



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 074/2019-2020

La Paz, 27 de septiembre de 2019

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los Parágrafos I y III del Artículo 218 de la Constitución Política del Estado, establecen que la Defensoría del Pueblo debe velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos y que al efecto se constituye en una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa; en consecuencia no recibe instrucciones de los órganos del Estado en el ejercicio de sus funciones, y se encuentra sometida al control fiscal y con sede en la ciudad de La Paz.

Que, el Artículo 232 del Texto Constitucional, determina que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, los Numerales 1 y 2 del Artículo 235 de la Norma Suprema, señalan que los servidores públicos, tienen la obligación de cumplir la Constitución y las Leyes, así como asumir sus responsabilidades de acuerdo a los principios de la Función Pública.

Que, los Parágrafos I y III del Artículo 2 de la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, prevén que la Defensoría del Pueblo es una institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales. Asimismo, determina que la misma, tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; y que en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, estando sometida al control fiscal, con sede en la ciudad de La Paz.

Que, los Artículos 30 y 31 del mismo cuerpo normativo legal, disponen que la Administración de la Defensoría del Pueblo está sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, las normas conexas y sus disposiciones reglamentarias; en consecuencia señala que las servidoras y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, se hallan sujetos a la Ley que rige el Servicio Público.

Que, el Artículo 6 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, modificado por el Parágrafo II de la Disposición Adicional Segunda de la Ley N° 777 de 21 de enero de 2016, del Sistema de Planificación Integral del Estado - SPIE, prescribe que el Sistema de Programación de Operaciones (SPO), traducirá los planes estratégicos de cada entidad, concordantes con los planes generados por el Sistema de Planificación Integral del Estado, en tareas específicas a ejecutar; en procedimientos a emplear y en medios y recursos a utilizar, todo ello en función al tiempo y al espacio. Cuya programación será de carácter integral, incluyendo tanto las operaciones de funcionamiento como las de inversión.





Que, el Artículo 4 de la Ley N° 777, del Sistema de Planificación Integral del Estado – SPIE de 21 de enero de 2016, prevé que el ámbito de aplicación del Sistema de Planificación Integral del Estado, comprende a las siguientes entidades públicas: a) Órgano Legislativo; b) Órgano Ejecutivo; c) Órgano Judicial; d) Órgano Electoral; e) Tribunal Constitucional Plurinacional; f) Instituciones de Control y Defensa de la Sociedad y del Estado; g) Entidades Territoriales Autónomas; h) Empresas Públicas; y i) Universidades Públicas.

Que, el Parágrafo III del Artículo 23 de la citada Ley, establece que: "Las Máximas Autoridades Ejecutivas de las entidades públicas señaladas en el Artículo 4 de la citada Ley, podrán realizar ajustes al Plan Operativo Anual, para el cumplimiento de las metas y resultados de gestión, concordantes con el Plan Estratégico Institucional y la planificación de mediano plazo, conforme a normativa vigente".

Que, los Incisos a) y b) del Parágrafo I y el Parágrafo II del Artículo 20 las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones (SPO), aprobadas mediante Decreto Supremo N°3246 de 05 de Julio de 2017, señalan que el POA podrá modificarse durante el ejercicio fiscal cuando: existan modificaciones en el Plan Estratégico Institucional; y cuando no comprometa modificaciones en el Plan Estratégico Institucional. En tal sentido la aprobación de las modificaciones es responsabilidad de la Máxima Instancia Resolutiva.

Que, el Artículo 18 del Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo aprobado por Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019-2020, de 22 de marzo de 2019, dispone que, el Responsable de Ejecución de la Acción de Corto Plazo (REACP), sea por necesidad identificada en el desarrollo de la acción de corto plazo o producto de la evaluación de medio término, requerirá la modificación del POA en lo referente a la acción de corto plazo específica, en el marco de lo dispuesto por el Artículo 20 de las NB-SPO, al efecto solicitará al Jefe de la Unidad de Planificación, la elaboración de un proyecto del POA modificado, en lo que corresponda, debiendo este último ponerlo en conocimiento de la Defensora del Pueblo, para el presente caso, la misma en caso de conformidad dispondrá los tramites que correspondan para su aprobación y posterior remisión al Ministerio de Economía y Finanzas Publicas en los plazos y condiciones que este determine para cada gestión, además de remitirle al Jefe de la Unidad de Planificación quien se encargara de su publicación y difusión al interior de la Entidad.

CONSIDERANDO:

Que, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo, fue aprobado mediante Resolución Administrativa N° RADP 56/2017 de 30 marzo de 2017.

Que, la Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2019-2020 de 13 de agosto de 2019, se aprueba el ajuste al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Que, el Programa Operativo Anual (POA) 2019, se encuentra aprobado por la Resolución Administrativa N° RADP 108/2018 de 06 de septiembre de 2018.

Que, la Resolución Administrativa DP-RA N° 029/2019-2020 de 21 de mayo de 2019, modifica el POA 2019, incorporando actividades relacionadas a los Derechos de las Personas con Discapacidad, a ser desarrolladas por la Delegación Defensorial Especial para los Derechos de las Personas con Discapacidad, durante la gestión 2019.

Que, por Resolución Administrativa DP-RA N° 034/2019-2020 de 17 de junio de 2019, se aprueba la segunda modificación al POA 2019.

Que, en fecha 23 de septiembre 2019, se emite el instructivo DP/INST N° 039/2019 referente al proceso de reformulación del POA 2019 de la Defensoría del Pueblo.

Que, por Informe DP-SG-UP N° 0476/2019 de 27 de septiembre de 2019, la Unidad de Planificación, concluye que las modificaciones realizadas en la reformulación al POA 2019, se encuentran alienadas al cumplimiento de los programas determinados en el Plan Estratégico Institucional; asimismo, establece que se tome en cuenta que el proyecto de modificación el POA 2019, se constituye en la tercera. Finalmente, señala que el proyecto de modificación al POA 2019, sea remitido a la Defensora del Pueblo para su consideración.

