una organización y sistema de gestión adecuados para el desempeño de sus funciones con eficacia y eficiencia', no fueron cambiados.

La estructura modificada del marco lógico del proyecto — aprobada— se presenta en el cuadro Nº 4:

Cuadro Nº 4
Marco lógico modificado

Jerarquía de objetivos	*Metas*	*Indicadores*	*Actividades*
Fin: Contribuir al desarrollo de la institucionalidad democrática y a la vigencia de los derechos humanos en el Perú, promoviendo la equidad de género y una actuación eficiente y transparente del Estado, que reconozca la diversidad cultural del país.	Mejora el respeto de derechos y el desarrollo de la democracia en el país.	Ubicación del Perú en *rankings* internacionales sobre vigencia de derechos humanos y democracia, realizados por organizaciones internacionales especializados.	
Propósito: Fortalecer las capacidades de la Defensoría del Pueblo para contribuir a la reforma del Estado, al fortalecimiento de la institucionalidad democrática y la defensa de los derechos humanos, promoviendo la equidad de género.	Total de casos atendidos que derivaron en investigaciones.	Índice de eficiencia global en la acción defensorial	
	Total de investigaciones fundadas solucionadas.	Índice de eficacia de la acción defensorial.	

Jerarquía de objetivos	*Metas*	*Indicadores*	*Actividades*
Resultado 1: El Estado en todos los niveles de gobierno (nacional, regional, local), implementa políticas públicas orientadas a garantizar la realización de los derechos humanos, especialmente los derechos económicos, sociales y culturales de la población en situación de mayor pobreza y exclusión.	Las propuestas de la DP para asegurar la realización de derechos a través de las políticas públicas son adoptadas por el Estado.	% de recomendaciones que derivaron en propuestas de modificación y / o propuestas políticas pública	1.1 Supervisión del diseño y ejecución de políticas públicas a nivel nacional, regional y local. 1.2 Investigaciones defensoriales sobre aspectos específicos de derechos y presupuestos públicos (nacionales, regionales y locales). 1.3 Elaboración de recomendaciones y propuestas de políticas y seguimiento de su adopción. 1.4 Articulación y alianzas con actores que influyen en políticas: Estado, sociedad civil y entidades internacionales. 1.5 Publicaciones de propuestas de política y de informes sobre el estado del ejercicio de derechos. 1.6 Difusión de la concepción integral de derechos (especialmente los DESC) y sensibilización sobre los valores y principios que impulsa la DP (en medios)
		Nº de convenios y acuerdos entre la DP y entidades estatales y de la sociedad civil (de nivel nacional, regional y local) para colaborar en el diseño y ejecución de políticas públicas.	

Jerarquía de Objetivos	*Metas*	*Indicadores*	*Actividades*
Resultado 2: La población, especialmente la que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión, cuenta con mayores posibilidades y capacidades para el ejercicio de sus derechos.	Incremento en la eficacia de la DP en la resolución de quejas y petitorios.	% de quejas y petitorios (según sexo, derecho vulnerado y categorías de población) resueltos a favor del/la recurrente.	2.1 Atención de quejas, petitorios y consultas y seguimiento hasta la restitución del derecho vulnerado. 2.2 Supervisión del ejercicio de derechos y del cumplimiento de las normas que los amparan en la labor de las instituciones estatales y prestadoras de servicios públicos y seguimiento de la adopción de recomendaciones. 2.3 Capacitación e información sobre derechos y sobre los roles y funciones y trabajo de la DP en su defensa y protección. 2.4 Difusión de derechos y mecanismos de defensa y protección. 2.5 Articulación y alianzas para la defensa y protección de derechos.
	Disminución en el porcentaje de consultas con relación al total de casos atendidos por la DP, como expresión de un mayor conocimiento de la población sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.	% de recomendaciones adoptadas por las entidades públicas supervisadas	
		% de consultas sobre el total de casos atendidos.	
	Incremento en las iniciativas de la ciudadanía para ejercer sus derechos.	Nº de convenios o acuerdos con entidades públicas y organizaciones sociales para promover el ejercicio de derechos.	

Jerarquía de Objetivos	*Metas*	*Indicadores*	*Actividades*
Resultado 3: La Defensoría del Pueblo cuenta con el personal idóneo y una organización y sistema de gestión adecuados para el desempeño de sus funciones con eficacia y eficiencia.	Mejora la calificación del personal de la DP	% del personal que ha participado en actividades de capacitación (interna y externa), según sexo y unidad orgánica.	3.1 Sistematización y elaboración de lineamientos de intervención defensorial. 3.2 Capacitación del personal (interna, externa y pasantías) y participación en eventos nacionales e internacionales. 3.3 Intercambio de experiencias y actividades de coordinación interna. 3.4 Sistemas de gestión interna (PME, administrativos, financieros, de recursos humanos, de información): diseño de procedimientos, directivas o documentos de gestión. 3.5 Equipamiento de oficinas central y desconcentradas e interconexión. 3.6 Funcionamiento de las unidades.
		% del personal (según sexo y unidad orgánica) que obtiene calificación aprobatoria en las actividades de capacitación.	
	Percepción sobre la efectividad de la DP en la promoción, defensa y protección integral de derechos humanos.	% del personal que considera que la DP es eficiente en la promoción, defensa y protección integral de derechos humanos.	
		% de la ciudadanía que considera que la DP es eficiente en la promoción, defensa y protección integral de derechos humanos.	
	Gestión interna eficiente.	Nº de casos atendidos en cada oficina defensorial, según sexo y categorías de población.	
		Monto total de los recursos (nacionales e internacionales) de que dispone anualmente la DP y % destinado a las oficinas desconcentradas.	
		% de las actividades ejecutadas respecto a las programadas.	
	Satisfacción del personal con los sistemas de gestión interna	% del personal satisfecho con los sistemas de PME, administrativos, de información, de recursos humanos, de trámite documentario.	

2. *¿En qué medida los objetivos específicos del proyecto /programa fueron alcanzados, en función de los indicadores tomados en cuenta?*

Los objetivos superiores del proyecto se han alcanzado parcialmente. Con la finalidad de sustentar ésta conclusión, a continuación se describen los factores positivos y negativos, en los que se basa la respuesta.

Los factores positivos:
- Se ha incrementado la capacidad de atención de la Defensoría Pueblo a la población.
- Se cuenta con mejores instrumentos de gestión de la actuación defensorial.
- Se ha incrementado la confianza de la población en el trabajo que realiza la Defensoría.
- El Estado Peruano esta asignando mayor presupuesto a la Defensoría del Pueblo.
- Se ha contribuido en la mejora del respeto de los derechos de la población más pobre y excluida y al fortalecimiento de la democracia en el país

Los factores negativos:

- Falta consolidar el trabajo para que la entidad logre incidir en la aplicación de políticas públicas, que permita salvaguardar los derechos de los ciudadanos en temas de educación, salud, seguridad y justicia.
- Internamente se requiere continuar fortaleciendo las capacidades del personal de la Defensoría del Pueblo.

A continuación se hace un análisis de los indicadores de Fin y Propósito del proyecto

- Fin**:** Contribuir al desarrollo de la institucionalidad democrática y a la vigencia de los derechos humanos en el Perú, promoviendo la equidad de género y una actuación eficiente y transparente del Estado, que reconozca la diversidad cultural del país.

Para medir el fin del proyecto se utilizó el siguiente indicador:

-Ubicación del Perú en ranking internacional sobre vigencia de derechos humanos y democracia, realizados por organizaciones internacionales especializadas.

En la medición de este indicador se utilizó como fuente de información el reporte sobre el índice de desarrollo democrático regional elaborado por la fundación Konrad Adenauer Sfifung. En su informe del 2008, muestra la evolución del puesto que ha ocupado el Perú desde 2002 hasta el 2008, ver cuadro Nº 5.

Cuadro Nº 5
Índice de democracia y respeto de derechos humanos

AÑO	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
INDICE	4,352	3,602	3,688	3,126	3,590	4,101	5,020

Fuente: Konrad Adenauer Stiftung.

El Perú muestra un mejor índice de desarrollo democrático con respecto al año 2007, creciendo más del 22% y subiendo 4 lugares en el ranking, del puesto 10º al 7º, ver cuadro Nº 6. Esto es producto del buen comportamiento de los indicadores de las dimensiones de desarrollo democrático I (condiciones básicas de democracia), II (respeto a los derechos políticos y libertades civiles) y III (calidad institucional y eficiencia política) aunque la dimensión IV no presentó buenos resultados (ejercicio de poder efectivo para gobernar). De acuerdo a la escala utilizada por la Fundación, el país logró integrar el grupo de países con desarrollo democrático medio. Además, obtiene el mejor puntaje de la serie, superando al alcanzado en el 2002.

Cuadro Nº 6
***Tendencias del desarrollo democrático a nivel regional* (2008)**

Puesto	Ranking	
1	Costa Rica	10,000
2	Chile	9,670
3	Uruguay	8,717
4	Panamá	6,503
5	México	6,135
6	Argentina	5,731
7	Perú	5,020
8	Colombia	4,660
9	Brasil	4,520
10	Honduras	4,408
11	El Salvador	4,184
12	Paraguay	3,861
13	Nicaragua	3,860
14	R. Dominicana	3,577
15	Guatemala	3,444
16	Venezuela	3,258
17	Bolivia	2,843
18	Ecuador	2,521

Fuente: Índice de Desarrollo Democrático de América Latina 2008. Fundación Konrad Adenauer.

- Propósito: Fortalecer las capacidades de la Defensoría del Pueblo para contribuir a la reforma del Estado, al fortalecimiento de la institucionalidad democrática y la defensa de los derechos humanos, promoviendo la equidad de género.

Los indicadores utilizados fueron de eficiencia y eficacia, los que se obtuvieron a través del Defensómetro. Instrumento de gestión de la actuación defensorial de tipo *balance scorecard* (tablero de control). Su objetivo primordial es monitorear la gestión de la Defensoría del Pueblo en el ámbito nacional, por medio de sus cuatro indicadores que son: eficiencia en la admisión de quejas, eficiencia en la conclusión de quejas, cooperación con información sustentada y eficacia en la solución de hechos vulneratorios.

Este instrumento mide tanto la eficiencia de la Defensoría en la tramitación de las quejas como el cumplimiento del deber de cooperación de las entidades del Estado frente a las cuales interviene, y su desempeño en la solución de las quejas presentadas por los ciudadanos.

Los indicadores adoptados fueron los siguientes:

- Índice de eficiencia global en la acción defensorial.

En el año 2007 el índice fue del 81.1%, tendencia que no se mantuvo al año siguiente, presentándose una baja en la eficiencia global en la acción defensorial que llegó al 73.3%, esto se debió al incremento significativo de quejas ocurridas en el año 2008.

- Índice de eficacia de la acción defensorial.

El índice de eficacia fue de 88.8% en el año 2007, el mismo que subió a 94.0% en el 2008, lo cual muestra que el personal de la Defensoría del Pueblo incrementó sus capacidades y los instrumentos para las actuaciones defensoriales se fueron perfeccionando lo que generó que la atención de los casos se hiciera en los plazos previstos.

3. *¿En qué medida los resultados intermedios del proyecto /programa, fueron alcanzados, en función de los indicadores tomados en cuenta?*

- Resultado 1: El Estado en todos los niveles de gobierno (nacional, regional, local), implementa políticas públicas orientadas a garantizar la realización de los derechos humanos, especialmente los derechos económicos, sociales y culturales de la población en situación de mayor pobreza y exclusión.

El logro del resultado 1 fue parcial, porque no se logro que en los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local) se implemente políticas públicas que garanticen la realización de los derechos humanos de la población más pobre y excluida, sin embargo la Defensoría del Pueblo formuló recomendaciones que algunas derivaron en propuestas o modificaciones de políticas públicas.

Destacan otros logros tales como: elaboración de recomendaciones para la implementación y/o el diseño de políticas públicas; difusión de recomendaciones, en particular, aire limpio (exposición a Congresistas y a la sociedad civil), supervisión a las entidades públicas en el nivel nacional, regional y local, creación de un sistema de seguimiento a políticas públicas, articulación con la sociedad civil para la incidencia de políticas públicas (resalta la experiencia para la elaboración e implementación del Plan Integral de Reparaciones -PIR- a las víctimas de violencia), y la capacitación a funcionarios públicos para el cumplimiento de funciones.

Los indicadores determinados para la medición del resultado 1 fueron los siguientes:

- porcentaje de recomendaciones que derivaron en propuestas de modificación y/o propuestas de políticas públicas.

A comienzos del año 2007 se creó la Unidad de Seguimiento Políticas Públicas que inició sus actividades con la revisión de los 33 informes defensoriales (del 103 - al 135) elaborados por la Defensoría del Pueblo desde los años 2006 hasta 2007. El estudio identificó un total de 751 recomendaciones de las cuales 412 han incido en políticas públicas lo que equivale al 55%.

No obstante este avance, en diciembre de 2007 las consultoras de la Evaluación de Medio Término del proyecto[4] plantearon una modalidad de cálculo que consistió: primero, en realizar un recuento del total de los informes defensoriales apoyados por el proyecto en el año 2007, identificándose 7. Se ubicaron las recomendaciones propuestas y se contabilizó 159 recomendaciones. El segundo paso, fue determinar del total de recomendaciones cuántas estaban orientadas a modificar o elaborar políticas, especialmente se registraron las orientadas al Congreso o a la entidad involucrada para que proponga un marco normativo, para el caso del estudio se identificaron 20 lo que representó el 12.58%, ver cuadro N°7.

[4] Evaluación de Medio Término 'Fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo, para la promoción y defensa de los derechos ciudadanos. Tercera Fase'. Noviembre 2008

Cuadro Nº 7
Recomendaciones que derivaron en políticas públicas (año 2007)

Nº	*Tema priorizado*	*Informes Defensoriales*	*Recomendaciones*			
			Gestión del Estado	*Políticas Públicas*		*Otras (acciones, aplicaciones de legislación)*
				Modificación	Generación	
1	Medio Ambiente	Informe Defensorial Nº 116 'La calidad del aire en Lima y su impacto en la salud y vida de sus habitantes'	12	2	0	11
2	Servicios Públicos	Informe Defensorial Nº 117 'El desafío de la Telefonía Rural: una mirada desde los ciudadanos'	9	3	1	6
3	Acceso a la Justicia	Informe Defensorial Nº 118 'Afectación de los derechos a la libertad personal e identidad por mandatos de detención ilegales	1	3	0	7
4	Acceso a la Justicia	Informe Defensorial Nº 119 'Justicia de Paz Letrada en Comisarías:una propuesta para enfrentar la inseguridad ciudadana'	8	1	0	9
5	Salud	Informe Defensorial Nº 120 'Atención de salud para los más pobres: El Seguro Integral de Salud'	9	0	0	14
6	Acceso a la Justicia	Informe Defensorial Nº 121'Propuestas para una reforma de la Justicia Contencioso-Administrativa desde la perspectiva del acceso a la justicia'	11	7	0	17
7	Acceso a la Justicia	Informe Defensorial Nº 126 'La aplicación de la justicia penal ante casos de violencia sexual perpetrados contra niñas, niños y adolescentes'	5	3	0	20
		Total	55	19	1	84

Igual procedimiento se siguió para el año 2008, el proyecto apoyo la elaboración de 6 informes defensoriales que propusieron 121 recomendaciones, de las cuales 14 están orientadas a modificar o elaborar políticas públicas, lo que equivale al 11.57%, ver cuadro Nº 8.

Cuadro Nº 8
Recomendaciones que derivaron en políticas públicas (año 2008)

Nº	Tema priorizado	Informes Defensoriales	Recomendaciones			
			Gestión del Estado	Políticas Públicas		Otras (acciones, aplicaciones de legislación)
				Modificación	Generación	
1	Acceso a la Justicia	Informe Defensorial Nº 129 'Análisis de los Decretos Legislativos promulgados al amparo de las facultades otorgadas por la Ley N° 29009'	10	5	1	0
2	Identidad y Ciudadanía	Informe Defensorial Nº 130 'Devolverles su identidad es devolverles sus derechos. Supervisión a los registros siniestrados a consecuencia de la violencia política'	15	0	1	0
3	Educación	Informe Defensorial Nº 131 'Gratuidad en las escuelas públicas. Un compromiso pendiente'	8	1	0	12
4	Acceso a la Justicia	Informe Defensorial Nº 132 '¿Ciudadanos desprotegidos?:Estrategias para fortalecer el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana'	9	1	1	7
5	Descentralización y Buen Gobierno	Informe Defensorial Nº 133 '¿Uso o abuso de la autonomía municipal? El desafío del desarrollo local'	12	3	0	15
6	Medio Ambiente	Informe Defensorial Nº 136 'La calidad del aire en Lima y su impacto en la salud y la vida de sus habitantes: seguimiento de las recomendaciones defensoriales'	19	1	0	0
		Total	73	11	3	34

- Nº de convenios y acuerdos entre la DP y entidades estatales y de la sociedad civil (de nivel nacional, regional y local) para colaborar en el diseño y ejecución de políticas públicas.