Que, el Informe DP-DAJ-INF N° 123/2019 de 27 de septiembre de 2019, emitido por la Dirección de Asuntos Jurídicos, **concluye que** la aprobación de la tercera modificación al Programa Operativo Anual gestión 2019, es efectuada para el cumplimiento de las metas y resultados de gestión, concordantes con el Plan Estratégico Institucional aprobada mediante Resolución Administrativa RADP 56/2017 de 30 de marzo de 2017 y ajustada por la Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2019-2020 de 13 de agosto de 2019; consecuentemente, **al ser realizado durante el ejercicio fiscal y no comprometer el Plan Estratégico Institucional**, es viable, puesto que la misma no contraviene ninguna normativa vigente de nuestro Ordenamiento Jurídico; por lo que, **recomienda** suscribir la Resolución Administrativa aprobando la tercera modificación al POA 2019.

POR TANTO:

La Defensora del Pueblo a.i., designada mediante Resolución R.A.L.P. N° 001/2019-2020 emitida por la Asamblea Legislativa Plurinacional en uso de sus atribuciones legales que le confiere la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar la tercera modificación al Plan Operativo Anual 2019, de la Defensoría del Pueblo, de conformidad a los anexos adjuntos, el cual forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

SEGUNDO.- Aprobar los Informes DP-SG-UP N° 0476/2019 de 27 de septiembre de 2019 de la Unidad de Planificación y DP-DAJ-INF N° 123/2019 de 27 de septiembre de 2019 de la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo.

TERCERO.- Instruir a Secretaria General, realice las gestiones necesarias para la publicación y difusión de la presente Resolución Administrativa; así como, su remisión al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas en los plazos y condiciones determinadas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVASE.




Ing. Nadia Alejandra Cruz Turiso
DEFENSORA DEL PUEBLO s.r.l.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

INFORME
DP-DAJ-INF N° 123/2019

A: Dra. Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i

DE: Benjamín Aguilar Gutiérrez
DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS

Mauricio Carlos Soto Espinoza
PROFESIONAL JURÍDICO
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

REF: **TERCERA REFORMULACIÓN DEL POA 2019**

Fecha: La Paz, 27 de septiembre de 2019

De mi mayor consideración:

En atención a instrucción impartida en la Hoja de Ruta Nro. SISCO/21547/2019, respecto a la aprobación de la tercera Reformulación del POA 2019, tengo a bien emitir el presente Informe Jurídico:

I. ANTECEDENTES

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo, fue aprobado mediante Resolución Administrativa N° RADP 56/2017 de 30 marzo de 2017.

Mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2019-2020 de 13 de agosto de 2019, se aprueba el ajuste al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020.

El Programa Operativo Anual (POA) 2019, se encuentra aprobado por la Resolución Administrativa N° RADP 108/2018 de 06 de septiembre de 2018.

La Resolución Administrativa DP-RA N° 029/2019-2020 de 21 de mayo de 2019, modifica el POA 2019, incorporando actividades relacionadas a los Derechos de las Personas con Discapacidad, a ser desarrolladas por la Delegación Defensorial Especial para los Derechos de las Personas con Discapacidad, durante la gestión 2019.

Por Resolución Administrativa DP-RA N° 034/2019-2020 de 17 de junio de 2019, se aprueba la segunda modificación al POA 2019.

En fecha 23 de septiembre 2019, se emite el instructivo DP/INST N° 039/2019 referente al proceso de reformulación del POA 2019 de la Defensoría del Pueblo.

Por Informe DP-SG-UP N° 0476/2019 de 27 de septiembre de 2019, la Unidad de Planificación, concluye que, las modificaciones realizadas en esta reformulación al POA 2019, se encuentran alienadas al cumplimiento de los programas que enmarca el Plan Estratégico Institucional; por otra parte pide se tome en cuenta que este proyecto de modificación el POA 2019 es la tercera;



y por último concluye, que la elaboración del presente proyecto del POA 2019 modificado, es remitido a la Defensora del Pueblo para su consideración.

II. NORMATIVA APLICABLE

La solicitud que nos ocupa será analizada bajo las siguientes normas:

- Constitución Política del Estado, de 07 de febrero de 2009;
- Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016 del Defensor del Pueblo;
- Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales;
- Ley N° 777, de 21 de enero de 2016, del Sistema de Planificación Integral del Estado – SPIE;
- Normas Básicas del Sistema del Sistema de Programación de Operaciones aprobadas mediante Decreto Supremo N° 3246 de 05 de Julio de 2017; y
- Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019-2020 de 22 de marzo de 2019.

III. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

Bajo las previsiones de los Parágrafos I y III del Artículo 218 de la Constitución Política del Estado, concordante con los Parágrafos I y III del Artículo 2 de la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, se establece que la Defensoría del Pueblo debe velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, al efecto se constituye en una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa; en consecuencia no recibe instrucciones de los órganos del Estado en el ejercicio de sus funciones, y se encuentra sometida al control fiscal y con sede en la ciudad de La Paz.

Conforme a las determinaciones del Artículo 232 del Texto Constitucional, la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

En ese sentido, todo servidor público en observancia de los Numerales 1 y 2 del Artículo 235 de la Norma Suprema, tiene la obligación de cumplir la Constitución y las Leyes, así como asumir sus responsabilidades de acuerdo a los principios que rigen la Función Pública.

Por otra parte, bajo las previsiones del Parágrafo I del Artículo 321 de la Constitución Política del Estado, la Administración Económica y Financiera del Estado y de todas las entidades públicas se rige por su presupuesto.

Es así que, los Artículos 30 y 31 de la citada Ley, prescriben que la Administración de la Defensoría del Pueblo está sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, las normas conexas y sus disposiciones reglamentarias; por lo cual, señala que las servidoras y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, se hallan sujetos a la Ley que rige el Servicio Público.

En ese contexto, el Artículo 6 de la Ley N° 1178, implementa el Sistema de Programación de Operaciones (SPO), modificado por el Parágrafo II de la Disposición Adicional Segunda de la Ley N° 777, de 21 de enero de 2016, del Sistema de Planificación Integral del Estado - SPIE, determina que el Sistema de Programación de Operaciones (SPO), traducirá los planes



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

estratégicos de cada entidad, concordantes con los planes generados por el Sistema de Planificación Integral del Estado, en tareas específicas a ejecutar; en procedimientos a emplear y en medios y recursos a utilizar, todo ello en función del tiempo y del espacio. Esta programación será de carácter integral, incluyendo tanto las operaciones de funcionamiento como las de inversión.