El número total de convenios firmados por la Defensoría del Pueblo con entidades internacionales y de la sociedad civil en el año 2007 fueron treinta y ocho (38). Treinta (30) se suscribieron con fuentes cooperantes de carácter bilateral y multilateral, destacando el Reino de los Países Bajos, OXFAM Gran Bretaña, Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), el Servicio Alemán de Cooperación Social-Técnica (DED), Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo (ASDI), Organización de Estados Americanos (OEA), la Oficina Regional para América Latina y el Caribe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, la Cooperación Técnica Alemana (GTZ), etc. Los convenios suscritos con la sociedad civil fueron ocho (8).

En el año 2008 se suscribieron veinte y dos (22) convenios. De éstos, quince (15) fueron de ámbito internacional, entre los que sobresalen la Comunidad Europea, Agencia Alemana de Perfeccionamiento y Desarrollo Internacional, Catholic Institute for Internacional Relations (CIIR), Save the Children Suecia, Porter Parents Plan Internacional INC, Asociación Solidaridad de Países Emergentes (ASPEM), Instituto Internacional del Ombudsman (IOI). Siete (7) se firmaron con la sociedad civil.

En el período de enero a setiembre del año 2009, se suscribieron dieciocho (18) convenios, de los cuales diez (10) fueron de ámbito internacional, entre los que resaltan la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo de la Generalitat de Catalunya, Canadá, DED, GTZ. Ocho (8) se firmaron con entidades públicas y universidades, tales como los Ministerios de Vivienda y del Ambiente, Oficina Nacional de Procesos Electorales, la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, y ONGs, Capital Humano y Social Alternativo, Asociación Derecho al Ambiente y Recursos Naturales .

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

El resultado 2 se alcanzó plenamente, mediante la capacitación, las campañas de difusión las ferias itinerantes y la atención de quejas, la Defensoría del Pueblo logró empoderar a la población, en especial la más pobre y excluida, en el ejercicio de sus derechos.

Los indicadores determinados para la medición del resultado 2 fueron los siguientes:

- % de quejas[5] y petitorios[6] (según sexo, derecho vulnerado y categorías de población) resueltos a favor del/la recurrente.

La Defensoría del Pueblo desde el año 2000 al 2008, ha mostrado un incremento de atenciones sostenido. En el año 2006 se realizaron 85,658 atenciones. Para el año 2007 las atenciones superaron la cifra de 100,000 aumentando en un 29.57%. En el 2008 se logró alcanzar la cifra de 112 mil atenciones, lo que representa un incremento del 1.12% con

[5] Queja: Toda solicitud que requiere la intervención de la Defensoría del Pueblo alegando la vulneración o el peligro de vulneración de un derecho constitucional o fundamental debido a la actuación u omisión de una entidad de las administraciones públicas, de la administración de justicia o de las empresas prestadoras de servicios públicos.

[6] Petitorio: Toda solicitud que requiere la intervención de la Defensoría del Pueblo, sobre asuntos jurídicos, de índole institucional, de apoyo social o psicológico, que no implican la afectación a derechos fundamentales y / o respecto a los que la Defensoría del Pueblo no resulta competente.

respecto al 2007[7]. Estas cifras demuestran la confianza que diariamente deposita la población en la institución y que va en aumento de un año a otro.

Con respecto al período de intervención del proyecto, las quejas atendidas durante el año 2007 (32,920 quejas) representan la cifra más alta en los últimos años[8], al haberse incrementado en un 16.34% en comparación con el año 2006 (28,297 quejas). En el año 2008 se presentó una disminución ligera equivalente al 7% en las quejas recibidas.

Con respecto a los petitorios, se ha mantenido la tendencia de crecimiento. En el año 2006 se registraron 11,894, en el 2007 10,001 y el año 2008 fue de 13,115 petitorios. Haciendo una comparación entre los años 2007 y el 2008 se muestra un crecimiento de los petitorios del orden de 1.3 veces.

Cabe mencionar, que las quejas resueltas con respecto a las quejas atendidas fue de 76.56% en el año 2007 y 63.97% en el 2008. Esta disminución se debió al incremento significativo del número de atenciones en la Defensoría del Pueblo.

Los hechos vulneratorios más frecuentes por lo que la población presenta sus quejas a la Defensoría del Pueblo fueron:

- Omisión de las entidades del Estado, para dar respuesta por escrito en el plazo legal.
- Dilación en el trámite de pensión.
- Irregularidades en trámite de solicitud de desafiliación al Registro Privado de Pensiones.
- Incumplimiento de obligaciones laborales.
- Dilación en el trámite de la solicitud de desafiliación del Sistema Privado de Pensiones.
- Atenciones del derecho al debido procedimiento.
- Desconocimiento de años de aportación.
- Falta de celeridad procesal.

Con respecto a los petitorios los más frecuentes fueron:

- Identidad, solicitud de partidas de nacimiento.
- Administración de justicia.
- Servicios públicos, demanda de la población para que se atienda sus pedidos para contar con servicios básicos de agua y luz
- Temas laborales
- Conflictos sociales
- Previsionales
- Migrantes.

- % de recomendaciones adoptadas por las entidades públicas supervisadas.

Para dar cuenta de este indicador la Defensoría del Pueblo se basa en su ley orgánica[9] que impone a toda autoridad administrativa o judicial el deber de cooperación, de acuerdo con lo señalado por el artículo 16 de esta norma, la autoridades de la Administración Pública tienen el deber de cooperar con la labor realizada por los funcionarios de la Defensoría del

[7] Informe Anual 2008: Capítulo 3, La Defensoría del Pueblo en cifras, página 293.
[8] Informe Anual 2007: Capítulo3, La Defensoría del Pueblo en cifras
[9] Ley Nº 26520. Publicado en el diario el Peruano el 4 de agosto de 1995.

Pueblo, permitiendo que personal acreditado pueda apersonarse a las dependencias del sector público para solicitar información, realizar entrevistas o solicitar los expedientes generados en la administración visitada.

Basados en este artículo de la ley antes citada, es que la Defensoría del Pueblo realiza su acción defensorial en la supervisión de las entidades de la administración pública y para ello cuenta con los siguientes instrumentos de gestión, que le han permitido medir el indicador de cooperación, i) Protocolo de Actuaciones Defensoriales, ii) el Sistema de Información Defensorial (SID) y iii) el Defensómetro.

Para informar sobre el avance de este indicador se utilizó la información del SID, en el que se registra el nivel de cooperación de las entidades supervisadas a nivel nacional. Desde el 2006 se ha incrementado significativamente el porcentaje de recomendaciones adoptadas por la administración pública. En el año 2006 se emitieron 530 recomendaciones y se adoptaron 201 recomendaciones, lo que da un ratio de 38%. En el 2007 se emitieron 1024 recomendaciones y fueron adoptadas 698, lo que equivale al 68%, y en el año 2008 se emitieron 1155 recomendaciones adoptándose 837, lo que representó el 72%.

Las entidades de la administración pública que más cooperan con la Defensoría del Pueblo son: Ministerio Público, Ministerio de Educación, Poder Judicial, Direcciones Regionales de Salud (DIRESA), Policía Nacional del Perú y el Seguro Social del Perú. Con la entidad que tiene menos nivel de cooperación es la Oficina de Normalización Provisional (ONP)[10]

- % de consultas sobre el total de casos atendidos

El número de atenciones se ha ido incrementado en los últimos años, como resultado de las actividades promovidas por el proyecto y otras acciones realizadas por la Defensoría del Pueblo, como la realización de ferias y la promoción de un espacio televisivo, denominado 'La Defensoría del Pueblo más cerca de la gente', lo cual ha fomentado que la población tenga mayor interés en conocer sus derechos y hacerlos valer. Así en el año 2006 se solicitaron un total de 85,658 atenciones, siendo el 53% de ellas consultas (45,467). A partir del año 2007 aumentan las atenciones a 111,337 y continúa en el 2008 llegando 112,694. Situación similar se presentó en el caso de las consultas de 68, 416 (2007) se elevó a 68,964 (2008) que representó el 61%.

Para mejorar los conocimientos de la población sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos, el proyecto financió un conjunto de actividades de capacitación, así como, la realización de visitas itinerantes a zonas alejadas del país para promocionar los derechos.

En el transcurso de la ejecución del proyecto se realizaron 851 actividades de capacitación y difusión sobre los derechos que tiene todo ciudadano de acuerdo a la Constitución del Perú, registrándose la participación de 35,959 ciudadanos entre población en general y funcionarios de la Administración Pública. También, se desarrollaron 239 viajes itinerantes, beneficiándose a 9,945 ciudadanos[11].

- Nº de convenios o acuerdos con entidades públicas y organizaciones sociales para promover el ejercicio de derechos.

La Defensoría del Pueblo en su condición de órgano intermediario entre la sociedad civil y el Estado, mantiene alianzas estratégicas con instituciones y organizaciones de la sociedad civil con la finalidad de promover la defensa de los derechos ciudadanos.

[10] Informe Anual 2008, Capítulo IV, Cumplimiento del deber de cooperación de la Administración Estatal con la Defensoría del Pueblo, página 421.
[11] Informe Anual 2007 y 2008 elaborado por la Unidad de Administración del Proyecto.

En el año 2007, se informó la firma de 8 convenios con entidades de la sociedad civil, siendo uno de los más importantes el suscrito con PROÉTICA para diseñar, implementar y monitorear programas y proyectos e iniciativas en torno a la lucha anticorrupción, la participación ciudadana, la transparencia pública y la promoción de valores. Otra relación de interés se ha basado en el tema Derecho a la identidad, realizándose actividades conjuntas con las instituciones Alianza por el Derecho Ciudadano (ADC), el Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP), el Movimiento para que No se repita y el Instituto de Defensa Legal (IDL).

El 2008 se reportaron 7 convenios firmados, entre la Defensoría del Pueblo e instituciones de la sociedad, siendo uno de los temas de mayor interés, el referido al VIH Sida, coordinándose acciones con el Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre VIH Sida, también con la ONG Vía Libre, el Programa de Soporte a la Autoayuda de Personas Seropositivas (PROSA), Impacta e Iniciativa de Políticas en Salud. Otro tema de interés fue el del adulto mayor, coordinándose acciones con la ONG Internacional Help Age, la Asociación Nacional del Adulto Mayor del Perú (ANAMPER) y con asociación de pensionistas.

- Resultado 3: La Defensoría del Pueblo cuenta con el personal idóneo y una organización y sistema de gestión adecuado para el desempeño de sus funciones con eficacia y eficiencia

Este resultado se alcanzó satisfactoriamente, mediante el fortalecimiento de la organización, del sistema de gestión y de las capacidades del personal, lo cual garantizó un nivel de desempeño eficiente y eficaz y se reflejó en la mejora de capacidades de los funcionarios para atender los casos, en las propuestas de recomendaciones para optimizar la gestión estatal y dar soluciones a los conflictos y en el alto índice de credibilidad y confianza que le da población a la Defensoría del Pueblo.

Los indicadores determinados para la medición del resultado 3 fueron los siguientes:

- % del personal que ha participado en actividades de capacitación (interna y externa), según sexo y unidad orgánica

A partir del año 2007 se ha obtenido un ratio de 100% y 275% en el 2008 de participación del personal en actividades de capacitación, mejorando la calificación del personal de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, la política institucional desarrollada durante el año 2008 reconoció que el recurso más importante de la institución es su personal. En este sentido, se ejecutó el Plan de Capacitación 2008, abordando tres ejes temáticos: temas específicos de intervención y supervisión defensorial, de gestión y competencia interna y capacitación virtual[12].

- % del personal (según sexo y unidad orgánica) que obtiene calificación aprobatoria en las actividades de capacitación.

El personal capacitado con fondos del proyecto, a partir del funcionamiento de la Escuela Defensorial, ha logrado una calificación aprobatoria. El nivel de aprendizaje se evalúa a través de encuestas, las mismas que arrojan un nivel alto de aprendizaje de los participantes.

A finales del 2007 se calculó una línea de base, por este motivo en este año no se obtuvo resultados para este ratio. Sin embargo en el 2008, se ha registrado un ratio de 45%. De

[12] Decimosegundo Informe Anual de la Defensoría del Pueblo Enero – Diciembre 2008 1.2.3 Política de Recursos humanos

esta manera, se está logrando un buen nivel de avance en la calificación del personal de la Defensoría del Pueblo.

- % del personal que considera que la DP es eficiente en la promoción, defensa y protección integral de derechos humanos.

Para medir este indicador, se ha tomado los datos del estudio sobre el clima organizacional[13] para trabajadores y colaboradores de la Defensoría del Pueblo. Mediante este estudio se evaluaron diez factores entre los cuales los más significativos para evaluar este indicador son:

(a) Fiabilidad: Confianza en que los resultados se alcanzarán con el nivel de calidad necesario. El resultado de este factor es en promedio 3.87, lo que el mismo estudio califica como un estado de satisfacción aceptable.

(b) Eficiencia: alcanzar los resultados utilizando y balanceando los recursos disponibles. El resultado de este factor es en promedio 3.68, lo que el mismo estudio califica como un estado de satisfacción aceptable.

- % de la ciudadanía que considera que la DP es eficiente en la promoción, defensa y protección integral de derechos humanos.

En el año 2007, la Universidad de Lima, mediante su encuesta denominada "Barómetro Social", calculó un nivel de confianza de la Defensoría del Pueblo (DP) 57%. Asimismo, en el año 2008, la encuesta nacional realizada por la empresa Ipsos Apoyo, Opinión y Mercados indicó un resultado de 56% para el nivel de confianza de la ciudadanía por la institución. Finalmente, en la encuesta realizada en julio de 2009 por la Universidad de Lima sobre la opinión de la población de la provincia de Lima y Callo acerca de la evaluación de la DP, se informó una aprobación de la gestión de la Defensora del Pueblo de un 69.6%.

El resultado de estos dos indicadores, muestran un cumplimiento satisfactorio de la percepción sobre la efectividad de la DP en la promoción, defensa y protección integral de derechos humanos.

- Nº de casos atendidos en cada oficina defensorial, según sexo y categorías de población.

El número de casos atendidos fue de 286,345 desde el año 2007 hasta julio 2009. De los cuales, 111,380 se atendieron durante el año 2007; 109,760 en el 2008 y 65,205 casos hasta julio de 2009, es decir se estima una proyección ascendente a fines del año 2009 (111,780 casos proyectados a diciembre de 2009).

- Monto total de los recursos (nacionales e internacionales) de que dispone anualmente la DP y % destinado a las oficinas desconcentradas.

Los recursos que recibe la Defensoría del Pueblo del Estado vienen incrementándose desde el año 2006 frente a la disminución del financiamiento que se obtienen por las diferentes fuentes cooperantes internacionales. Asimismo el porcentaje destinado a las oficinas defensoriales fuera de la ciudad de Lima tiene una tendencia positiva.

En el cuadro N° 9 se muestran los datos de la planificación presupuestal de los años comprendidos entre 2007 y 2009.

[13] Informe del estudio sobre clima organizacional para la Defensoría del Pueblo, UMAN Consultores (Julio 2008)

Cuadro N° 9
Presupuesto aprobado por fuente de financiamiento
(nuevos soles)

Programación por fuente de financiamiento							
Año	Recursos nacionales	Recursos internacionales	Total	Oficinas Defensoriales fuera de Lima		Unidades Organicas en Lima	
2007	38,432,639.00	13,126,326.23	51,558,965.23	13,047,604.00	25%	38,511,361.23	75%
2008	36,475,147.00	10,980,315.00	47,455,462.00	14,378,276.00	30%	33,077,186.00	70%
2009	39,208,792.00	6,994,387.00	46,203,179.00	14,400,820.00	31%	31,802,359.00	69%

- % de las actividades ejecutadas respecto a las programadas.

En el 2007, este ratio fue del 93%, en el 2008 de 95% y a mayo de 2009 fue de 98%. Estos valores, muestran un nivel de ejecución bueno, con un bajo riesgo para el proyecto.

- % del personal satisfecho con los sistemas de PME, administrativos, de información, de recursos humanos, de trámite documentario.