Es así, que el Artículo 4 de la Ley N° 777, prevé que el ámbito de aplicación del Sistema de Planificación Integral del Estado, comprende a las siguientes entidades públicas: a) Órgano Legislativo; b) Órgano Ejecutivo; c) Órgano Judicial; d) Órgano Electoral; e) Tribunal Constitucional Plurinacional; f) Instituciones de Control y Defensa de la Sociedad y del Estado; g) Entidades Territoriales Autónomas; h) Empresas Públicas; y i) Universidades Públicas.

El Parágrafo III del Artículo 23 de la señalada normativa, establece que las Máximas Autoridades Ejecutivas, de las entidades públicas de los Órganos Legislativo, Ejecutivo, Órgano Judicial y Electoral, del Tribunal Constitucional Plurinacional, de las Instituciones de Control y Defensa de la Sociedad y del Estado; así como, de las Entidades Territoriales Autónomas, Empresas Públicas y Universidades Públicas, pueden realizar ajustes al Plan Operativo Anual, para el cumplimiento de las metas y resultados de gestión, concordantes con el Plan Estratégico Institucional y la planificación de mediano plazo, todo ello conforme a normativa vigente.

En tal sentido, los Incisos a) y b) de los Parágrafos I y II del Artículo 20, de las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones (SPO), aprobadas mediante Decreto Supremo N°3246, señalan que el POA podrá modificarse durante el ejercicio fiscal cuando: existan modificaciones en el Plan Estratégico Institucional; y cuando no comprometa modificaciones en el Plan Estratégico Institucional. Al efecto, se determina que la aprobación de las modificaciones es responsabilidad de la Máxima Instancia Resolutiva.

Asimismo, el Artículo 18 del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO), dispone que el Responsable de Ejecución de la Acción de Corto Plazo (REACP), sea por necesidad identificada en el desarrollo de la acción de corto plazo o producto de la evaluación de medio término, requerirá la modificación del POA en lo referente a la acción de corto plazo específica, en el marco de lo dispuesto por el Artículo 20 de las NB-SPO, al efecto solicitara al Jefe de la Unidad de Planificación, la elaboración de un proyecto del POA modificado, en lo que corresponda, el cual debe ser puesto a conocimiento de su autoridad, para que disponga la realización de los trámites correspondientes para la aprobación y posterior remisión al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, en los plazos y condiciones que este determine para cada gestión; posteriormente, deberá ser remitido al Jefe de la Unidad de Planificación para que se encargue de su publicación y difusión al interior de la Entidad.

En ese entendido, conforme al instructivo emitido por su autoridad, se procedió a realizar el proceso de modificación o ajustes del POA 2019 de la Defensoría del Pueblo; para tal efecto, el Jefe de la Unidad de Planificación emitió el informe DP-SG-UP N° 0476/2019, estableciendo que, los ajustes o modificaciones a las operaciones de las unidades organizacionales que participaron en el proceso de ajuste al POA 2019 de la Entidad, se encuentran alineadas al cumplimiento de los programas del Plan Estratégico Institucional 2016-2020; asimismo, denota que la señala modificación al POA 2019, se constituirá en la tercera. En ese sentido, se



establece, que el ajuste al POA 2019 de la Defensoría del Pueblo, es viable, al no contravenir ninguna Normativa vigente del Ordenamiento Jurídica, para el efecto, la implementación de los señalados ajustes o modificaciones, su autoridad debe aprobarlas mediante Resolución Administrativa, incorporando las actividades correspondientes, a cada Plan Operativo Anual de las Unidades Organizacionales que participaron del citado proceso; posteriormente debe ser remitido al Ministerio de Economía y Finanzas Publicas, en observancia de las previsiones del Artículo 18 del RE-SPO de la Defensoría del Pueblo.

IV. CONCLUSIÓN

Por lo precedentemente expuesto, se concluye que la aprobación de la tercera modificación al Programa Operativo Anual gestión 2019, es efectuada para el cumplimiento de las metas y resultados de gestión, concordantes con el Plan Estratégico Institucional aprobada mediante Resolución Administrativa RADP 56/2017 de 30 de marzo de 2017 y ajustada por la Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2019-2020 de 13 de agosto de 2019; consecuentemente, **al ser realizado durante el ejercicio fiscal y no comprometer el Plan Estratégico Institucional**, es viable, puesto que la misma no contraviene ninguna normativa vigente de nuestro Ordenamiento Jurídico.

Al efecto, bajo las previsiones normativas expuestas ampliamente, corresponde que la aprobación de la misma, sea mediante Resolución Administrativa suscrita por su autoridad, posteriormente el trámite deberá ser remitido ante el Ministerio de Economía y Finanzas Publicas.

V. RECOMENDACIÓN.

Bajo la conclusión establecida, se recomienda a su autoridad suscribir la Resolución Administrativa aprobando la tercera modificación al POA 2019, al efecto remito proyecto de Resolución Administrativa correspondiente.

Es cuanto informo a los fines consiguientes.


Benjamín Aguilar Sotíerrez
DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


Mauricio Carlos Soto Espinoza
PROFESIONAL JURÍDICO
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Cc. Arch.

INFORME TÉCNICO
DP-SG-UP N° 0476/2019



A: *Nadia Alejandra Cruz Tarifa*
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.

Vía: *Luis Fernando Munguía Sánchez*
Secretario General
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

De: *Omar Federico Cuba*
Jefe de la Unidad de Planificación
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Ref.: **PROCESO DE REFORMULACIÓN DEL POA**
2019 DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

Fecha: *27 de septiembre de 2019.*



Omar Federico Cuba
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

El presente Informe Técnico elaborado sobre el "Reformulado al Programa Operativo Anual 2019", se emite en el marco de las atribuciones y responsabilidades establecidas a la Unidad de Planificación.