El estudio sobre el clima organizacional mencionado anteriormente, midió el factor de evaluación denominado "Directriz para las metas". Este factor evaluó la orientación, medición y seguimiento de las metas mediante los diferentes instrumentos y sistemas de la institución. La evaluación indicó un valor de 3.69, lo que equivale según el estudio que hay un nivel de satisfacción favorable, mostrando un nivel de cumplimiento satisfactorio de este indicador.

4. *Describa el sistema de seguimiento-evaluación que fue instaurado en el momento de la ejecución del proyecto/programa.*

Durante casi 10 años, la actuación de la Defensoría del Pueblo respecto a la atención de quejas, petitorios y consultas de los ciudadanos y ciudadanas se rigió formalmente por las disposiciones contenidas en la Directiva de Actuaciones Defensoriales, aprobada en octubre de 1996. Sin embargo, en el año 2006 se desarrollaron nuevos instrumentos a fin de mejorar la intervención defensorial. Así mismo, en el año 2007 la institución se vio fortalecida por la consolidación y el adecuado uso de tres instrumentos de gestión:

- El Protocolo de Actuaciones Defensoriales, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 057-2006/DP-PAD del 26 de julio del 2006, que constituye el marco normativo de la actuación defensorial.

- El Defensómetro, cuyo objetivo es medir el aporte de las entidades de la administración pública en la investigación y solución de los casos presentados por los ciudadanos y ciudadanas ante la Defensoría del Pueblo.

- El Sistema de Información Defensorial (SID), cuyo fin es obtener información certera, accesible y oportuna sobre el desarrollo de las actuaciones defensoriales.

Los referidos instrumentos de gestión de la actuación defensorial fueron diseñados como parte del esfuerzo institucional desarrollado para: brindar una atención diligente, ágil y oportuna a los ciudadanos y ciudadanas, elaborar un registro riguroso de las instituciones contra las que se presenta el mayor número de quejas y que no cumplen con el deber de

cooperación con la Defensoría, y sistematizar y facilitar el desarrollo de las actuaciones defensoriales para la atención de quejas, petitorios y consultas.

Los tres instrumentos antes descritos han sido la fuente de información utilizada por el proyecto para dar cuenta de los indicadores de fin, propósito y los resultados uno (1) y dos (2) del proyecto.

Para dar cuenta del resultado 3, se ha contado con otras herramientas de monitoreo que son: el sistema de seguimiento de actividades (POA), sistema de base de datos mediante el cual, todas la oficinas registran el detalle de las actividades que van realizado de acuerdo a su programación. El desarrollo de esta herramienta se inicio en la segunda fase del proyecto y contó con un financiamiento para la contratación de un especialista que desarrollo el sistema.

La implementación del sistema se dio en el año 2007, a partir del cual todas las oficinas comenzaron a registrar información, dando cuenta de las actividades que realizaban, de acuerdo a su programación operativa anual.

Adicionalmente, la Unidad de Administración ha contado con dos herramientas de gestión financiera, un sistema de monitoreo financiero acorde a las características del proyecto, y un sistema de monitoreo financiero denominado FIT, facilitado por la Cooperación Técnica Belga, herramienta utilizada para informar del avance del proyecto.

TERCERA PARTE:
COMENTARIOS Y ANÁLISIS

1. *¿Cuáles son los problemas y preguntas mayores que influenciaron la ejecución del proyecto /programa, y cómo el del proyecto /programa, intentó resolverlos?*

Un problema que influyó en el desempeño de la gestión del proyecto fue que hasta el mes de julio de 2007, la Unidad de Administración, carecía de un Manual de Procedimientos, ya que la versión con la que se contaba contenía contradicciones, vacíos y en algunos casos, aplicaba la ley de contrataciones y adquisiciones del estado sin que esto sea factible. A partir del mes de agosto, se aprobó el nuevo Manual que cumplió tanto con los lineamientos de la cooperación belga como con la armonización de las normas administrativas del Estado.

Otra dificultad que se presentó en el año 2008, fue el recorte en la autorización del gasto en aproximadamente 8.2% del presupuesto anual aprobado por Recursos Ordinarios y del 16% del presupuesto anual aprobado por Canasta de Fondos. Esta situación, limito el accionar de la institución, dejándose de ejecutar las actividades de supervisión, capacitación y viajes itinerantes, sólo se atendieron quejas y consultas en las oficinas defensoriales a nivel nacional.

También, se generó un obstáculo con la finalización del apoyo financiero de 78 plazas de personal. Para superar esta situación la Defensoría del Pueblo gestionó ante el Ministerio de Economía y Finanzas un presupuesto adicional, el cual fue aprobado, lo que permitió en el mes de julio la incorporación de estas plazas a la institución.

2. *¿Cuáles son las causas de las diferencias con relación a lo previsto y a los resultados esperados?*

En el caso del resultado 1 se han presentado diferencias con relación a lo que se había programado y los logros obtenidos. La medición del grado de implementación de las recomendaciones planteadas por la Defensoría del Pueblo que generaron la modificación de políticas públicas o creación de una nueva fue parcial. Debido a que los indicadores identificados facilitaron el cálculo de la ejecución de actividades y no el avance del resultado.

Por otro lado, al inicio de la ejecución del proyecto hubo un débil proceso de seguimiento de las recomendaciones, situación que ha sido superada actualmente porque la institución cuenta con una nueva Unidad de Seguimiento de Políticas Públicas que ha creado un sistema de seguimiento que permitirá hacer incidencia de políticas públicas de forma concertada con la sociedad civil y los medios de comunicación.

Para el caso específico del resultado 2, no se han presentado diferencias negativas de los logros alcanzados de un año a otro, durante el período de ejecución del proyecto. El incremento ha sido significativo, el cual se refleja en la mayor capacidad de atención de la población que tiene la Defensoría del Pueblo.

Para el caso del resultado 3 no hubo variaciones en la obtención de los logros en el transcurso de la ejecución del proyecto. La generación de instrumentos para mejorar la organización y el sistema de gestión, así como la capacitación constante del personal, se mostró en el desempeño de las funciones en forma eficiente y eficaz y el alto grado de credibilidad y confianza que tiene la población en la institución.

3. *¿Cuáles son las lecciones que se pueden sacar de la experiencia del proyecto/programa? Proporcione una respuesta detallada sobre los impactos y la sostenibilidad de los resultados.*

Las lecciones obtenidas de la prestación y que han servido de experiencia, se han recogido del informe de sistematización efectuado a mediados del año 2008 y del desarrollo del proyecto mismo.

- Con respecto al diseño: uno de los problemas detectados corresponde a la poca incorporación del concepto de fortalecimiento institucional. En general, el proyecto en sus tres fases fue diseñado sin un marco conceptual ni un diagnóstico institucional, por lo tanto, no fue posible identificar con precisión cuáles eran las capacidades institucionales que se necesitaban y los conceptos claves que debían desplegarse. Los procesos de fortalecimiento se entendieron de manera más instrumental que estratégica.

  En este sentido, se recomienda que para futuras intervenciones se construya la definición de fortalecimiento institucional en base a los planes estratégicos institucionales y diagnósticos situacionales de capacidades y necesidades. Se debe contemplar:
  - Gestión interna que incluye políticas y normas institucionales, procedimientos, desarrollo de sistemas de monitoreo y evaluación.
  - Desarrollo de capacidades para la elaboración y seguimiento de recomendaciones de política públicas, desarrollo de propuestas de políticas públicas
  - Recursos humanos: definición de funciones, planes de carrera, incentivos, planes de capacitación basada en competencias.
  - Desarrollo de sistemas de información estratégicos que incluyan sistemas administrativos, de recursos humanos y estadísticos.

- Con respecto a la implementación: es necesario reforzar el enfoque de las intervenciones como "procesos" más que como "proyectos". En ese sentido, debe concebirse las intervenciones con una temporalidad más amplia que dos años. Otro aspecto a desarrollarse es un sistema de monitoreo y de evaluación que permita tener información oportuna sobre el avance del proyecto. Asimismo, se debe fortalecer la identificación de diversos indicadores que puedan ser medidos siguiendo los diferentes niveles de los objetivos y elaborar una línea de base para la medición de los impactos de la intervención.

Los efectos más destacables que hemos obtenido durante el desarrollo del proyecto fueron: contribuir al desarrollo de la institucionalidad democrática, ser la institución líder en la defensa de los derechos de la población más pobre y excluida, reconocimiento de la población y un mejor desempeño institucional.

Asimismo, el proyecto ha contribuido específicamente a la consolidación de varios componentes de sostenibilidad:

- Técnica, se evidencia particularmente en el fortalecimiento de las capacidades del personal de la Defensoría a nivel nacional. En el último año se reforzó la implementación de la Escuela Defensorial Virtual y se apoyaron investigaciones y recomendaciones realizadas sobre temas específicos orientadas a la promoción e implementación de políticas públicas.

- Institucional y organizacional, se traduce en la elaboración y adopción de herramientas de gestión, tales como: el protocolo defensorial, el plan estratégico institucional, el plan estratégico informático, el sistema de información defensorial, el defensómetro, el

sistema de monitoreo de conflictos sociales a través de la web, el aplicativo para el monitoreo de actividades, etc.

- Económica, el aporte financiero del proyecto permitió sostener el crecimiento institucional, así como ampliar la cobertura se servicios de la población. Visto el buen desempeño institucional el Estado peruano desde el año 2006 esta asumiendo mayores compromisos económicos con la Defensoría. Resalta el hecho que al finalizar la tercera fase del proyecto la Defensoría ha incorporado las 78 plazas que eran financiadas por el proyecto.

4. Según usted, ¿cómo el proyecto/programa fue percibido por los grupos metas?

El proyecto por su naturaleza de fortalecimiento institucional, estuvo orientado a diversos grupos de población, tanto interna como externa.

En el grupo de población interna se toma en cuenta a las 28 oficinas defensoriales distribuidas en todo el territorio nacional, las Adjuntías y Programas especiales y los 9 módulos de atención.

En ese sentido, se ha tomado del informe de sistematización del proyecto[14] la percepción interna, en el cual los funcionarios de la Defensoría consideran lo siguiente:

- La modalidad de gestión del proyecto permite a la institución actuar de manera más ágil e inmediata, ya que al no estar regidas por las normas del Estado, no tienen que pasar por procedimientos engorrosos cuando hay que tomar una decisión y actuar. En consecuencia, los procedimientos se realizarían en un periodo más corto que aquellos que se rigen bajo los procedimientos de la administración pública.

- La flexibilidad en la gestión de fondos es especialmente importante en el caso de cubrir las necesidades de desembolsos para los gastos urgentes o imprevistos de las oficinas de la Defensoría en las regiones. Tal es el caso de la solución de conflictos.

- Comunicación directa y fluida entre las Oficinas Defensoriales y la Unidad de Administración del proyecto para la realización de consultas de las solicitudes o rendiciones.

En lo que se refiere a la población externa, se identifica a los ciudadanos y ciudadanas que acuden y utilizan los servicios de la Defensoría del Pueblo. Así como también a los funcionarios del Estado y de las entidades prestadoras de servicios públicos y las organizaciones de la sociedad civil que participan en las actividades institucionales.

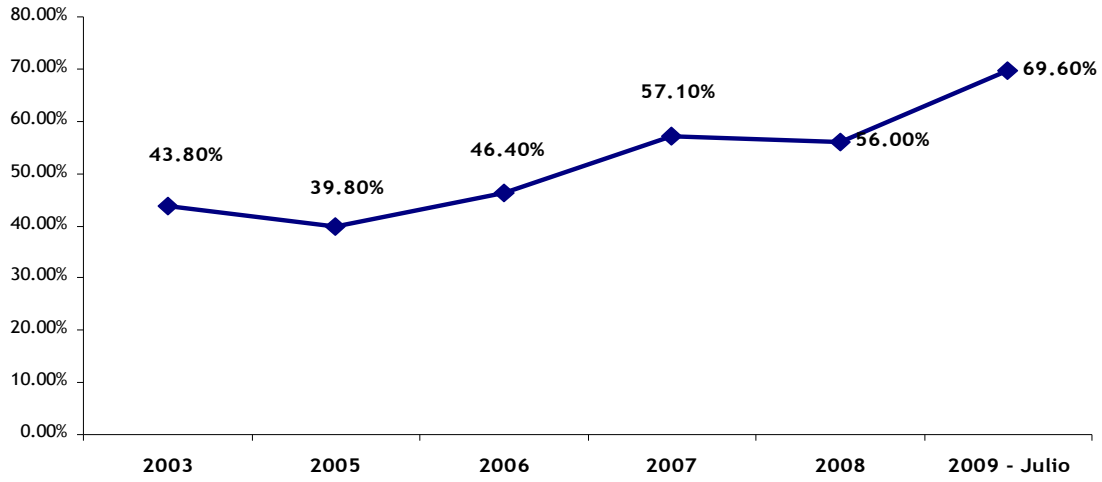
La forma de evaluar el grado de aceptación del trabajo defensorial, fue realizado mediante la medición del índice de confianza de la población en las entidades del estado. Este índice es elaborado por diversas entidades de investigación, como la Universidad de Lima y la consultora Ipsos Apoyo.

Como se muestra en el gráfico Nº 1 el índice de confianza de la población, con respecto al trabajo que realiza la Defensoría del Pueblo, tiene un crecimiento sostenido, habiéndose pasado de un nivel de confianza en el año 2003 del 43.80% al 69.60% en el mes de julio de 2009, lo que marca una clara aceptación del trabajo que brinda la Defensoría por defender los derechos de la población.

[14] Sistematización de la primera, segunda y tercera fase del proyecto 'Fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo para la promoción y defensa de los derechos ciudadanos' Susana Guevara Salas – Responsable del estudio - Lima, Agosto del 2008

Gráfico Nº 1

Evolución de la confianza ciudadanía hacia la Defensoría del Pueblo



Fuente: Barómetro de confianza de las entidades del Estado, Universidad de Lima.

5. *¿Cuáles fueron los resultados del seguimiento –evaluación o del monitoreo y de las eventuales auditorias y controles? ¿Cómo las recomendaciones de éstos fueron tomadas en cuenta?*

a. Evaluación de Medio Término

Las principales recomendaciones que fueron presentadas por las consultoras en noviembre de 2008, se adoptaron parcialmente en la planificación de actividades del año 2009, debido a que se contaba con un presupuesto limitado y solamente quedaban seis meses de ejecución del proyecto.

A continuación, se presentan las recomendaciones de la evaluación de medio término y se describe las acciones adoptadas:

- Mejorar los procedimientos de análisis y seguimiento de los resultados, a través de la revisión y adecuación del sistema de monitoreo y evaluación utilizado, enfocándolo a la gestión por resultados:
  - integrando indicadores cualitativos
  - desarrollando criterios de análisis cualitativo de actividades y resultados
  - integrando estos componentes en el modelo de informe
  - incorporando de otras prácticas de monitoreo y evaluación, orientadas al análisis de efectos.

Con respecto a esta recomendación, la Defensoría del Pueblo está en proceso de reestructurar su sistema de diseño de presupuesto por resultados. La Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística está integrando el enfoque de presupuesto y gestión por resultados, para lo cual se ha contado con asistencia técnica del proyecto y actualmente de la Agencia Canadiense de Cooperación Internacional (ACDI).

De otro lado, se han realizado cambios en la estructura del marco lógico y de los indicadores del proyecto en base al nuevo Marco de Medición del Rendimiento del Programa 'La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos, 2006-2010'. Asimismo, se han redefinido los indicadores institucionales y las

fuentes de verificación tomando en cuenta este nuevo instrumento de monitoreo y su vigencia de aplicación fue valida para toda la tercera fase.

Cabe destacar, que la Defensoría del Pueblo desde el año 2007 hasta la actualidad, viene perfeccionando el sistema de seguimiento de la actuación defensorial que comprende al protocolo, el defensómetro y el sistema de información de defensorial. Estos tres instrumentos fueron la fuente de información utilizada por el proyecto para dar cuenta de los indicadores de fin, propósito y los resultados uno (1) y dos (2) del proyecto. También se ha implementado otra herramienta de monitoreo que es el sistema de seguimiento de actividades (POA), que ha servido para reportar el avance el resultado 3.

- Sistematización y capitalización de las diferentes estrategias de diseño, seguimiento e incidencia en políticas públicas, ya trabajadas en el marco de las acciones realizadas en el proyecto. Para ello se recomienda:
  - Realizar un mapeo estratégico, que permita identificar los actores y factores estratégicos que pueden aumentar la capacidad de incidencia de la DP, en políticas públicas.
  - Identificar y fortalecer las sinergias y colaboraciones con otros proyectos similares (PNUD, UNICEF, en materia de Educación y Niñez) y con otros actores estatales y no estatales (MINDES, MINSA, MINEDU) que puedan ser aliados estratégicos significativos en la incidencia en políticas públicas.
  - Afinar y adecuar los procesos de seguimiento de las recomendaciones propuestas en los Informes defensoriales, de manera a que sean trabajados y considerados como punto de partida para una estrategia de incidencia y no como punto de llegada.

En cuanto esta recomendación, la Defensoría ha creado la Unidad de Seguimiento Políticas Públicas, la cual inició sus actividades revisando los 33 informes defensoriales elaborados desde los años 2006 hasta 2007, actualmente se viene perfeccionando este sistema y será de una valiosa ayuda para hacer incidencia en políticas públicas.

Para el caso en específico del proyecto, para hacer el seguimiento de las recomendaciones propuestas por la Defensoría que derivaron en políticas públicas, se utilizó la iniciativa de las consultoras de la Evaluación de Medio Término (diciembre 2007). Esta modalidad de cálculo consistió primero, en realizar un recuento del total de los informes defensoriales apoyados por el proyecto y ubicar las recomendaciones propuestas. El segundo paso, fue determinar del total de recomendaciones cuántas estaban orientadas a modificar o elaborar políticas, especialmente se registraron las orientadas al Congreso o a la entidad involucrada para que proponga un marco normativo.

Cabe destacar, que el Programa financiado a través de la Canasta de Fondos, el proyecto apoyado por la cooperación belga y los demás proyectos desarrollados con la cooperación de otras fuentes cooperantes, responden y están articulados a la estrategia, prioridades y temáticas planteadas en el PEI y los Planes Operativos Institucionales (POI), por ende se complementan y se relacionan entre sí.

Las distintas oficinas de la Defensoría organizan sinergias con la sociedad civil en función de las orientaciones y temas prioritarios planteados en el PEI y de las actividades programadas en el Plan Operativo Anual (POA). Iniciativas que actualmente se están llevando a cabo. Se puede observar que existen colaboraciones establecidas de forma casi permanente con actores de la sociedad civil, como por ejemplo con el Movimiento ciudadano 'Para que no se repita', en torno al seguimiento de las recomendaciones de la CVR; con la Mesa de Concertación y de lucha contra la pobreza; la Comisión de Derechos humanos, etc. A nivel de las Oficinas Defensoriales, la colaboración con las redes locales de

la sociedad civil, también está consolidada. Las Adjuntías estructuran las colaboraciones en torno a los temas estratégicos prioritarios establecidos en el PEI.

b. Auditorías financieras

Los resultados de las dos auditorías financieras realizadas en la tercera fase del proyecto concluyeron que los recursos fueron administrados eficientemente y cumplieron con todo lo estipulado en el convenio específico. Se realizaron en dos momentos: el primero, corresponde al período julio 2006 a diciembre de 2007, efectuada por la empresa Ramírez Enríquez y Asociados, y el segundo, concierne a la etapa de enero 2008 a julio 2009 desarrollada por la empresa Venero & Asociados.

Los resultados de las auditorias fueron las siguientes:

- Julio 2006 a diciembre 2007, dictaminaron que el estado de fuentes y usos de fondos del proyecto, fueron administrados sin salvedad, es decir, se cumplió con los procedimientos administrativos aprobados por el Comité Directivo. Sin embargo, la empresa auditora observó, una debilidad en el sistema de control interno, debido a que en el período analizado no se recuperó la cantidad de S/. 23,000 soles por concepto de IGV correspondiente al año 2006.

- Enero 2008 a Julio 2009, informaron que el estado de fuentes y usos de fondos del proyecto, fueron administrados sin salvedad, es decir, no excite debilidad en el sistema de control interno, se cumplieron con todas las condiciones generales del convenio específico y se tomaron las medidas correctivas del informe de la auditoria de julio 2006 a diciembre 2007. Con respecto a la no recuperación de IGV del año 2006, quedo claramente sustentado que no fue por debilidad del sistema de control interno utilizado por la Administración del Proyecto, sino por la demora en la aprobación del Plan Operativo del Proyecto, con no depende de la Unidad de Administración.

6. *¿Qué recomendaciones hacen para la consolidación y la apropiación del 'Post-proyecto/programa' (las políticas a seguir o poner en marcha, los recursos nacionales necesarios, la toma de responsabilidad de los grupos metas, la manera de aplicar las recomendaciones)?*

La Defensoría propone que el post proyecto este dirigido a apoyar el Programa denominado 'La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos'**.** El programa actual tiene una vigencia del 2006-2010 y se ha proyectado una extensión hasta el año 2015, para lo cual se solicita la contribución del Reino de Bélgica por cinco años y por un monto aproximado de 2 millones de euros.

El problema central que el Programa pretende solucionar es la afectación de los derechos de la población más vulnerable y excluida por parte de la administración estatal y las empresas de servicios públicos. Para ello, el Programa busca abordar las causas directas, tales como las políticas públicas que no garantizan la realización de los derechos humanos ni el acceso a los servicios públicos de calidad; la débil capacidad de la población para el ejercicio de sus derechos; así como las limitadas capacidades institucionales de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional. Sobre esta base, se espera contribuir de modo eficaz a evitar una probable vulneración de los derechos o que cese inmediatamente el hecho vulneratorio que impide el ejercicio pleno de los derechos de la población, especialmente en las regiones más pobres y excluidas.

El objetivo principal del Programa es promover la defensa de los derechos de la población más vulnerable y excluida ante la administración estatal y las empresas de servicios públicos.

Asimismo, el Programa busca alcanzar el objetivo superior, vinculado al Plan estratégico institucional de la Defensoría del Pueblo, contribuir al ejercicio de los derechos de la población y el fortalecimiento de la institucionalidad democrática en el país.

El Programa tiene como población beneficiaria potencial a la población más pobre y excluida del país. Dicha población se encuentra distribuida en 10 regiones con mayores índices de pobreza del país, según estadísticas oficiales. Estas son las siguientes: Amazonas, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Loreto, Pasco y Puno. Ello involucra a una población beneficiaria directa estimada de 334,160 personas.

El Programa ejecutara sus actividades tomando como referencia las prioridades de intervención de la Defensoría del Pueblo, las cuales se especifican por temas y grupos poblacionales prioritarios. Los temas son: salud, educación, justicia, medio ambiente, agua y saneamiento rural, identidad y ciudadanía, conflictos, corrupción. Las poblaciones prioritarias son: infancia, mujeres, pueblos indígenas, personas con discapacidad, adultos mayores, personas privadas de libertad y personas afectadas por la violencia.

La estrategia o metodología adoptada para promover la defensa de los derechos de la población ante la administración estatal y las empresas de servicios públicos, especialmente de la población más pobre y excluida, comprende tres componentes sustantivos: (i) promoción de la implementación de políticas públicas orientadas a garantizar la realización de los derechos humanos y el acceso a servicios públicos de calidad, (ii) fortalecimiento de las capacidades de la población para el ejercicio de sus derechos, y (iii) fortalecimiento de las capacidades institucionales a nivel nacional para un desempeño eficiente y eficaz.

7. Conclusiones

En líneas generales podemos concluir que con la ejecución de la tercera fase del proyecto 'Fortalecimiento institucional de la Defensoría del Pueblo para la promoción y defensa de los derechos ciudadanos' se ha contribuido a la mejora del fortalecimiento de la institucionalidad democrática, así como al ejercicio de la defensa de los derechos de la población, en particular la más pobre y excluida.

Esta aseveración se constata en el nivel de los logros alcanzados en los resultados dos (2) y tres (3). En el primero, se produjo el empoderamiento de la población que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión lo cual significó que tuvieran mayores capacidades y posibilidades para conocer y defender sus derechos y se incrementará el número de quejas presentadas a la institución. En el segundo, se desarrollo y fortaleció a la Defensoría del Pueblo, lo que se mostró en el buen manejo y desempeño de sus funciones al actuar de forma eficiente y eficaz frente a las acciones deefensoriales y en el alto grado de credibilidad y confianza que tiene la población en la institución por lo que se le reconoce como la institución líder en la defensa de los derechos.

Los avances no fueron muy significativos en el caso del resultado 1. El grado de implementación de las recomendaciones planteadas por la Defensoría del Pueblo que generaron la modificación de políticas públicas o creación de una nueva fue parcial. Al inicio de la ejecución del proyecto hubo un débil proceso de seguimiento de las recomendaciones, situación que se va a superar porque la institución recientemente cuenta con la Unidad de Seguimiento de Políticas Públicas que ha planteado un sistema de seguimiento que permitirá hacer incidencia de políticas públicas en forma concertada con las entidades públicas y la sociedad civil.

Adicionalmente, el proyecto ha contribuido al crecimiento institucional y a ampliar la cobertura de servicios, situación que ha variado paulatinamente hasta consolidarse en el

año 2006, visto el buen desempeño institucional, que el Estado peruano ha asignado mayores recursos económicos a la Defensoría del Pueblo. Lo que ha permitido afianzar el despliegue territorial y asumir los gastos de funcionamiento de oficinas, personal, alquileres, servicios básicos y de comunicación. Resalta el hecho que al finalizar la tercera fase del proyecto la Defensoría ha incorporado a la planilla las 78 plazas que eran financiadas por el proyecto, con lo cual se constata la consolidación de la sostenibilidad económica institucional.

Además, estos progresos se obtuvieron porque la administración del proyecto cumplió con los compromisos administrativos y financieros demandados por la cooperación belga y al mismo tiempo utilizó los instrumentos de gestión más ágiles que facilitaron el trabajo de la Defensoría del Pueblo.

El nivel de ejecución del presupuesto se cumplió plenamente según la programación financiera y así se reporto a la Cooperación Técnica Belga de forma mensual, semestral y anual. Esta situación se mostró en el alto nivel de realización de las actividades, lográndose una ejecución del 95% de las actividades programadas.

Finalmente, proponemos a la cooperación belga que la futura intervención se oriente a apoyar el Programa denominado 'La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos'**.** El programa actual tiene una vigencia del 2006-2010 y se ha proyectado una extensión hasta el año 2012. El problema central que el Programa pretende solucionar es la afectación de los derechos de la población más vulnerable y excluida por parte de la administración estatal y las empresas de servicios públicos.

Responsable nacional de la ejecución **Responsable CTB de la ejecución**

ANEXOS

Anexo 1

Resumen de los resultados en función al marco lógico del proyecto

Nº	Indicadores	Variables y cálculo	Ratio 2007	Ratio 2008	Coeficiente Año 2008 / Año 2007
Resultado 1: El Estado en todos los niveles de gobierno (nacional, regional, local), implementa políticas públicas orientadas a garantizar la realización de los derechos humanos, especialmente los derechos económicos, sociales y culturales de la población en situación de mayor pobreza y exclusión.					
1	% de recomendaciones que derivaron en propuestas de modificación y/o propuestas de política pública	Nº de recomend Política / Total	Nº de recomend Política (20) / Nº recomendaciones (159) = 12.58%	Nº de recomend Política (14) / Nº recomendaciones (121) = 11.57%	87,5%
2	Nº de convenios y acuerdos entre la DP y entidades estatales y de la sociedad civil (de nivel nacional, regional y local) para colaborar en el diseño y ejecución de políticas públicas.	Número de convenios firmados	Se firmaro 30 convenios de ámbito internacional y 8 de ámbito nacional.	Se firmaron 15 convenios de ámbito internacional y 7 de ámbito nacional	50,0%
Resultado 2: La población, especialmente la que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión, cuenta con mayores posibilidades y capacidades para el ejercicio de sus derechos.					
1	% de quejas y petitorios (según sexo, derecho vulnerado y categorías de población) resueltos a favor del/la recurrente.	Total de quejas resueltas año N / Total de quejas resueltas año N-1	76,56%	63,97%	84%
2	% de recomendaciones adoptadas por las entidades públicas supervisadas.	Total recomendaciones adoptadas año N / Total recomendaciones emitidas N	68%	72%	179%
3	% de consultas sobre el total de casos atendidos.	Número de consultas año N / Total de atenciones año N	61,45%	61,20%	122%
4	Nº de convenios o acuerdos con entidades públicas y organizaciones sociales para promover el ejercicio de derechos.	Número de convenios firmados	Se firmaron 8 convenios	Se firmaron 7 covenios	87,50%
Resultado 3: La Defensoría del Pueblo cuenta con el personal idóneo y una organización y sistema de gestión adecuados para el desempeño de sus funciones con eficacia y eficiencia.					
1	% del personal que ha participado en actividades de capacitación (interna y externa), según sexo y unidad orgánica.	Número de personas capacitadas año N / Número de personas capacitadas año N -1	100%	275%	276%
2	% del personal (según sexo y unidad orgánica) que obtiene calificación aprobatoria en las actividades de capacitación.	Número de capacitados calificados / Número de personas que recibieron capacitación	No hubo datos	Total personas capacitadas = 444, Personas capacitadas en Esc. Defens. = 198, ratio 45%	100%
3	% del personal que considera que la DP es eficiente en la promoción, defensa y protección integral de derechos humanos.	Estudio de clima organizacional	No hubo datos	Estudio Clima organizacional 2008, dio un valor de 3.68, valor de satisfacción aceptable	100%
4	% de la ciudadanía que considera que la DP es eficiente en la promoción, defensa y protección integral de derechos humanos.	Aceptación de la ciudadanía del trabajo de la Defensoría del Pueblo	UL = 57%	UL = 56%	98%
5	Nº de casos atendidos en cada Oficina Defensorial, según sexo y cate-gorías de población.	Número total de atenciónes del año N	111.380	109.760	97%
6	Monto total de los recursos (nacionales e internacionales) de que dispone anualmente la DP y % destinado a las oficinas desconcentradas.	Presupuesto total de la DP disponible del año N	51´558,965.23 Nuevos Soles. 25% destinado a las Oficinas desconcentradas fuera de Lima	47´455,462 Nuevos Soles. 30% destinado a las Oficinas desconcentradas fuera de Lima	87%
7	% de las actividades ejecutadas respecto a las programadas.	Número de activadades ejecutads año N / Número de actividades ejecutadas año N	93%	98%	95%
8	% del personal satisfecho con los sistemas de PME, administrativos, de información, de recursos humanos, de trámite documentario.	Estudio de clima organizacional	No hubo datos	Estudio Clima organizacional 2008, dio un valor de 3.69, valor aceptable	100%

Anexo 2
Estado del gasto desde julio de 2006 al 31 de julio de 2009
(monto en euros)

Código presupuestario	Descripción de rubros presupuestarios	Código tarea	Costo total contribución belga	Gastos acumulados 2006 -2008	Q1 2009 (Ene - Mar)	Q2 2009 (Abr - Jun)	Q3 2009 (Jul - Set)	Q4 2009 (Oct - Dic)	Gastos del período de estudio 2009	Gastos acumulados al 31/07/09	Saldo de Presupueto al 31/07/09	% de ejecuciòn
Objetivo	Fortalecer las capacidades de la Defensoría del Pueblo para contribuir a la reforma del Estado, al fortalecimiento de la institucionalidad democrática y la defensa de los derechos humanos,											
Resultado 1 : El Estado en todos los niveles de gobierno (nacional, regional, local), implementa políticas públicas orientadas a garantizar la realización de los derechos humanos, especialmente los derechos económicos, sociales y culturales de la poblac												
Actividad 1.1	A_01_01	COGESTION	52.032	45.891	6.092	12.073	3.418		21.582	67.473	-15.441	130%
Actividad 1.2	A_01_02	COGESTION	25.099	17.032	750	1.758	0		2.508	19.540	5.559	78%
Actividad 1.3	A_01_03	COGESTION	773.351	561.051	114.290	85.488	203		199.981	761.032	12.319	98%
Actividad 1.4	A_01_04	COGESTION	13.247	13.247	0				0	13.247	0	100%
Actividad 1.5	A_01_05	COGESTION	94.080	60.727	0	11.271			11.271	71.998	22.082	77%
Actividad 1.6	A_01_06	COGESTION	39.365	36.942	268	3.035	1.272		4.575	41.517	-2.152	105%
Resultado 2: La población, especialmente la que se encuentra en situación de mayor pobreza y exclusión, cuenta con mayores posibilidades y capacidades para el ejercicio de sus derechos.												
Actividad 2.1	A_02_01	COGESTION	268.115	268.115	0				0	268.115	0	100%
Actividad 2.2	A_02_02	COGESTION	226.481	206.349	0				0	206.349	20.132	91%
Actividad 2.3	A_02_03	COGESTION	163.962	163.962	0				0	163.962	0	100%
Actividad 2.4	A_02_04	COGESTION	71.076	42.247	9.445	14.416	1.650		25.511	67.758	3.318	95%
Actividad 2.5	A_02_05	COGESTION	50.731	37.214	1.924	9.680	1.062		12.667	49.881	850	98%
Resultado 3: La Defensoría del Pueblo cuenta con el personal idóneo y una organización y sistema de gestión adecuados para el desempeño de sus funciones con eficacia y eficiencia.												
Actividad 3.1	A_03_01	COGESTION	94.068	55.869	2.659	8.222	4.584		15.466	71.335	22.733	76%
Actividad 3.2	A_03_02	COGESTION	89.323	87.501	0	3.323			3.323	90.824	-1.501	102%
Actividad 3.3	A_03_03	COGESTION	69.486	56.435	1.266	4.164	2.149		7.579	64.014	5.472	92%
Actividad 3.4	A_03_04	COGESTION	741.188	666.260	25.166	23.431	5.565		54.163	720.423	20.765	97%
Actividad 3.5	A_03_05	COGESTION	57.983	57.983	0				0	57.983	0	100%
Actividad 3.6	A_03_06	COGESTION	89.668	80.722	-17.249	-10.211	-1.577		-29.037	51.685	37.983	58%
Actividad 4.1	Z_04_01	REGIE	80.786	28.373	15.194	20	7		15.221	43.594	37.192	54%
	TOTAL	COGESTION	2.919.255	2.457.547	144.613	166.652	18.326	0	329.591	2.787.138	132.117	95%
	TOTAL	REGIE	80.786	28.373	15.194	20	7	0	15.221	43.594	37.192	54%
	TOTAL	**PRESUPUESTO**	**3.000.041**	**2.485.920**	**159.807**	**166.672**	**18.333**	**0**	**344.812**	**2.830.732**	**169.309**	**94%**