I. ANTECEDENTES.

- En fecha 23 de septiembre 2019 se emite el Instructivo DP/INST N° 039/2019 referente al proceso de reformulación del POA 2019 de la Defensoría del Pueblo. **(Anexo No. 1)**
- El Reformulado del Programa Operativo Anual (POA), es parte de los procesos de Planificación a corto plazo y se enmarca en el Sistema de Programación de Operaciones (SPO), establecido en la Ley 1178 y modificado por la Ley 777; siendo que el Reglamento Específico y la Norma Básica del Sistema de Programación de Operaciones establecen como "Modificación" que es un ajuste a la formalización del POA.
- El ajuste al POA 2019 constituye una fase importante dentro del proceso de planificación a corto plazo en la Defensoría del Pueblo, porque se enmarca en los principios de integralidad, factibilidad, transparencia y flexibilidad; debiendo esta responder a la articulación entre el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo (PEI).
- De igual forma a los procesos de seguimiento, evaluación y formulación, la reformulación del POA representa un proceso de análisis reflexivo temporal de parte los servidores públicos y servidoras públicas de las áreas y unidades de la institución para ajustar, modificar y/o eliminar operaciones de los POA's debiendo tener cuidado con no comprometer la ejecución y el logro de los resultados planificados para la gestión a nivel institucional o el aporte al Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo (PEI).
- Asimismo, considerando la realización del proceso de monitoreo al POA 2019 en el primer trimestre que sirve de insumo necesario para analizar las operaciones que están encaminadas al logro de resultados a fines de la presente gestión y otras a





ser ajustadas en concordancia con la adopción de medidas correctivas y la toma de decisiones oportunas para el cumplimiento de los objetivos institucionales traducidos en *acciones de corto plazo*, es por esta razón que el proceso de reformulación del POA 2019 tienen la finalidad de encausar las acciones hacia el logro de objetivos.

- El proceso de Reformulación del POA 2019 es parte de la transparencia, la eficiencia y eficacia en la gestión pública por resultados; al ser una medio para eventualmente realizar ajustes y/o modificaciones a la programación realizada, esto con la finalidad de orientar hacia el logro de resultados, pero además este proceso nos permite generar información sobre si es posible alcanzar o ejecutar las operaciones en su totalidad hasta la finalización de la gestión.
- A partir de la información obtenida en el monitoreo al primer trimestre del POA 2019, con relación a las operaciones, se identificaron inexactitudes en cada una de las áreas y unidades, tanto en aspectos técnicos como en cuestiones de fondo; mismas que sirvieron de mecanismos de retroalimentación en la toma de decisiones, como medidas correctivas, que en el proceso de Reformulación del POA 2019, es oportuno modificar para garantizar el cumplimiento del POA 2019.
- En fecha 18 de junio de 2019 se aprueba la nueva estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo mediante Resolución Administrativa RADP N° 035/2019 – 2020, que aprueba la nueva estructura de la Defensoría del Pueblo; en la que se identifica modificaciones y creación de áreas y/o unidades organizacionales de la institución. *(Anexo No. 2)*
- En fecha 13 de agosto de 2019 se aprueba los ajustes al PEI 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo, misma que es ratificada y aceptada por el órgano rector mediante nota externa del Ministerio de Planificación del Desarrollo MPD/VPC/DGSPIE-NE 0078/2019, puesto que lo ajustes realizados solamente involucran a indicadores de proceso y no modifican la articulación del Plan a la estructura programática del PDES. *(Anexo No. 3)*

II. MARCO LEGAL.

El marco normativo que respalda dicho informe está en función de la siguiente:

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley N° 1178 – Ley de Administración y Control Gubernamentales.
- c) Ley N° 870 – Ley del Defensor del Pueblo.
- d) Ley N° 777 – Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE).
- e) Ley N° 786 – Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020, en el Marco del Desarrollo Integral para Vivir Bien (PDES).
- f) Ley N° 974 – ley de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.
- g) Decreto Supremo N° 23318-A, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.



- h) Dictamen de Compatibilidad y Concordancia N° MPD/VPC/DGSPIE N° 007/2017 al Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.
- i) Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019 – 2020, que aprueba la nueva estructura de la Defensoría del Pueblo.
- j) Resolución Administrativa DP-RA N° 57/2019 – 2020, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.
- k) Resolución Administrativa DP-RA N° 007/2019 – 2020, del 06 de marzo de 2019, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.
- l) Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019 – 2020, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Programación y Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo.

III. DESARROLLO DEL PROCESO DE REFORMULACION.

- En cumplimiento al Instructivo DP/INST N° 039/2019 referente al proceso de Reformulación al POA 2019; se realizó las capacitaciones en el marco del siguiente cronograma:

Nro.	Actividad	Unidades participantes	Periodo/Plazo
1	Inducción al Proceso de 3ra. Reformulación al POA 2019.	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Difusión • Unidad de Comunicación • Unidad de Movilidad Humana • Unidad Administrativa • Unidad de Sistemas y Redes 	<p>Miércoles 25 de septiembre de 2019</p> <p>De hrs. 09:00 a 10:00</p> <p>Unidades de la Oficina Nacional</p> <p>De hrs. 11:00 a 12:00</p> <p>Coordinación Regional Desaguadero</p>
2	Proceso de 3ra. Reformulación al POA 2019 en el Sistema GAFIP 2.0	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación Regional Desaguadero 	<p>Miércoles 25 al Viernes 27 de septiembre de 2019</p>

- Las actividades 1 y 2 fueron realizadas de manera personal con cada uno de los servidores públicos y servidoras públicas contempladas en el respectivo instructivo.
- Se identificaron las modificaciones y/o eliminación de las operaciones de las unidades organizacionales que están siendo afectadas por la nueva estructura organización la de la Defensoría del Pueblo como es el caso de la Unidad Administrativa antes Unidad Administrativa y de Sistemas, la Unidad de Difusión que está dejando de atender operaciones que están siendo asumidas por la Unidad de Comunicación, y la Unidad de Defensa de los Derechos Humanos, que de la misma manera que la anterior, que está dejando de atender operaciones que están siendo asumidas por la Unidad de Movilidad Humana.



IV. ASPECTOS TÉCNICOS ANALIZADOS EN EL REFORMULADO DE POA 2019 ESTABLECIDOS EN LA DIRECTRIZ.

4.1. Proceso de reformulación.

4.1.1. Generalidades.

A partir de los cambios suscitados en la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo, se identificó las siguientes necesidades a ser resueltas a través del proceso de reformulación al POA 2019:

- Se tiene que asignar operaciones a las nuevas unidades organizacionales identificadas en la nueva estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo.
- Se tiene que modificar y/o eliminar operaciones a las unidades organizacionales que están dejando de atender operaciones que están siendo asumidas por la unidad organizacional de la Defensoría del Pueblo.

4.1.2. Requisitos.

- Las operaciones podrán ser ajustadas (MODIFICADAS, REFORMULADAS), siempre y cuando no implique un cambio en la esencia de la operación.
- Las operaciones podrán ser ajustadas (ELIMINADAS), siempre y cuando sean adecuadamente justificadas, no sea por una deficiente gestión y no se haya comprometido alguna ejecución física y/o presupuestaria.

4.1.3. Aspectos técnicos.

A continuación, se verán algunos aspectos técnicos que coadyuvaron en la formulación y/o reformulación de las operaciones, resultados, indicadores, metas, responsables y medios de verificación, así como en el establecimiento de las ponderaciones:



a) Operación.

¿Qué es?	
OPERACIÓN	La operación es la ejecución de una acción de corto plazo, para conducir al logro del resultado esperado. Ésta debe denotar una acción, debe ser clara y concisa, y no debe contener en su redacción dos o más acciones.
Ejemplo incorrecto:	• Promoción y difusión de los derechos humanos para su ejercicio y exigibilidad.
Ejemplo correcto:	• Promoción de los derechos humanos para su ejercicio y exigibilidad. • Difusión de los derechos humanos para su ejercicio y exigibilidad.

b) Resultado.

¿Qué es?	
El resultado es un hecho concreto que se espera alcanzar mediante la ejecución de una operación y/o actividad. Ésta debe ser redactada en verbo tiempo pasado, debiendo incluir la cantidad o valor (absoluto o relativo), la calidad y la temporalidad.	
OPERACIÓN	RESULTADO
Unidades Sustantivas Ejecutivas	
<i>Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad</i>	
Intervención en conflictos sociales.	Se ha intervenido en el 20% de los conflictos sociales del total registrado en el SICS, durante la gestión 2019.
<i>Unidad de Difusión</i>	
Notas de prensa de apoyo a acciones defensoriales	Se han elaborado 100% de notas de prensa sobre acciones coyunturales realizadas en la Defensoría del Pueblo en la gestión 2019
<i>Unidad de Niños y Adolescencia</i>	
Protocolo para la guarda de NNAs víctimas de feminicidio	Se ha presentado a la MAE un (01) protocolo para la guarda de niños, niñas y adolescentes víctimas de feminicidio, para su aprobación y difusión, al tercer trimestre de la gestión 2019.

c) Indicadores.

¿Qué es?		
Un indicador es la descripción de un dato que permite medir objetivamente la ejecución de una acción cualitativa o cuantitativamente. Ésta debe ser descrita de manera clara y sencilla y siempre debe concordar con los resultados. Cuando la acción es cualitativa, el indicador debe medirse con valores relativos (porcentuales), cuando la acción es cuantitativa, el indicador debe medirse con valores absolutos (números).		
Operación	Resultado	Indicador
Unidades Sustantivas Ejecutivas		
<i>Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad</i>		
Intervención en conflictos sociales (Valor relativo - porcentaje)	Se ha intervenido en el 20% de los conflictos sociales del total registrado en el SICS, durante la gestión 2019.	Porcentaje de conflictos sociales intervenidos, del total registrado en el SICS.
<i>Unidad de Difusión</i>		
Notas de prensa de apoyo a acciones defensoriales (Valor relativo - porcentaje)	Se han elaborado 100% de notas de prensa sobre acciones coyunturales realizadas en la Defensoría del Pueblo en la gestión 2019.	Porcentaje de notas de prensa elaboradas.
<i>Unidad de Niños y Adolescencia</i>		
Protocolo para la guarda de NNAs víctimas de feminicidio (Valor absoluto - número)	Se ha presentado a la MAE un (01) protocolo para la guarda de niños, niñas y adolescentes víctimas de feminicidio, para su aprobación y difusión, al tercer trimestre de la gestión 2019.	Número de protocolos presentados.





d) Metas.

¿Qué es?			
Una meta es la representación cuantitativa o cualitativa trimestral del resultado que se pretende alcanzar, permite contrastar y verificar el grado de alcance de los objetivos y la ejecución de las operaciones. Ésta debe ser descrita de manera clara y sencilla y siempre debe concordar con los resultados.			
Operación	Resultado	Indicador	Meta
Unidades Sustantivas Ejecutivas			
Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad			
Intervención en conflictos sociales (Valor relativo - porcentaje)	Se ha intervenido en el 20% de los conflictos sociales del total registrado en el SICS, durante la gestión 2019.	Porcentaje de conflictos sociales intervenidos, del total registrado en el SICS.	20%
Unidad de Difusión			
Notas de prensa de apoyo a acciones defensoriales (Valor relativo - porcentaje)	Se han elaborado 100% de notas de prensa sobre acciones realizadas en la Defensoría del Pueblo en la gestión 2019.	Porcentaje de notas de prensa elaboradas.	100%
Unidad de Niñez y Adolescencia			
Protocolo para la guarda de NNAs víctimas de feminicidio (Valor absoluto - número)	Se ha presentado a la MAE un (01) protocolo para la guarda de niñas, niños y adolescentes víctimas de feminicidio, para su aprobación y difusión, al tercer trimestre de la gestión 2019.	Número de protocolos presentados.	1

e) Responsables.

¿Qué es?				
El Responsable es el área o unidad ejecutora, que se responsabilizará por la ejecución de la acción a corto plazo. Deberá especificar el nombre del área o unidad responsable. En las acciones coordinadas, deberá especificar en primer lugar el área o unidad que comandará las acciones seguidamente las áreas o unidades con las que se realizará la coordinación.				
Operación	Resultado	Indicador	Meta	Responsable
Unidades Sustantivas Ejecutivas				
Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad				
Intervención en conflictos sociales (Valor relativo - porcentaje)	Se ha intervenido en el 20% de los conflictos sociales del total registrado en el SICS, durante la gestión 2019.	Porcentaje de conflictos sociales intervenidos, del total registrada en el SICS.	20%	Jefe de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.
Unidad de Difusión				
Notas de prensa de apoyo a acciones defensoriales (Valor relativo - porcentaje)	Se han elaborado 100% de notas de prensa sobre acciones realizadas en la Defensoría del Pueblo en la gestión 2019.	Porcentaje de notas de prensa elaboradas.	100%	Jefe de la Unidad de Difusión
Unidad de Niñez y Adolescencia				
Protocolo para la guarda de NNAs víctimas de feminicidio (Valor absoluto - número)	Se ha presentado a la MAE un (01) protocolo para la guarda de niñas, niños y adolescentes víctimas de feminicidio, para su aprobación y difusión, al tercer trimestre de la gestión 2019.	Número de protocolos presentados.	1	Jefe de la Unidad de Niñez y Adolescencia

f) Medios de verificación.