Anexo 3
Tasa de desembolso del proyecto

Fuente de financiamiento	Presupuesto acumulado (euros)	Gastos reales acumulados (euros)	Tasa de ejecución	Tasa de porcentaje de desembolso acumulado	Comentarios y observaciones
Contribución belga COGESTION	2.919.255	2.787.138	95.47%	100%	--
Contribución belga REGIE	80.786	43.594	53.96%	69%	--
Contribución del Estado Socio	--	--	--	--	--
Contribución Fondo de Contraparte	--	--	--	--	--
Otros	--	--	--	--	--

Anexo 4
Personal de la prestación
Personal de apoyo contratado localmente

No.	*Apellidos y nombres*	*Sexo*	*Cargo*	*Fecha inicio*	*Fecha fin*	*Duración contrato (meses)*
1	Agüero Lovaton, José Luis	M	Comisionado	01/12/2009	30/06/2009	31
2	Albornoz Soto, Fabiola Victoria	F	Asesor	01/12/2006	17/08/2008	21
3	Alburqueque Castro, Luis Eduardo	M	Coordinador	01/12/2006	31/12/2006	1
4	Alegría Rojas, Carlos Emilio	M	Especialista	05/09/2008	30/09/2008	1
5	Alejos Blanco, Irina	F	Asistente Administrativo	01/06/2007	31/05/2009	24
6	Alvites Alvites, Elena Cecilia	F	Asesor	01/06/2007	31/10/2008	17
7	Angeles Cordova, Diego Alonso	M	Asistente	07/08/2007	31/12/2007	5
8	Apaza Lanyi, Sandra	F	Especialista	13/06/2007	31/08/2008	16
9	Aranzamendi Fernández, Wilmer Rodolfo	M	Comisionado	01/12/2006	31/05/2007	6
10	Araujo Villena, Verónica Noemí	F	Asistente Administrativo	09/12/2006	30/04/2007	7
11	Arellano Tume, Cesar Augusto	M	Asistente	01/12/2006	04/12/2006	1
12	Arica Quezada, Jesabel Milagros	F	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	30
13	Arzapalo Villon, Tania Elizabeth	F	Comisionado	07/11/2008	31/12/2008	2
14	Ayzanoa Vigil, Oscar Manuel	M	Asesor	01/01/2008	31/05/2009	17
15	Baltazar Rodriguez, John Ned	M	Auxiliar De Oficina	01/04/2008	31/12/2008	9
16	Barandiaran Llanos De Vega, Irma	F	Asesor	10/09/2007	31/10/2007	3
17	Bautista Tinco, Jessica	F	Especialista	01/12/2006	31/10/2008	23
18	Belaunde Villalon Vda De Ore, Eugenia Elizabeth	F	Asesor	01/12/2006	31/12/2008	25
19	Bernardo Melo, Angela Jazmin	F	Asistente Administrativo	05/02/2009	31/05/2009	4
20	Bezold Olivares, Claudia Mirtha	F	Asesor	01/05/2008	31/12/2008	8
21	Bigotti Rifenholz, Guillermo	M	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	30
22	Boyer Larrea, Karina Beatriz	F	Asistente Administrativo	01/12/2006	31/05/2009	30
23	Bravo Ricse, Rosario Jhoana	F	Comisionado	16/03/2009	30/06/2009	4
24	Brocos Perez, Alberto Octavio	M	Comisionado	06/04/2009	31/05/2009	2
25	Cabrera Zarate, Juan Carlos	M	Adm. Adjunto	01/05/2007	30/09/2009	26
26	Cáceres Del Busto, Juana Ximena Niyu	F	Comisionado	13/04/2009	31/05/2009	2
27	Caceres Vargas, Paby Jhony	M	Asistente	01/12/2006	31/05/2009	30
28	Calderon Aguirre, Jose Luis	M	Asistente Logistico	09/11/2006	30/09/2009	33
29	Calle Mendoza, Alejandro Enrique	M	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	30
30	Callirgos Morales, Mónica Liliana	F	Especialista	01/12/2006	31/03/2007	4
31	Canales Cáceres, Rocío Del Carmen	F	Especialista	07/12/2007	31/12/2007	1
32	Carrillo Mayanga, Alvaro Jesús	M	Asesor	16/02/2007	31/12/2008	23
33	Castillo Herrera, Eulalia Esperanza	F	Comisionado	01/08/2007	04/10/2007	3
34	Castro Nieto, Ines Juliana	F	Asistente Contable	09/11/2006	30/09/2009	33
35	Castro Rodriguez De Garcia, Lisbeth	F	Comisionado	01/12/2006	31/10/2008	23
36	Ccanto Torres, Freddy Salomon	M	Comisionado	01/01/2008	31/05/2009	17
37	Centurión Abraham, Karina Mercedes	F	Asistente Administrativo	01/12/2006	31/05/2009	30
38	Chávez Díaz, Martha Elena	F	Adm. Adjunto	09/11/2006	30/04/2007	7
39	Chiroque Becerra, Abel	M	Coordinador	01/12/2006	28/02/2009	27
40	Chumbe Ingaroca, Luis Percy	M	Coordinador	01/07/2007	28/02/2009	20
41	Coila Montes, Feliciano	M	Comisionado	01/03/2008	31/05/2009	15
42	Colan Cabrera, Angela Gisela	F	Especialista	24/10/2007	31/12/2008	15
43	Cordero Galdos, Humberto Enrique	M	Coordinador	01/03/2007	04/10/2007	8
44	Cosquillo Suarez, Miguel Arturo	M	Comisionado	16/02/2009	31/05/2009	4
45	Costa Sinacay, Milagros	F	Comisionado	23/03/2009	31/05/2009	3

46	Cristobal Ayala, Leodan	M	Comisionado	21/11/2007	15/06/2008	8
47	Dávila Paredes, Yoner	M	Motorista	01/12/2006	31/05/2009	30
48	Del Pozo Goicochea, Claudia Rosanna	F	Especialista	02/09/2008	30/09/2008	1
49	Díaz Pizarro, Gladys	F	Comisionado	01/01/2007	31/05/2009	29
50	Domínguez Aldave, Victor Arturo	M	Asistente	01/03/2007	01/08/2007	5
51	Dominguez Gallardo, Melissa	F	Asesor	27/04/2007	14/11/2007	8
52	Elias Jurado, Manuel Francisco	M	Administrador	09/11/2006	30/04/2007	7
53	Escobedo Sanchez, Jaime	M	Comisionado	17/09/2007	15/02/2009	18
54	Esteves Farfan, Ronny Roberto	M	Asistente	18/12/2006	31/05/2009	30
55	Estrada Yauyo, Jessica Silvia	F	Asesor	01/12/2006	26/04/2007	5
56	Fernandez Millan, Carlos Eduardo	M	Comisionado	01/12/2006	28/10/2007	11
57	Flores Roa, Elsa Zugeidy	F	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	31
58	Florez Bocangel, Edmundo	M	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	30
59	Gala Echavigurin, Vivian Nancy	F	Comisionado	01/01/2008	31/05/2009	17
60	Garces Zapata, Ana Cecilia	F	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	30
61	Garcia Munoz, Mariela Ada	F	Asistente Administrativo	17/09/2007	31/03/2008	7
62	Gomez Ramirez, Edwin Jaime	M	Comisionado	01/12/2006	30/04/2008	17
63	Gómez Sotil, Mirtha Azucena	F	Asistente Administrativo	01/12/2006	31/05/2009	30
64	Gomez Vargas, Genoveva	F	Comisionado	01/12/2006	30/06/2009	31
65	Guevara Machaca, José Ernesto	M	Encargado De Vehiculos	01/12/2006	30/06/2009	31
66	Hernandez Velarde, Jorge Luis	M	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	30
67	Herquinio Alarcon, Luz Esther	F	Coordinador	11/01/2007	04/10/2007	10
68	Hidalgo Reyes, Julio	M	Coordinador	01/12/2006	31/03/2007	4
69	Huamán Janampa, Roy Antonio	M	Asistente	01/01/2007	31/05/2009	29
70	Huaroc Giraldez, Miriam	F	Asistente Administrativo	01/12/2006	31/12/2008	25
71	Huerta Guerrero, Luis Alberto	M	Asesor	01/01/2007	07/12/2007	13
72	Huerta Loli, Wilfredo Oscar	M	Encargado De Vehiculos	01/12/2006	30/06/2009	31
73	Hurtado Vargas, Madeleyne	F	Comisionado	01/12/2006	08/10/2008	23
74	Infantes Montalvo, Ivette Melva	F	Comisionado	01/04/2008	31/03/2009	12
75	Inoñan Castillo, Celeste Araceli	F	Asistente Administrativo	01/12/2006	31/05/2009	30
76	Jaime Santana, Janet Angelica	F	Asistente Administrativo	01/12/2006	31/05/2009	30
77	Jara Espinoza, Yonel Francisco	M	Asistente	02/01/2008	31/05/2009	17
78	Jimenez Zamalloa, Ronaldo Demostenes	M	Comisionado	15/04/2009	31/05/2009	2
79	Laca Ramos, Italo Alberto	M	Comisionado	05/11/2007	15/05/2009	19
80	León Cardenas, Tatiana	F	Comisionado	01/11/2008	30/06/2009	8
81	Leon Huertas, William Raphael	M	Coordinador	01/12/2006	31/03/2007	4
82	Leon Vega, Brisceyda Pamela	F	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	30
83	Linares Guillén, Fernando	M	Administrador	01/05/2007	30/09/2009	26
84	Lizarraga Castillo, Martha Liliana	F	Especialista	01/12/2006	31/05/2007	6
85	Loaiza Muñoz, Guimo Nemecio	M	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	30
86	Lopez Jeri, Elinor Heidi	F	Coordinador	01/12/2006	28/02/2007	3
87	Lozano Reyes, Estela	F	Comisionado	19/06/2008	30/06/2009	13
88	Luna Cervantes, Eduardo Javier	M	Asesor	06/09/2007	30/09/2007	1
89	Luna Ugarte, José Eduardo	M	Coordinador	01/12/2006	11/10/2007	11
90	Luque Mogrovejo, Jesus Rolando	M	Asesor	01/12/2006	31/12/2006	1
91	Macedo Bravo, Francisco José	M	Especialista	05/11/2007	31/12/2007	2
92	Malaver Cáceres, Eyner	M	Asistente	01/12/2006	31/12/2006	1
93	Mango Calcina, Percy Eloy	M	Comisionado	01/03/2007	30/06/2009	28
94	Mencia Huayaney, Jackelin Sonia	F	Asistente Administrativo	01/12/2006	31/05/2009	30
95	Mendoza Reyna, Karina Amparo	F	Asistente Contable	01/06/2007	31/12/2008	19
96	Montesinos Cornejo, Manuel Gonzalo Efrain	M	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	30

97	Montoya Suclla, Patricia	F	Comisionado	01/01/2007	19/02/2008	14
98	Moreno Diaz, Agustin Fernando	M	Comisionado	01/12/2006	04/10/2007	11
99	Muñiz Duran, Jose Abel	M	Comisionado	01/12/2006	31/12/2006	1
100	Murrieta Torres, Rony Vicente	M	Comisionado	01/03/2009	31/05/2009	3
101	Noriega Ubaldo, Ramón Eduardo	M	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	31
102	Nunja Medina, Luis Carlos	M	Auxiliar De Oficina	01/12/2006	31/05/2009	30
103	Orihuela Gutierrez, Tania Pamela	F	Comisionado	01/12/2006	06/11/2008	24
104	Palacios Esterripa, Rina María	F	Asistente Administrativo	01/01/2007	13/07/2007	7
105	Panitz Mau, Teddy Adolfo	M	Coordinador	01/12/2006	04/10/2007	11
106	Paredes Calla, Jaime Hector	M	Especialista	21/01/2008	31/08/2008	8
107	Paredes Lopez, Jessica Mary	F	Asistente Administrativo	01/12/2006	30/04/2007	5
108	Paredes Rodriguez, Veronica Arminda	F	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	30
109	Pasco Ferradas, Karyn Cecilia	F	Comisionado	08/09/2008	31/05/2009	9
110	Pazos Saavedra, Rosa María	F	Comisionado	01/02/2009	31/05/2009	4
111	Pedraza Sierra, Jerónimo Wilfredo	M	Asesor	01/01/2008	31/03/2008	3
112	Peñafiel Garreta, Rocio Del Carmen	F	Comisionado	01/11/2006	31/12/2006	1
113	Pereda Marines, Lucy Maribel	F	Comisionado	01/09/2007	31/05/2009	21
114	Pérez Sánchez Cerro, Liliana Violeta	F	Especialista	01/08/2008	31/08/2008	1
115	Pierola Robles, Sergio	M	Comisionado	01/12/2006	30/06/2009	31
116	Pillaca Valdez, John Bernardino	M	Comisionado	01/12/2006	31/05/2007	6
117	Platero Huanca, Miguel Mauro	M	Comisionado	01/12/2006	30/06/2008	19
118	Quispe Ticona, Marco Antonio	M	Comisionado	01/04/2009	31/05/2009	2
119	Quispe Ttito, Alcides	M	Asistente Administrativo	01/12/2006	31/05/2009	30
120	Quispecahuana Maldonado, Lucy	F	Comisionado	01/01/2008	31/03/2009	15
121	Ramos Paredes, Karina Dolly	F	Comisionado	01/02/2007	31/03/2008	14
122	Razzeto Zavala, Mario Fernando	M	Asesor	01/12/2006	31/01/2009	26
123	Reategui Rengifo, Diego Martín	M	Comisionado	01/12/2006	28/02/2009	27
124	Reátegui Ríos, José Enrique	M	Comisionado	01/12/2006	31/07/2007	8
125	Rivas Espinoza, Hugo Alejandro	M	Comisionado	01/12/2006	01/07/2007	7
126	Rivera Chirinos, Luz Mirella	F	Comisionado	01/07/2007	31/05/2009	23
127	Rivera Vargas, Nodi	F	Comisionado	01/10/2007	28/02/2009	17
128	Rodriguez Arteaga, Editha Mariela	F	Comisionado	01/12/2006	31/08/2007	9
129	Rodriguez Lazo, Maribel Ivonne	F	Comisionado	01/12/2006	28/02/2009	27
130	Rodríguez Luján, Rina Karen	F	Asistente	01/12/2006	31/05/2009	30
131	Rojas Salinas, Ydalid Karina	F	Comisionado	17/07/2008	31/03/2009	9
132	Romero Gallegos, Carmen Rosa	F	Especialista	16/04/2007	17/09/2007	6
133	Rovalino Paredes, Betsy Betsabet	F	Comisionado	18/11/2008	30/06/2009	8
134	Salas Quispe, Luis Alberto	M	Comisionado	01/12/2006	05/02/2007	3
135	Salas Veliz, Oscar Genaro	M	Comisionado	01/12/2006	31/12/2008	25
136	Sánchez Gamarra, Rina Alcira	F	Comisionado	01/01/2007	31/05/2009	29
137	Santa Cruz Cordova, Rosa Emperatriz	F	Comisionado	01/12/2006	31/01/2009	26
138	Segura Zurita, Daisy Milagros	F	Asistente Administrativo	01/12/2006	31/12/2006	1
139	Soto Chicoma, Mariella Janet	F	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	30
140	Tapia Vargas, Percy Gilberto	M	Coordinador	01/12/2006	04/12/2007	13
141	Terrones Coello, Manuel	M	Asistente	01/12/2006	31/12/2006	1
142	Torres Mora, Maritza Maribel	F	Comisionado	01/01/2008	31/12/2008	12
143	Valerio Milla, Celín Edú	M	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	30
144	Vallenas Rojas, Kantuta Nataly	F	Asesor	01/11/2008	30/11/2008	1
145	Vargas Sánchez, Lynn Jaklyn	F	Especialista	20/02/2009	31/05/2009	4
146	Vargas Sánchez, Lynn Jaklyn	F	Especialista	02/10/2008	31/12/2008	3
147	Vargas Valderrama, Edward Percy	M	Comisionado	01/12/2006	31/05/2009	30