¿Qué es?					
Los medios de verificación son la fuente o lugar donde el área o unidad que ejecuta o evalúa puede encontrar información sobre el logro de los indicadores. Estos deben ser prácticos y económicos, no debiendo mencionar la totalidad de estos medios de verificación, sino solamente se deberá identificar el medio de verificación o documento principal que agrupe a toda la demás documentación generada para la ejecución de una acción a corto plazo					
Operación	Resultado	Indicador	Meta	Responsable	Medio de Verif.
Unidades Sustantivas Ejecutivas					
Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad					
Intervención en conflictos sociales (Valor relativo - porcentaje)	Se ha intervenido en el 20% de los conflictos sociales del total registrado en el SICS, durante la gestión 2019.	Porcentaje de conflictos sociales intervenidos, del total registrado en el SICS.	20%	Jefe de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad	Reporte SICS.
Unidad de Difusión					
Notas de prensa de apoyo a acciones defensoriales (Valor relativo - porcentaje)	Se han elaborado 100% de notas de prensa sobre acciones realizadas en la Defensoría del Pueblo en la gestión 2019.	Porcentaje de notas de prensa elaboradas.	100%	Jefe de la Unidad de Difusión.	Archivo Central de Notas de Prensa.
Unidad de Niñez y Adolescencia					
Protocolo para la guarda de NNAs víctimas de feminicidio (Valor absoluto - número)	Se ha presentado a la MAE un (01) protocolo para la guarda de niñas, niños y adolescentes víctimas de feminicidio, para su aprobación y difusión, al tercer trimestre de la gestión 2019.	Número de protocolos presentados.	1	Jefe de la Unidad de Niñez y Adolescencia	Protocolo.



g) Temporalidad.

¿Qué es?
La temporalidad es el establecimiento de la ejecución en valores relativos (porcentaje) o absolutos (número) dentro del tiempo establecido en la gestión, marcando los trimestres correspondientes. Estos valores pueden ser acumulativos, cuyo total al final de la gestión debe ser igual a la meta establecida; o pueden ser promediados, cuyo total promediado al final de la gestión debe ser igual a la meta establecida.

Operación	Resultado	Indicador	Meta	Responsable	Medio de Verif.	Temporalidad			
						1er Trl.	2do Trl.	3er Trl.	4to Trl.
Unidades Sustantivas Ejecutivas									
Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad									
Intervención en conflictos sociales (Valor relativo - porcentaje)	Se ha intervenido en el 20% de los conflictos sociales del total de los conflictos registrados en el SCS, durante la gestión 2019.	Porcentaje de conflictos intervenidos	20%	Jefe de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad	Reporte	20%	20%	20%	20%
Unidad de Difusión									
Materia de prensa de apoyo a acciones defensivas (Valor relativo - porcentaje)	Se han elaborado 100% de notas de prensa sobre acciones defensivas realizadas en la Defensoría del Pueblo en la gestión 2019.	Porcentaje de notas de prensa elaboradas	100%	Jefe de la Unidad de Difusión	Archivo Central de Noticias de Prensa	100%	100%	100%	100%
Unidad de Niñez y Adolescencia									
Trámite de paso a custodia de Niñas y Niños en riesgo (Valor absoluto - número)	Se ha presentado a la MAE un 01 protocolo para la guarda de niñas niñas y adolescentes víctimas de violencia familiar, para su aprobación y presentación, durante el tercer trimestre de la gestión 2019.	Número de protocolos	1	Jefe de la Unidad de Niñez y Adolescencia	Protocolo			1	

h) Establecimiento de ponderaciones.

- La ponderación es el peso o grado de importancia que se le da a cada una de las operaciones y resultados del Plan Operativo Anual.
- Aquellas operaciones que representen la obtención de un logro o producto terminado tendrán mayor importancia, por tanto, mayor ponderación.
- Aquellas operaciones que sean recurrentes tendrán menor ponderación; y
- Aquellas operaciones cuya ejecución dependa de factores y/o entidades externas tendrán la mínima ponderación, para que en caso de no poder ejecutarse, no afecte de gran manera a la ejecución final del POA del área o unidad y en general de la Defensoría del Pueblo.
- La suma de las ponderaciones de las operaciones por producto debe sumar la ponderación del Producto.

Pond.	Programa	Pond.	Proyecto	Pond.	Producto	Pond.	Operación
40%	1.	30%	1.1.	15%	1.1.1.	10%	1.1.1.1.
				10%	1.1.2.	5%	1.1.1.2.
				5%	1.1.3.		
30%	2.	10%	10%	2.1.			
			10%	2.2.			
			10%	2.3.			
30%	3.	15%	15%	3.1.			
			15%	3.2.			
100%		100%		100%		100%	

Ponderación Producto = Suma Ponderaciones de las Operaciones de un Producto

i) Asesoramiento técnico.

El asesoramiento técnico respecto al proceso de Reformulación al POA 2019, estaba a cargo de la Unidad de Planificación:

Servidor Público: Oscar Enrique Luján Mendoza.
Cargo: Profesional en Planificación.
Correo electrónico: oscar.lujan@defensoria.gob.bo

Servidor Público: Omar Federico Cuba.
Cargo: Jefe de la Unidad de Planificación.
Correo electrónico: omar.cuba@defensoria.gob.bo

Los teléfonos de referencia de la Unidad de Planificación de la Defensoría del Pueblo - Oficina Nacional: 211-3600 (Internos: 2105 y 2103).



V. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.

La sistematización de las áreas y unidades sustantivas, administrativas y de asesoramiento de la Defensoría del Pueblo se plasma en el siguiente cuadro:

- Las áreas y unidades que REALIZARON el reformulado del POA 2019 en el sistema GAFIP 2.0 fueron:

Áreas y unidades realizaron el reformulado de su POA 2019.

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL ANTERIOR	ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL ACTUAL	FECHA APROBACIÓN	OPERACIONES ORIGINALES	OPERACIONES MODIFICADAS	OPERACIONES AÑADIDAS	OPERACIONES ELIMINADAS
UNIDAD DE DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	UNIDAD DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	27/09/2019	16	0	0	1
	UNIDAD DE MOBILIDAD HUMANA	27/09/2019	0	0	2	0
UNIDAD DE DIFUSION	UNIDAD DE DIFUSION	27/09/2019	19	7	0	2
	UNIDAD DE COMUNICACIÓN	27/09/2019	0	0	3	0
	COORDINACIÓN REGIONAL DE DESAGUADERO	27/09/2019	0	0	4	0
ADMINISTRATIVA Y DE SISTEMAS	ADMINISTRATIVA	27/09/2019	18	3	0	0
	SISTEMAS Y REDES	27/09/2019	0	0	3	0
TOTAL			53	10	12	3

Fuente: GAFIP 2.0

- Antes de la tercera reformulación al POA 2019 de la Defensoría del Pueblo se tenía un mil cuarenta y dos (1042) operaciones.
- En la reformulación del POA 2019 de la Defensoría del Pueblo se realizaron cambios en 53 operaciones; de las mismas se eliminaron 3, se añadieron 12 y fueron modificadas 10.
- El POA 2019 de la Defensoría del Pueblo después de la tercera reformulación tiene un mil cincuenta y un (1051) operaciones a los Programas del PEI 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo como se muestra en el siguiente cuadro:

Cantidad de Operaciones que Aportan a los Programas del PEI 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.

No.	Enunciado del Programa	Cantidad de Operaciones
1	Promover la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos mediante la incidencia en la generación de políticas públicas y normativa.	703
2	Impulsar la acción sensible al conflicto y la gestión pacífica de la conflictividad en instituciones del Estado y actores de la sociedad, desde el enfoque de derechos humanos y la cultura de diálogo y paz.	184
3	Impulsar acciones de defensa de derechos humanos del pueblo boliviano que contribuyan a la superación de situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia	167
Total:		1054

Fuente: Elaboración propia, Unidad de Planificación.



- El POA 2019 de la Defensoría del Pueblo después de la tercera reformulación tiene un mil cincuenta y un (1051) operaciones a los Programas del PEI 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo como se muestra en el siguiente cuadro:

Cantidad de Operaciones que Aportan a los Proyectos del PEI 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.

No	Enunciado del Proyecto	Cantidad de Operaciones
1.1	Incidir en el desarrollo de políticas públicas y normativa enfocadas en la generación de condiciones materiales para el ejercicio, vigencia, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	438
1.2	Impulsar acciones defensoriales que garanticen el ejercicio y exigibilidad de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos como resultado de su empoderamiento.	265
2.1	Fortalecer las capacidades y mecanismos de diálogo y negociación en instituciones del Estado y actores de la sociedad como instrumentos de la prevención de la escalada violenta del conflicto y su gestión constructiva.	31
2.2	Desarrollar y transferir instrumentos de acción sensible al conflicto, educación y formación política en derechos humanos para actores del Estado y sociedad civil que permitan la prevención de la conflictividad y la vigencia de los derechos humanos.	89
2.3	Desarrollar e implementar acciones defensoriales que garanticen la defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de la población.	64
3.1	Impulsar el desarrollo de acciones defensoriales enfocadas en la transformación de la desigualdad e inequidad de la población como resultado de un cambio en las relaciones de poder y convivencia.	107
3.2	Desarrollar e implementar acciones que consoliden el posicionamiento institucional del rol defensorial a nivel nacional e internacional.	60
Total:		1054

Fuente: Elaboración propia, Unidad de Planificación.

- El POA 2019 de la Defensoría del Pueblo después de la tercera reformulación tiene un mil cincuenta y un (1051) operaciones a los Programas del PEI 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo como se muestra en el siguiente cuadro:

Cantidad de Operaciones que Aportan a los Productos del PEI 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.

No.	Acción Institucional Específica (PRODUCTO)	Cantidad de Operaciones
1.1.1	Resoluciones Defensoriales sobre cumplimiento de Derechos, Económicos Sociales y Culturales y Materias de Especial Protección.	50
1.1.2	Casos en los que se ha subsanado el hecho vulneratorio, se ha logrado el cese de la vulneración o la tutela del derecho como consecuencia de la interposición de una acción constitucional.	24
1.1.3	Proyectos de Ley y propuestas de modificaciones a Leyes, Decretos y Resoluciones no judiciales, en derechos humanos, en los diferentes niveles de gobierno.	54
1.1.4	Propuesta de Políticas Públicas que garanticen las condiciones materiales en el Estado boliviano para el ejercicio y vigencia de los DDHH y la mejora de condiciones de vida de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	152
1.1.5	Acciones de inconstitucionalidad contra leyes, decretos y otras resoluciones contrarias a la Constitución Política del Estado y Tratados Internacionales de DDHH que forman parte del bloque de constitucionalidad.	4
1.1.6	Estrategia para la promoción (educación, difusión y sensibilización) de los Derechos Humanos en Instituciones del Estado.	47



Cantidad de Operaciones que Aportan a los Productos del PEI 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.

No.	Acción Institucional Específica (PRODUCTO)	Cantidad de Operaciones
1.1.7	Plan defensorial para la implementación del PEI.	107
1.2.1	Instrumentos técnicos para garantizar el ejercicio de los DDHH de la población en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	97
1.2.2	Estrategia para la promoción (educación, difusión y sensibilización) de los Derechos Humanos en poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	57
1.2.3	Gestión por resultados del Sistema de Servicio al Pueblo.	89
1.2.4	Estrategia general para la promoción y difusión de los derechos humanos.	9
1.2.5	Programa nacional de formación y educación en derechos humanos.	13
2.1.1	Red de prevención de conflictos y alerta temprana.	11
2.1.2	Estrategia para la promoción (educación, difusión y sensibilización) de la acción sensible al conflicto y transformación constructiva.	20
2.2.1	Protocolos para las actuaciones de las instituciones del Estado y actores sociales en la prevención y gestión de conflictos.	4
2.2.2	Protocolo para la actuación defensorial en la prevención y gestión de conflictos.	2
2.2.3	Estrategia de promoción (educación, difusión y sensibilización) de derechos humanos, acción sensible al conflicto y transformación constructiva de conflictos.	13
2.2.4	Estrategia de educación y formación en derechos humanos para la sociedad civil.	34
2.2.5	Gestión de conflictos sociales.	36
2.3.1	Resoluciones defensoriales para la inmediata adopción de correctivos y medidas que aporten al cumplimiento y vigencia de los derechos humanos.	42
2.3.2	Programa de capacitación recíproca implementado, con instituciones del Estado para el conocimiento del rol Defensorial.	22
3.1.1	Resoluciones defensoriales producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.	76
3.1.2	Estrategia de empoderamiento para la superación de situaciones de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.	26
3.1.3	Propuestas de desarrollo normativo como mecanismos para superar situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia.	5
3.2.1	Agendas estratégicas resultantes de espacios con actores sociales para la superación de las situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia.	7
3.2.2	Mecanismo institucional estratégico de relacionamiento interinstitucional nacional e internacional, para la acción defensorial en la vigencia, difusión y promoción de los DDHH y acompañamiento en la reivindicación de los mismos.	8
3.2.3	Estrategia de comunicación para el posicionamiento de la acción defensorial en la defensa de los Derechos Humanos.	45
Total:		1054