148	Vega Farías, Daniel German	M	Asesor	01/02/2007	16/02/2007	1
149	Velasquez Ramos, Patricia Montserrat	F	Comisionado	01/12/2006	01/08/2007	8
150	Velazco Levano, Nilton César	M	Comisionado	15/04/2008	31/12/2008	9
151	Velazco Levano, Nilton César	M	Comisionado	16/02/2009	30/06/2009	5
152	Vera Torres, Manfred Honorio	M	Comisionado	01/12/2006	04/10/2007	10
153	Vergara Villanueva, Jorge Eduardo	M	Comisionado	01/12/2006	28/02/2007	3
154	Verheye Asalde, Yann	M	Comisionado	21/11/2007	31/05/2009	19
155	Viaña Pongo, Yessica Yazmine	F	Asesor	03/09/2008	30/06/2009	10
156	Vicente Jimenez, Lali	F	Comisionado	01/12/2006	30/06/2008	19
157	Vilcapuma Takayama, Romy Milagros	F	Asistente Contable	01/06/2007	12/06/2009	25
158	Villacorta Granados, Tania Giovanna	F	Comisionado	16/06/2008	31/05/2009	12
159	Villar Salvador, Juana Edith Isolina	F	Comisionado	01/12/2007	31/12/2007	1
160	Zas Friz Burga, Johnny	M	Asesor	01/12/2006	28/02/2007	3

Anexo 5a
Licitaciones de Servicios
(monto en soles)

Fecha inicio Orden de Servicio	Fecha de Licitación	Nombre del proveedor	Objeto del contrato	Costo del servicio S/.
24/11/2006	nov-06	Rímac Internacional Seguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	16.178,91
05/12/2006	nov-06	Rímac Internacional Seguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.167,23
06/12/2006	dic-06	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIO DE IMPRESIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 104	8.140,00
06/12/2006	dic-06	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 106	5.780,00
06/12/2006	dic-06	Servicios Gráficos J M D SRL	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 109	15.000,00
21/12/2006	dic-06	Rímac Internacional Seguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.033,01
26/01/2007	ene-07	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 108 "PASAJEROS EN RIESGO: LA SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE INTERPROVINCIAL"	6.000,00
26/01/2007	ene-07	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 116 "LA CALIDAD DEL AIRE EN LIMA Y SU IMPACTO EN LA SALUD DE SUS HABITANTES"	6.440,00
26/01/2007	ene-07	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 117 "EL DESAFIO DE LA TELEFONÍA RURAL: UNA MIRADA DESDE LOS CIUDADANOS"	5.475,00
30/01/2007	ene-07	Rímac Internacional Cía. de Seguros y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.387,64
20/02/2007	feb-07	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DEL INFORME FINAL CAMPAÑA PILOTO "EDUCACIÓN SIN CORRUPCIÓN"	6.600,00
28/02/2007	feb-07	Rímac Internacional Cía. de Seguros y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.455,84
22/03/2007	mar-07	Rímac Internacional Cía. de Seguros y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.319,44
03/04/2007	abr-07	Moscoso Blanco, Rocío Del Carmen	SERVICIOS DE CORRECCIÓN DE ESTILO Y CUIDADO DE EDICIÓN DEL INFORME DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2006	5.850,00
03/04/2007	abr-07	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 119 "JUSTICIA DE PAZ LETRADA EN COMISARÍAS: UNA PROPUESTA PARA ENFRENTAR LA INSEGURIDAD CIUDADANA"	7.500,00

03/04/2007	abr-07	Tarea Asociación Gráfica Educativa	SERVICIOS DE DIAGRAMACIÓN DEL DÉCIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2006	3.400,00
13/04/2007	abr-07	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL "SEGURO INTEGRAL DE SALUD - SIS"	14.000,00
20/04/2007	abr-07	Hades Import Export Sac	SERVICIOS PARA LA IMPRESIÓN DE 2000 STICKERS, 8 BANDEROLAS, 2000 AFICHES Y 5000 TRIPTICOS PARA EL EVENTO DE CORREDORES PEATONALES DE SEGURIDAD "LA RUTA MÁS SEGURA PARA ESCOLARES"	8.750,00
25/04/2007	abr-07	Odiaga Franco, Víctor	SERVICIOS PARA LA IMPRESIÓN DE 3000 AFICHES Y 10000 TRIPTICOS PARA LA CAMPAÑA ACCESO A LA INFORMACIÓN EN SALUD	3.841,00
27/04/2007	abr-07	Centro Peruano de Estudios Sociales	SERVICIOS DE PRODUCCIÓN DE CINCO CUÑAS RADIALES, PARA LA ETAPA INFORMATIVA DE LA CAMPAÑA EDUCACIÓN SIN CORRUPCIÓN Y PARA LA CAMPAÑA ACCESO A LA INFORMACIÓN EN SALUD	35.938,00
27/04/2007	abr-07	Rímac Internacional Cía. de Seguros y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.251,24
03/05/2007	may-07	Business Communications Consulting SAC	SERVICIOS DE TRADUCCIÓN DEL CASTELLANO AL INGLÉS DEL RESUMEN EJECUTIVO DEL NOVENO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	1.500,00
09/05/2007	may-07	Cavagnaro Chávez, Clara María	SERVICIOS DE TRADUCCIÓN DEL CASTELLANO AL INGLÉS DEL DISCURSO QUE LA DEFENSORA DEL PUEBLO EXPONDRÁ EN LA UNIVERSIDAD DE HELSINKI, CON MOTIVO DE LA INVITACIÓN REALIZADA POR EL MINIST. R.E. DE FINLANDIA	2.418,00
15/05/2007	may-07	Producciones Musicales y Representaciones Roca Fuerte Sociedad Comercial de Resp.	SERVICIOS DE MULTICOPIADO EN DVD, DE 10 EDICIONES POR 100 COPIAS, DEL PROGRAMA DE TELEVISIÓN "DE LA MANO CON LA DEFENSORÍA"	3.200,00
16/05/2007	may-07	Inversiones Turísticas Maury SAC	SERVICIOS DE ALQUILER DE SALA Y COFFE BREAK PARA EL PRIMER ENCUENTRO DE COMISIONADOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CON LA ADJUNTÍA EN ASUNTOS CONSTITUCIONALES	4.200,00
22/05/2007	may-07	Aldea Digital Comunicaciones SAC	SERVICIO DE PRODUCCIÓN, POST-PRODUCCIÓN Y MULTICOPIADO DE CUATRO (4) VIDEOS DE INFORMES DEFENSORIALES	27.919,00
22/05/2007	may-07	Tarea Asociación Gráfica Educativa	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE 1000 EJEMPLARES DEL DÉCIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	18.200,00

24/05/2007	may-07	Tarea Asociación Gráfica Educativa	SERVICIO DE DIAGRAMACIÓN DEL RESUMEN EJECUTIVO DEL NOVENO INFORME DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO (ABRIL-DICIEMBRE 2005)	1.980,00
31/05/2007	may-07	Rímac Internacional Cía. de Seguros y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.183,05
31/05/2007	may-07	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE MIL (1000) EJEMPLARES DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 121 "PERSPECTIVA DEL ACCESO A LA JUSTICIA"	8.000,00
12/06/2007	jun-07	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE MIL (1000) EJEMPLARES DEL RESUMEN EJECUTIVO DEL NOVENO INFORME DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO (ABRIL DICIEMBRE DE 2005)	6.913,00
22/06/2007	jun-07	Dica Representaciones y Distribuciones SRL	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE 200 EJEMPLARES SOBRE NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO RELACIONADOS CON TEMAS A TRATARSE EN EL III ENCUENTRO DE ALCALDES REGION LA LIBERTAD	6.500,00
22/06/2007	jun-07	Los Conquistadores Hotel SA	SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y ALQUILER DE LOCAL PARA EL III ENCUENTRO DE ALCALDES REGIÓN LA LIBERTAD	6.545,00
22/06/2007	jun-07	Tecnología Digital Victoria Perú SAC	SERVICIO DE REPLICADO DIGITAL Y SERIGRAFIADO DEL CD-ROM DEL NOVENO INFORME DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	2.475,00
23/06/2007	jun-07	Rímac Internacional Cía. de Seguros y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.319,44
03/07/2007	jul-07	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE MIL (1000) EJEMPLARES DEL INFORME DEFENSORIAL "LA CUOTA DE GÉNERO EN EL PERÚ: SUPERVISIÓN DE LAS ELECCIONES REGIONALES Y MUNICIPALES 2006"	8.000,00
13/07/2007	jul-07	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIOS DE DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN DE MIL (1000) EJEMPLARES DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 123 "LA SITUACIÓN DE LOS ADOLESCENTES INFRACTORES A LA LEY PENAL PRIVADOS DE LIBERTAD (SUP. DE LOS CENTROS JU)	7.600,00
27/07/2007	jul-07	Rímac Internacional Cía. de Seguros y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.455,84
31/07/2007	jul-07	Representaciones Generales 2000 SAC	SERVICIOS DE DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN DE MIL (1000) EJEMPLARES DEL INFORME DEFENSORIAL "EL DERECHO AL AGUA EN ZONAS RURALES Y PEQUEÑAS CIUDADES, EL CASO DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES"	6.670,00
28/08/2007	ago-07	Orozco Ormeño, Luis Ysrael	SERVICIO DE IMPRESIÓN DE MATERIALES PARA LOS TALLERES DE LA DEFENSORÍA MÁS CERCA DE LA GENTE	5.307,40

28/08/2007	ago-07	Orozco Ormeño, Luis Ysrael	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE VEINTE MIL (20000) STICKERS PARA LOS MATERIALES DE LAS FERIAS "LA DEFENSORÍA MÁS CERCA DE LA GENTE"	1.243,55
29/08/2007	ago-07	Rímac Internacional Cía. de Seguros y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.251,24
05/09/2007	sep-07	Producciones Génesis SAC	SERVICIO DE IMPRESIÓN DE MATERIALES PARA LOS ENCUENTROS MACRO REGIONALES A NIVEL NACIONAL	4.840,00
14/09/2007	sep-07	Universidad ESAN	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SRTA. MARLENE NEYRA GUTIERREZ	2.500,80
20/09/2007	sep-07	Escuela para el Desarrollo Asoc. Civil	SERVICIOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA GUÍA PEDAGÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FACILITACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN DE LA ESTRATEGIA "LA DEFENSORÍA MÁS CERCA DE LA GENTE"	3.150,00
20/09/2007	sep-07	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE VEINTEMIL AFICHES PARA LOS TALLERES DE LA "DEFENSORÍA MÁS CERCA DE LA GENTE"	18.800,00
24/09/2007	sep-07	Representaciones Generales 2000 SAC	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE 1000 EJEMPLARES DEL INFORME DEFENSORIAL "PONGAMOS LA BASURA EN SU LUGAR, ESTADO Y SOCIEDAD HACIA UNA ADECUADA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS MUNICIPALES"	6.800,00
27/09/2007	sep-07	Rímac Internacional Cía. de Seguros y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.319,44
05/10/2007	oct-07	Cartir Peru SRL	SERVICIOS DE ALQUILER DE LOCAL PARA LA CAPACITACIÓN DE "SUPERVISIÓN AL PROCESO DE REPARACIONES A VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA, A LLEVARSE A CABO EN LA CIUDAD DE LIMA EL 10 DE OCTUBRE DE 2007"	6.607,23
12/10/2007	oct-07	Contraloría General de la República	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO SRTA. INÉS CASTRO NIETO	2.500,00
12/10/2007	oct-07	Corporación Hotelera Metor SA	SERVICIOS ALQUILER DE LOCAL, ALIMENTACIÓN Y ALQUILER DE MICRÓFONOS PARA EL ENCUENTRO DE PLANIFICACIÓN DE ADJUNTÍAS, PROGRAMAS, OFICINAS Y REPRESENTANTES DE LAS UNIDADES DE COORDINACIÓN TERRITORIAL	5.616,60
12/10/2007	oct-07	Meza Rodríguez, Cristina Leonor	SERVICIOS DE ELABORACIÓN DE MATERIAL DE DIFUSIÓN PARA EVENTO DE TRANSPORTE PÚBLICO	2.249,10
12/10/2007	oct-07	Orozco Ormeño, Luis Yisrael	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE STICKER ADHESIVO Y AFICHES PARA LA OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA	5.000,00

12/10/2007	oct-07	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO SR. JOSÉ LUIS CALDERÓN AGUIRRE	1.210,00
22/10/2007	oct-07	Orozco Ormeño, Luis Ysrael	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE STICKERS CON LAS DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE LAS OFICINAS DEFENSORIALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN DEFENSORIAL	6.260,47
29/10/2007	oct-07	Cartir Peru SRL	SERVICIO DE ALMUERZO Y ALQUILER DE MICRÓFONOS PARA LA CAPACITACIÓN "PERSONAL DE LOS CENTROS JUVENILES Y TRATAMIENTO DE LOS ADOLESCENTES INFRACTORES"	4.776,08
29/10/2007	oct-07	Cavagnaro Chavez, Clara María	SERVICIOS DE TRADUCCIÓN AL INGLÉS DEL RESUMEN EJECUTIVO DEL DÉCIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO (ENERO - DICIEMBRE 2006)	3.916,00
29/10/2007	oct-07	Corporación Hotelera Metor SA	SERVICIOS ALIMENTACIÓN PARA LA REUNIÓN DE COORDINACIÓN CON ADJUNTÍAS, PROGRAMAS Y OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1.404,00
05/11/2007	nov-07	Escajadillo Roca, Juan Perfecto	SERVICIOS DE TRADUCCIÓN AL QUECHUA DEL RESUMEN EJECUTIVO DEL DÉCIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2006	1.900,00
07/11/2007	nov-07	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIO DE IMPRESIÓN DE 1000 EJEMPLARES (800 EN ESPAÑOL Y 200 EN INGLÉS) DEL RESUMEN EJECUTIVO DEL DÉCIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2006	7.530,00
07/11/2007	oct-07	Rímac Internacional Cía. de Seguros y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.060,49
12/11/2007	nov-07	Chambi Echegaray, Peruska	SERVICIOS DE UN/A FOTOGRAFO/A PORFESIONAL PARA LA EMISIÓN DE LOS ALMANAQUES DEFENSORIALES Y OTROS MATERIALES DE DIFUSIÓN	6.200,00
13/11/2007	nov-07	Servicios Gráficos JMD SRL	SERVICIOS DE DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN DE MIL (1000) INFORMES DEFENSORIALES "LA APLICACIÓN DE LA JUSTICIA PENAL ANTE CASOS DE VIOLENCIA SEXUAL PERPETRADOS CONTRA NIÑAS, NIÑOS Y DOLESCENTES"	11.960,00
15/11/2007	nov-07	García Arévalo, Dilsa	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE RULETA PARA ESTRATEGIA "LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO MÁS CERCA DE LA GENTE"	2.640,00

16/11/2007	nov-07	Hotelera Costa del Pacifico SA	SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN PARA LOS ASISTENTES AL XII CONGRESO ANUAL DE LA FIO	7.435,20
16/11/2007	nov-07	Promotora de Turismo Nuevo Mundo SA	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN PARA EL EVENTO DE CAPACITACIÓN "ESCUELA DEFENSORIAL PARA JEFES DE OFICINAS DEFENSORIALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN"	39.628,24
19/11/2007	nov-07	Central Media SAC	SERVICIO DE MONITOREO DE PRESENTACIONES TEATRALES EN BUSES EN EL MARCO DE LA CAMPAÑA "CALIDAD DEL AIRE EN LIMA Y SU IMPACTO EN LA SALUD Y LA VIDA DE SUS HABITANTES"	3.000,00
19/11/2007	nov-07	Cueva Fernandez, María de los Ángeles	SERVICIOS PARA ELABORAR UN SIMULADOR MULTIMEDIA CON LOS CAMBIOS A IMPLEMENTARSE EN EL SISTEMA DEFENSORIAL SID.	2.000,00
19/11/2007	nov-07	Niño de Guzmán Cortés, Guillermo Arturo	SERVICIOS DE RELATORÍA DURANTE LOS DÍAS QUE SE DESARROLLE EL XII CONGRESO DE LA FIO	5.250,00
19/11/2007	nov-07	Restaurant Huaca Pucllana SAC	SERVICIOS DE COFFEE BREAK PARA 77 PARTICIPANTES DEL XII CONGRESO DE LA FIO	7.700,00
21/11/2007	nov-07	Aspiros Candela, Carlos Oscar	SERVICIOS DE DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN DEL SEGUNDO ENCARTE SOBRE INFORMES DEFENSORIALES QUE SERÁ PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO Y DOS CALENDARIOS INSTITUCIONALES DEL AÑO 2008	2.950,00
27/11/2007	nov-07	Edificios y Construcciones Santa Patricia	SERVICIOS DE COFFEE BREAK Y ALQUILER DE EQUIPO PARA LA REALIZACIÓN DEL "TALLER DE ACTUALIZACIÓN EN TEMAS DE ADMINISTRACIÓN ESTATAL - LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO"	4.120,00
29/11/2007	nov-07	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.103,07
05/12/2007	dic-07	Pixelstudio S.a.c	SERVICIOS DE DISEÑO DEL CD-ROM DEL DÉCIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2006	3.450,00
05/12/2007	dic-07	Servicios Postales Del Perú S.a.	SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN INTERNACIONAL DEL DÉCIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y DEL RESUMEN EJECUTIVO Y CD-ROM DEL NOVENO INFORME	6.853,90
11/12/2007	dic-07	Formas Y Servicios S. A. C.	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN EN EL CURSO DE "PLANILLAS ELECTRÓNNICAS Y BOLETA DE PAGO DIGITAL" AL PERSONAL DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	2.275,00

11/12/2007	dic-07	Garcia De Vidalon , Maria Esther	SERVICIOS DE REFRIGERIOS SIMPLES PARA LA JORNADA DE EVALUACIÓN FINAL DEL AÑO INSTITUCIONAL	8.250,00
14/12/2007	dic-07	Garcia Arevalo, Dilsa	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE 1500 CALENDARIOS INSTITUCIONALES 2008 DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, MODELO PARA ESCRITORIO	8.000,00
14/12/2007	dic-07	Promociones & Diseños Textiles E. I. R. L.	SERVICIOS DE CONFECCIÓN DE 183 GORRAS Y 157 CHALECOS PARA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN	7.281,73
14/12/2007	dic-07	Servicios Gráficos J M D S. R. L.	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE 200 PLANIFICADORES (PLANNER) INSTITUCIONAL 2008 DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	8.250,00
14/12/2007	dic-07	Thunderbird Hoteles Las Americas S. A.	SERVICIOS DE REFRIGERIO, CENAS Y ALOJAMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN "SEMINARIO DE DERECHO DE EJECUCIÓN PENAL"	4.723,79
17/12/2007	dic-07	Servicios Postales Del Perú S.a.	SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN INTERNACIONAL DEL RESUMEN EJECUTIVO Y CD-ROM DEL DÉCIMO INFORME ANUAL	1.764,00
17/12/2007	dic-07	Thunderbird Hoteles Las Americas S. A.	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, CENAS, ALMUERZOS Y REFRIGERIOS PARA LA CAPACITACIÓN TALLER DE VALIDACIÓN DEL MANUAL DE DERECHOS HUMANOS PARA PERSONAL PENITENCIARIO Y SEGURIDAD PENITENCIARIA"	5.445,60
21/12/2007	dic-07	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	5.135,02
15/01/2008	ene-08	Servicios Gráficos J M D S. R. L.	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE MIL (1000) EJEMPLARES SOBRE EL INFORME DEFENSORIAL "DEVOLVERLES SU IDENTIDAD ES DEVOLVERLES SUS DERECHOS: SUPERVISIÓN A LOS REGISTROS SINIESTRADOS A CONSECUENCIA DE LA VIOLEN	5.900,00
18/01/2008	ene-08	Aldea Digital Comunicaciones Sac	SERVICIOS DE PRODUCCIÓN Y POST PRODUCCIÓN DE UN VIDEO SOBRE EL INFORME DEFENSORIAL Nº 132 "¿CIUDADANOS DESPROTEGIDOS?: ESTRATEGIAS PARA FORTALECER EL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA"	6.000,00
25/01/2008	ene-08	Servicios Gráficos J M D S. R. L.	SERVICIOS DE DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN DE 750 EJEMPLARES DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 132 "¿CIUDADANOS DESPROTEGIDOS?. ESTRATEGIAS PARA FORTALECER EL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA"	8.200,00

28/01/2008	ene-08	Solvima Graf S.a.c.	SERVICIOS DE DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN DE 700 EJEMPLARES DEL INFORME DEFENSORIAL "GRATUIDAD EN LAS ESCUELAS PÚBLICAS. UN COMPROMISO PENDIENTE"	8.250,00
01/02/2008	ene-08	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	7.447,60
14/02/2008	jun-08	Moscoso Blanco, Rocio Del Carmen	SERVICIO DE CORRECCIÓN DE ESTILOS, EDICIÓN Y CUIDADO DE IMPRESIÓN DEL UNDÉCIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO - DICIEMBRE DE 2007	6.000,00
22/02/2008	feb-08	Juan Gutemberg Editores Impresores E. I. R. L.	SERVICIO DE DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN DE DIEZ Y SIETE MIL (17,000) VOLANTES DEL MATERIAL DE DIFUSIÓN PARA LA CAMPAÑA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL	1.326,00
22/02/2008	feb-08	Juan Gutemberg Editores Impresores E. I. R. L.	SERVICIO DE DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN DE MATERIALES DE DIFUSIÓN PARA LA CAMPAÑA DE SEGURIDAD DEL TRANSPORTE ESCOLAR	3.110,00
22/02/2008	feb-08	Servicios Gráficos J M D S. R. L.	SERVICIO DE DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN DE MIL (1,000) EJEMPLARES DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 129 "ANÁLISIS DE LOS DERECHOS LEGISLATIVOS PROMULGADOS AL AMPARO DE LA LEY Nº 29009", CRIMINALIDAD ORGANIZADA	6.000,00
25/02/2008	feb-08	Alomi Producciones S. A. C.	SERVICIO DE PRODUCCIÓN, DIRECCIÓN Y REALIZACIÓN DE UN (1) VIDEO	8.000,00
25/02/2008	feb-08	Cevacom System S. A. C.	SERVICIO DE DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN DE 200 BANDEROLAS PARA LA CAMPAÑA DE "SEGURIDAD DEL TRANSPORTE ESCOLAR"	3.570,00
25/02/2008	feb-08	Orozco Ormeño, Luis Yisrael	SERVICIO DE IMPRESIÓN DE 3,000 ENCARTES PARA SU DIFUSIÓN SOBRE EL INFORME DEFENSORIAL Nº 130 "DEVOLVERLES SU IDENTIDAD ES DEVOLVERLES SUS DERECHOS. SUPERVISIÓN A LOS REGISTROS SINIESTRADOS A CONSECUEN	1.198,00
27/02/2008	feb-08	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	7.599,57
29/02/2008	feb-08	Servicios Gráficos J M D S. R. L.	SERVICIO DE REIMPRESIÓN DE 300 EJEMPLARES LA PUBLICACIÓN: INFORME DEFENSORIAL Nº 132 "¿CIUDADANOS DESPROTEGIDOS? ESTRATEGIAS PARA FORTALECER EL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANAS"	4.500,00
17/03/2008	mar-08	Universidad Peruana De Ciencias Aplicada	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN COFINANCIADA DEL SR. JUAN CARLOS CABREA ZÁRATE, ADMINISTRADOR ADJUNTO DE LA UAP, COMO MASTER EUROPEO EN GESTIÓN PÚBLICA	7.500,00

27/03/2008	may-08	Ediciones Nova Print S. A. C.	SERVICIO DE DIAGRAMACIÓN DEL UNDÉCIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO - DICIEMBRE DE 2007	3.920,00
28/03/2008	mar-08	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	7.638,56
31/03/2008	abr-08	Garcia Arevalo, Dilsa	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE 3500 LLAVEROS PUBLICITARIOS EN EL MARCO DEL PROGRAMA "DEFENSORÍA DEL PUEBLO MÁS CERCA DE LA GENTE"	2.975,00
31/03/2008	abr-08	Orozco Ormeño, Luis Yisrael	SERVICIO DE IMPRESIÓN DE 5000 EJEMPLARES DEL ENCARTE PARA LA DIFUSIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 131: "GRATUIDAD EN LAS ESCUELAS PÚBLICAS: UN COMPROMISO PENDIENTE"	1.695,00
02/04/2008	abr-08	Orozco Ormeño, Luis Yisrael	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE 6000 ENCARTES PARA LA DIFUSIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 133: "¿USO O ABUSO DE LA AUTONOMÍA MUNICIPAL? EL DESAFÍO DEL DESARROLLO LOCAL"	2.000,00
07/04/2008	abr-08	Aldea Digital Comunicaciones Sac	SERVICIO DE POST PRODUCCIÓN DE VIDEO Y REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LA FERIA INFORMATIVA DEL PROGRAMA "DEFENSORÍA DEL PUEBLO MÁS CERCA DE LA GENTE", EN APURIMAC	3.650,00
14/04/2008	abr-08	Orozco Ormeño, Luis Yisrael	SERVICIO DE IMPRESIÓN DE 40 PLACAS SOBRE MISIÓN Y VISIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, Y ELABORACIÓN DE 40 ESTANDARTES DE ESCRITORIO CON LOGOTIPO DE LA INSTITUCIÓN	3.169,53
28/04/2008	may-08	Melgar Ramirez, José Luis	SERVICIOS DE CONFECCIÓN DE CHALECOS, CASACAS Y GORRAS PARA LA DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y COORDINACIÓN TERRITORIAL	19.744,00
05/05/2008	may-08	Orozco Ormeño, Luis Yisrael	SERVICIO DE CONFECCIÓN DE CUARENTA (40) ESTANDARTES NACIONALES DE ESCRITORIO	1.769,53
07/05/2008	abr-08	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	7.593,31
13/05/2008	jun-08	Industrias Reyna Sociedad Anonima Cerrada	SERVICIOS DE CONFECCIÓN DE 63 PARES DE BOTAS DE PVC PARA LAS OFICINA DEFENSORIALES Y MODULOS DE ATENCIÓN	1.905,75
14/05/2008	jun-08	Ediciones Nova Print S. A. C.	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE MIL (1000) EJEMPLARES DEL UNDÉCIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	19.785,00
14/05/2008	may-08	Producciones Genesis S.a.c.	SERVICIO DE IMPRESIÓN DE DOS MIL (2,000) CARPETAS INSTITUCIONALES	3.550,00

20/05/2008	jun-08	Herold Muñoz, Jesús Alejandro	SERVICIO DE ARMADO, CONFECCIÓN E INSTALACIÓN DE DISTINTOS MUEBLES DE OFICINA PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	3.860,00
20/05/2008	may-08	Laser Disc Peru S. A.	SERVICIO DE REPLICADO DIGITAL Y SERIGRAFIADO DEL CD-ROM INTERACTIVO DEL DÉCIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	2.594,20
26/05/2008	jun-08	Pc Bios & Service S. A. C.	SERVICIO DE DIAGNOSTICO, REPARACIÓN Y CAMBIO DE PIEZAS DE DOS (2) CPU'S DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	2.960,60
28/05/2008	jun-08	Enjoit Sociedad Anónima Cerrada	SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL DESARROLLO DE UN SISTEMA ADMINISTRADOR DE CONTENIDOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL CONTENIDO DEL MICROSITIO DE CONFLICTOS SOCIALES	1.940,00
28/05/2008	may-08	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	7.638,56
04/06/2008	jun-08	Fademecus Sociedad Anonima Cerrada	SERVICIO DE CONFECCIÓN DE TOLDOS PARA LAS OFICINAS DEFENSORIALES Y MODULOS DE ATENCIÓN	14.600,00
09/06/2008	jun-08	Santa Catalina De Sena	SERVICIO DE ALOJAMIENTO, ALIMENTACIÓN, SALA Y EQUIPO DE HOTEL PARA EL TALLER SOBRE LA SISTEMATIZACIÓN DEL PROYECTO "FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA LA PROMOCIÓN Y DEFENS	1.278,00
12/06/2008	jun-08	Garcia Arevalo, Dilsa	SERVICIO DE IMPRESIÓN DE TREINTA (30) BANNER Y QUINCE (15) ROLLER SCREEN PARA SER ENVIADOS A OFICINAS DEFENSORIALES Y MODULOS DE ATENCIÓN DE REGIONES CON MAYOR POBREZA	4.400,00
12/06/2008	jun-08	Santa Catalina De Sena	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, ALIMENTACIÓN, SALA Y EQUIPO DE HOTEL PARA EL TALLER SOBRE EL PEI 2007 - 2011	4.665,00
18/06/2008	jul-08	Aldea Digital Comunicaciones Sac	SERVICIO DE PRODUCCIÓN Y POST PRODUCCIÓN DEL VIDEO DE LA FERIA INFORMÁTICA EN CERRO DE PASCO	3.650,00
30/06/2008	jun-08	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	7.624,66
15/07/2008	ago-08	Servicios Postales Del Perú S.a.	SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DEL UNDÉCIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PERIODO ENERO - DICIEMBRE DE 2007	6.732,80

21/07/2008	jul-08	Servicios Gráficos J M D S. R. L.	SERVICIO DE DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN DE 800 EJEMPLARES DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 135 "POR UN ACCESO JUSTO Y OPORTUNO A LA PENSIÓN: APORTES PARA UNA MEJOR GESTIÓN DE LA ONP"	8.000,00
31/07/2008	jul-08	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	7.543,08
15/08/2008	ago-08	Garcia Arevalo, Dilsa	SERVICIO DE IMPRESIÓN DE BANNER Y ROLLER SCREEN PARA SER ENVIADOS A OFICINAS Y MODULOS DE ATENCIÓN DEFENSORIAL	7.150,00
19/08/2008	ago-08	Servicios Gráficos J M D S. R. L.	SERVICIO DE DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 136 "LA CALIDAD DEL AIRE EN LIMA Y SU IMPACTO EN LA SALUD Y LA VIDA DE SUS HABITANTES: SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DEFENSORIALES	4.000,00
22/08/2008	sep-08	Corporacion Hotelera Y Turistica Del Amazonas S.a.	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO, ALIMENTACIÓN Y ALQUILER DE SALA Y EQUIPO PARA EL TALLER DE LA MACRO REGIÓN ORIENTE SOBRE EL PEI 2007-2011, CON LA FINALIDAD DE PLANTEAR LAS ACCIONES ESPECÍFICAS DE CADA REGIÓ	3.076,00
29/08/2008	ago-08	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	7.596,45
01/09/2008	sep-08	Universidad Del Pacífico	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN DEL SR. FERNANDO LINARES GUILLÉN, ADMINISTRADOR DEL PROYECTO EN EL PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS	5.610,00
30/09/2008	sep-08	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	7.352,12
30/09/2008	sep-08	Termil Editores Impresores S. R. L.	SERVICIO DE IMPRESIÓN DE 500 EJEMPLARES DEL DOCUMENTO DE TRABAJO "LA EPIDEMIA DE VIH/SIDA: LA INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO A NIVEL REGIONAL"	3.665,00
23/10/2008	oct-08	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	7.637,25
18/11/2008	nov-08	Cavagnaro Chavez, Clara María	SERVICIO DE TRADUCCIÓN AL INGLÉS DEL RESUMEN EJECUTIVO DEL UNDÉCIMO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	4.950,00
04/12/2008	nov-08	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	7.296,12
18/12/2008	dic-08	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	7.447,60
30/01/2009	ene-09	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	6.397,30
06/02/2009	feb-09	Miguel Garcia Pasara Eirl	SERVICIO DE ALQUILER DE ESTARADO, SILLAS, TOLDOS PARA LA PRESENTACIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 140 "SALUD MENTAL Y DERECHOS HUMANOS"	1.700,00

06/02/2009	feb-09	Peña De Jimenez Rosario	SERVICIO DE REFRIGERIO PARA LA PRESENTACIÓN DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 140 "SALUD MENTAL Y DERECHOS HUMANOS"	3.300,00
18/02/2009	jun-09	Moscoso Blanco, Rocio Del Carmen	SERVICIO DE CORRECCIÓN DE ESTILOS, EDICIÓN Y CUIDADO DE IMPRESIÓN DEL DÉCIMOSEGUNDO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2008	7.500,00
27/02/2009	feb-09	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	6.287,94
31/03/2009	mar-09	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	6.110,85
06/04/2009	abr-09	Aldea Digital Comunicaciones Sac	SERVICIOS DE PRODUCCIÓN DEL VIDEO PROMOCIONAL DEL INFORME DE REFORMA POLICIAL	7.000,00
13/04/2009	may-09	Ediciones Nova Print S. A. C.	SERVICIO DE DIAGRAMACIÓN DEL DECIMOSEGUNDO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO - DICIEMBRE DE 2008	4.500,00
21/04/2009	abr-09	Garcia Arevalo, Dilsa	SERVICIO DE DISEÑO DE 385 CD'S QUE CONTENGAN EL SEGUNDO REPORTE DE LA LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES	1.239,70
21/04/2009	abr-09	Inversiones Yahaira S. A. C.	SERVICIO DE FOTOCOPIADO DEL TEXTO DEL SEGUNDO REPORTE DE LA LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES (ENERO - DICIEMBRE 2008)	2.900,00
21/04/2009	abr-09	Servicios Gráficos J M D S. R. L.	SERVICIOS DE DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN DE LA CARÁTULA DEL SEGUNDO REPORTE DE LA LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	1.800,00
24/04/2009	abr-09	Thunderbird Hoteles Las Americas S. A.	SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN EN EL MARCO DE LA "CUARTA ENTREGA DE LA MEDALLA DEFENSORIAL DEL PUEBLO 2009"	3.525,92
30/04/2009	abr-09	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	6.189,30
08/05/2009	may-09	Servicios Gráficos J M D S. R. L.	SERVICIOS DE DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN DE 400 EJEMPLARES DEL INFORME DEFENSORIAL "FORTALECIENDO LA RESPUESTA FRENTE A LA EPIDEMIA DEL VIH/SIDA: SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y TR	6.000,00
20/05/2009	may-09	Universidad Peruana De Ciencias Aplicada	SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN MISIÓN DE ESTUDIOS A HARVARD UNIVERSITY, DCE DEL SR. JUAN CARLOS CABRERA ZÁRATE	10.000,00
28/05/2009	may-09	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	6.301,81

29/05/2009	jun-09	Ediciones Nova Print S. A. C.	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DEL DÉCIMO SEGUNDO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO (ENERO - DICIEMBRE 2008)	21.450,00
26/06/2009	jun-09	Servicios Gráficos J M D S. R. L.	SERVICIOS DE ELABORACIÓN E IMPRESIÓN DE 400 EJEMPLARES DEL INFORME DEFENSORIAL SOBRE EL SERVICIO DE ELECTRICIDAD EN ZONAS RURALES	6.000,00
30/06/2009	jun-09	Rimac Internacional Cia De Seguros Y Reaseguros	SERVICIOS DE SEGURO DE ASISTENCIA MÉDICO FAMILIAR	1.469,90
30/06/2009	jun-09	Servicios Gráficos J M D S. R. L.	SERVICIOS DE IMPRESIÓN DE 300 UNIDADES DEL INFORME DEFENSORIAL Nº 137 "TRANSPORTE URBANO EN LIMA METROPOLITANA: UN DESAFÍO EN DEFENSA DE LA VIDA"	4.500,00

Anexo 5 b
Licitaciones de Asistencias Técnicas
(monto en soles)

Fecha de Licitación	Nombre y Apellidos de la Asistencia Técnica	Objeto del Contrato	Fecha de inicio	Fecha fin	Costo del contrato S/.
200707	Castillo De Tenorio, Miriam Beatriz	Sistematizar las actividades del IX Encuentro Regional de la UCT Amazonas, Cajamarca	05/07/2007	20/07/2007	2.000,00
200707	Palomino Medina, Marcos Jesús	Supervisión Electoral	25/06/2007	18/07/2007	3.450,00
200708	Ponce Valenzuela, Juan Pelayo	Archivo Fotográfico	01/07/2007	15/08/2007	2.000,00
200708	Tasayco Munayco, Ysmael	Reportajes de la mano con la Defensoría del Pueblo	06/08/2007	17/08/2007	3.000,00
200708	Viaña Pongo, Yessica Yazmine	Estrategias para la elaboración y presentación de informes defensoriales	01/06/2007	31/08/2007	7.800,00
200709	Alegría Varona, Ciro Benjamín	Reforma de la Policía Nacional del Perú	26/06/2007	12/10/2007	11.000,00
200709	Ojeda Parra, Teresa Esther	Sitematizar las entrevistas a victimas de violencia sexual en Huancayo	13/09/2007	12/10/2007	3.200,00
200710	Almeyda Gonzales, Daisy Shirley	Sistematización de datos recogidos en las entrevistas a víctimas de violencia	11/09/2007	10/10/2007	3.200,00
200710	Tavara Orozco, Luis Alberto	Diagnóstico sobre la calidad de la atención a la mujer gestante	04/10/2007	31/10/2007	6.600,00
200710	Urbina Languasco, Javier Gonzalo	Sitematizar las entrevistas de violencia sexual en Lima	11/09/2007	10/10/2007	3.200,00
200710	Ibcg S A C	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - PETI	28/08/2007	29/02/2008	40.000,00
200711	Canales Cáceres, Rocío Del Carmen	Diseño e implementación del sistema de información territorial en la DPCT	24/10/2007	30/11/2007	8.250,00
200711	Espinoza Becerra, Leonardo Diego	Diseño y diagramación de páginas web	01/06/2007	15/11/2007	8.250,00
200711	Flores Sihues, Yvette Elena	Reportajes vinculados a la labor de la Defensoría del Pueblo	21/10/2007	12/11/2007	3.000,00
200711	Pedraza Sierra, Jerónimo Wilfredo	Identidad y ciudadanía a nivel nacional	21/11/2007	30/11/2007	8.250,00
200712	Ángeles Morales, Guillermo Enrique	Promotor/a	03/09/2007	19/12/2007	8.250,00
200712	Calderón Cockburn, Julio Abel	Diagnóstico situacional del servicio de distribución de agua camiones cisterna	23/10/2007	21/12/2007	18.000,00
200712	Giron Francia, Joan Manuel	Seguimiento y resultado con las Unidades Ejecutoras	03/09/2007	31/12/2007	4.000,00
200712	Mejía Vergara, Asunción Rosa	Corredores Peatonales	25/06/2007	31/12/2007	4.825,00
200712	Quintanilla Ocampo, Francia	Promotor/a	03/09/2007	19/12/2007	8.250,00

200712	Shack Yalta, Nelson Eduardo	Plan de acción para un presupuesto orientado a resultados	19/11/2007	19/12/2007	8.250,00
200712	Valdez Ferrand Y Asociados S. C. R. L.	Diseño, organización y coordinación de talleres de capacitación especializados	02/05/2007	14/12/2007	86.775,00
200802	Negreiros De La Cruz, Katia Fabiola	Modificaciones al Sistema de Información Defensorial SID	25/01/2008	08/02/2008	1.800,00
200802	Ruiz Olaya, Gustavo	Sistema de monitore de Conflictos Sociales SIMCO	19/02/2008	29/02/2008	1.800,00
200803	Gutiérrez Ramos, Miguel Alberto	Salud Pública y Derechos Reproductivos	27/02/2008	28/03/2008	6.000,00
200804	Cruz García, Carola Virginia	Desarrollo de Microsite informativo	27/03/2008	04/04/2008	4.290,00
200806	Aramayo Prieto, Carlos Armando	Actualización y seguimiento PEI 2007-2011	17/03/2008	16/06/2008	20.000,00
200807	Costa Santolalla, Gino Francisco	Entrevistas a personal policial	15/04/2008	15/07/2008	9.000,00
200810	Hernandez Breña, Wilson Virgilio	Identificar el avance o retroceso del proceso de reforma judicial en el país	15/07/2008	15/10/2008	10.200,00
200811	Rojas Rumrrill, Elizabeth Del Rosario	Mapeo de la presencia del estado y de la sociedad civil organizada	14/07/2008	10/11/2008	10.000,00
200811	Saavedra Chavez, Carlos Guillermo	Trabajo de los equipos itinerantes de protección de derechos ciudadanos	14/07/2008	10/11/2008	10.000,00
200811	Shack Yalta, Nelson Eduardo	Capacitar al personal de la Defensoría del Pueblo en presupuestos por resultados	29/01/2008	28/11/2008	32.000,00
200903	Gushiken Miyagui, Roberto Alfonso	Supervisar el estado de salud y los tratamientos de pacientes con transtorno mentales	01/03/2009	31/03/2009	4.000,00
200903	Hernandez Breña, Wilson Virgilio	Informe especializado sobre temas presupuestales de la Policía Nacional del Perú	01/02/2009	31/03/2009	6.000,00
200905	Aguilar Maldonado, Walter	Formular y aplicar la metodología de Marcos Lógicos para los temas priorizados en el PEI 2007-2011	22/05/2009	24/07/2009	8.500,00
200905	Medianero Burga, Elpidio David	Documento sobre formulación de Proyectos de Cooperación Internacional	05/03/2009	29/05/2009	15.000,00
200906	Maúrtua Alva, María Del Carmen Mercedes	Formulación de dos perfiles de proyecto, según metodología APCI	04/05/2009	28/05/2009	8.000,00
200907	Saavedra Chavez, Carlos Guillermo	Sistema de monitoreo para la acción itinerante de la DP	20/05/2009	15/07/2009	20.000,00
200901	Studio A Sac	Elaboración y diseño de la identidad corporativa de la Defensoría del Pueblo	15/07/2008	25/01/2009	44.990,00
200702	Viaña Pongo, Yessica Yazmine	Situación de las diversas oficinas defensoriales	22/01/2007	28/02/2007	3.466,66
200702	Elice Navarro, José Manuel Antonio	Asuntos relacionados a la intervención institucional en el Congreso de la República	15/01/2007	28/02/2007	9.900,00
200705	Viaña Pongo, Yessica Yazmine	Estudios de gestion institucional	16/03/2007	31/05/2007	7.800,00

200705	Carbajal Ponce, María Paola	Informe Anual	16/03/2007	31/05/2007	7.000,00
200706	Tavara Orozco, Luis Alberto	Informe Defensorial sobre mortalidad infantil	01/06/2007	30/06/2007	7.600,00

Lista de equipos adquiridos durante toda la prestación
(monto en soles)

Tipo de equipo	Costo		Fecha de entrega	
	Previsto	Real	Previsto	Real
ADQUISICIÓN DE DOS FOTOCOPIADORAS PARA LAS ÁREAS DE MEZANINE Y SEGUNDO PISO DE LA SEDE CENTRAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	34.997,90	34.997,90	27/02/2007	27/02/2007
ADQUISICIÓN DE CINCO CÁMARAS DIGITALES DE VIDEO PARA DISTINTAS UNIDADES EJECUTORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	6.295,00	6.295,00	28/02/2007	28/02/2007
ADQUISICIÓN DE CINCO CÁMARAS DIGITALES FOTOGRÁFICAS PARA DISTINTAS UNIDADES EJECUTORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	2.745,00	2.745,00	28/02/2007	28/02/2007
ADQUISICIÓN DE DOS (2) COMPUTADORAS PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	9.975,06	9.975,06	16/11/2007	16/11/2007
ADQUISICIÓN DE ROTAFOLIOS PORTÁTILES PARA LA DEFENSORÍA MÁS CERCA DE LA GENTE	7.887,36	7.887,36	28/08/2007	28/08/2007
ADQUISICIÓN DE SEIS MODULOS PARA DISTINTAS OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	24.226,50	24.226,50	15/12/2006	15/12/2006
ADQUISICIÓN DE UN (1) FAX, UN (1) PROYECTO MULTIMEDIA Y DOS (2) SCANNERS PARA LAS OFICINAS DEFENSORIALES DE LA LIBERTAD, HUANCAVELICA Y EL ÁREA DE ARCHIVO DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	5.255,82	5.255,82	22/08/2007	22/08/2007
ADQUISICIÓN DE UN MOTOR FUERA DE BORDA PARA UN BOTE DESLIZADOR DE SIETE (7) METROS CUADRADOS DE ESLORA	29.535,00	29.535,00	12/07/2007	12/07/2007
ADQUISICIÓN DE UN SOFTWARE PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS	22.400,00	22.400,00	22/06/2007	22/06/2007
ADQUISICIÓN DE UNA (1) IMPRESORA LÁSER TIPO I Y TRES (3) IMPRESORAS LÁSER TIPO II PARA DIFERENTES UNIDADES EJECUTORAS	17.244,29	17.244,29	17/08/2007	17/08/2007
COMPRA DE UNA CÁMARA FOTOGRÁFICA DIGITAL, PARA LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO CON BÉLGICA	808	808	30/10/2007	30/10/2007
ADQUISICIÓN DE VEINTE (20) COMPUTADORAS Y DIEZ (10) CPU'S PARA DIFERENTES UNIDADES EJECUTORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	126.821,51	126.821,51	22/10/2007	22/10/2007

Anexo 7
Formaciones

Tipo de Formación	País/ Institución	Duración	Nº de personas	Tema	Fechas de la formación
Cursos	Perú/ Universidad Esan	1 Mes	1	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SRTA. MARLENE NEYRA GUTIERREZ SOBRE EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Setiembre del 2007
Cursos	Perú/ Contraloría General De La República	4 Meses	1	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO SRTA. INÉS CASTRO NIETO SOBRE PRESUPUESTO PÚBLICO	Del 15 de octubre de 2007 al 15 de febrero de 2008
Cursos	Perú/ Universidad Nacional Mayor De San Marcos	6 Meses	1	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO SR. JOSÉ LUIS CALDERÓN AGUIRRE SOBRE DIPLOMADO EN LOGÍSTICA	De octubre de 207 a Marzo del 2008
Cursos	Perú/ Formas y Servicios S. A. C.	1 Mes	7	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN EN EL CURSO DE "PLANILLAS ELECTRÓNNICAS Y BOLETA DE PAGO DIGITAL" AL PERSONAL DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	Diciembre del 2007
Cursos	Perú/ Universidad Peruana De Ciencias Aplicada	12 meses	1	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN COFINANCIADA DEL SR. JUAN CARLOS CABREA ZÁRATE, ADMINISTRADOR ADJUNTO DE LA UAP, COMO MASTER EUROPEO EN GESTIÓN PÚBLICA	Del 24 de marzo del 2008 al 30 de marzo del 2009
Cursos	Perú/ Universidad Del Pacífico	7 Meses	1	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN DEL SR. FERNANDO LINARES GUILLÉN, ADMINISTRADOR DEL PROYECTO EN EL PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS	De setiembre de 2008 a Mayo del 2009
Cursos	Perú/ Universidad Peruana De Ciencias Aplicada	1 Semana	1	SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN MISIÓN DE ESTUDIOS A HARVARD UNIVERSITY, DCE DEL SR. JUAN CARLOS CABRERA ZÁRATE	Del 08 al 12 de junio del 2009
Cursos	Perú/ ELA	2 Meses	40	SERVICIOS DE CAPACITACIÓN PARA SECRETARIAS Y ASISTENTES DE GERENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN TÉCNICAS Y COMPETENCIAS SECRETARIALES	De mayo a junio del 2008

Encuesta	Perú/ Umano SAC	2 Meses	67	ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA TRABAJADORES Y COLABORADORES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	De mayo a junio del 2008
Talleres	Perú/ Defensoría del Pueblo	Junio/ Julio 2008	62	MUNICIPALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN Y TRANSFERENCIA DE FUNCIONES SECTORIALES, POTESTAD SANCIONADORA DEL ESTADO, DERECHO PREVISIONAL Y SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Lima del 02 al 05 de junio; Icas del 9 al 12 de junio; Ancash del 23 al 26 de junio y Loreto del 30 de junio al 03 de julio
Talleres	Perú/ Defensoría del Pueblo	may-08	37	MUNICIPALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN Y TRANSFERENCIA DE FUNCIONES SECTORIALES, POTESTAD SANCIONADORA DEL ESTADO, DERECHO PREVISIONAL Y SALUD Y MEDIO AMBIENTE	Cajamarca y Arequipa, del 19 al 22 de mayo y del 26 al 29 de mayo