Fuente: Elaboración propia, Unidad de Planificación.

VI. CONCLUSIONES.

- Las modificaciones que se realizaron, en esta REFORMULACIÓN al POA 2019, a las operaciones de todas las unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo se encuentran alineadas y no comprometen al Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la institución.



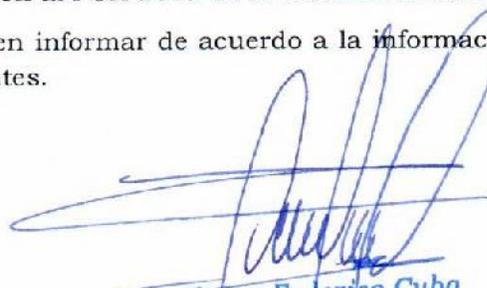


- Tómese en cuenta que este proyecto de modificación el POA 2019 es la tercera, puesto que la primera modificación se realizó con la Resolución Administrativa DP-RA N° 029/2019-2020 de fecha 21 de mayo de 2019; la segunda reformulación al POA 2019 fue mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 034/2019-2020 de fecha 17 de junio de 2019.
- La elaboración del presente proyecto del POA 2019 modificado, sea remitido a la Defensora del Pueblo para su consideración.

VII. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda a todas las servidoras públicas y servidores públicos gestionar el cumplimiento de las operaciones de las unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, en la que trabajen.
- Se recomienda a la Defensora del Pueblo dar conformidad al presente proyecto del POA 2019 modificado, remitiendo el trámite a la Dirección de Asuntos Jurídicos, puesto que las operaciones modificadas se encuentran alineadas al cumplimiento de los programas que enmarca el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.
- Se recomienda, a la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo para que, previo análisis pertinente, emita criterio legal para la emisión de la resolución administrativa para la aprobación de la modificación al POA 2019 de la Defensoría del Pueblo.

Es cuanto tenemos a bien informar de acuerdo a la información registrada en el sistema para los fines consiguientes.


Omar Federico Cuba
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



UNIDAD	Cód. Operación	Operación	Resultado	Indicador	Meta	Pond,	T1	T2	T3	T4	Linea Nacional u Operación Simple	Acción
COORDINACION REGIONAL DE DESAGUADERO	1.2.3-CDE-0	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	1.- Se ha concluido el 70% de los casos registrados durante la gestión.	Porcentual Acumulado (Relativo)	70	30	0	0	0	70	OPERACIÓN	Adición
COORDINACION REGIONAL DE DESAGUADERO	2.2.5-CDE-0	Atender y sistematizar el 100% de los conflictos sociales conocidos por la Defensoría del Pueblo.	1.- Se atendió y sistematizó el 100% de los conflictos sociales conocidos por la Defensoría del Pueblo en la gestión 2019.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	20	0	0	0	100	OPERACIÓN	Adición
COORDINACION REGIONAL DE DESAGUADERO	2.2.4-CDE-0	Actividades de capacitación sobre DDHH para organizaciones e instituciones de la sociedad civil realizadas.	1.- Se han realizado una (1) actividad de capacitación sobre Derechos Humanos para organizaciones e instituciones de la sociedad civil a nivel regional, durante la gestión 2019.	Numérico (Absoluto)	1	25	0	0	0	1	OPERACIÓN	Adición
COORDINACION REGIONAL DE DESAGUADERO	1.2.5-CDE-0	Capacitación a migrantes y extranjeros en temas relacionados a derechos humanos de migrantes.	1.- El 100% de migrantes y extranjeros capacitados en temas relacionados a derechos humanos de migrantes.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	25	0	0	0	100	OPERACIÓN	Adición

100



Ruddy Tarquino García
 Coordinador Regional Desaguadero
 Defensoría del Pueblo

Teresa Subieta S.
 Delegada Defensorial Departamental La Paz
 DEFENSORIA DEL PUEBLO

UNIDAD	Cód. Operación	Operación	Resultado	Indicador	Meta	Pond.	T1	T2	T3	T4	Linea Nacional u Operación Simple	Acción
DIFUSION	1.1.6-DIF-1	Compendios normativos sobre DDHH de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad	1.- Se han elaborado dos compendios de normativas sobre Derechos Humanos de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad en coordinación con las adjuntorías durante el segundo y cuarto trimestre de la gestión 2019.	Número (Absoluto)	2	9	0	1	0	1	OPERACIÓN	Modificada
DIFUSION	1.1.6-DIF-2	Productos para informar y/o sensibilizar sobre DDHH en Instituciones del Estado con las áreas sustantivas a nivel nacional	1.- Se diseñaron y produjeron dos productos para informar y/o sensibilizar sobre Derechos Humanos en Instituciones del Estado priorizadas en coordinación con las áreas sustantivas durante el primer y tercer trimestre de la gestión 2019.	Número (Absoluto)	2	5	1	0	1	0	OPERACIÓN	Sin cambios
DIFUSION	1.2.2-DIF-3	Productos comunicacionales para la difusión de los Derechos Humanos en Redes Sociales	1.- Se produjeron 20 productos comunicacionales priorizados para la difusión de los Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y temáticas de especial protección y fueron difundidos en Redes Sociales durante la gestión 2019	Número (Absoluto)	20	7	5	5	5	5	OPERACIÓN	Sin cambios
DIFUSION	1.2.2-DIF-4	Campañas de información y/o sensibilización sobre Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o temáticas de especial protección.	1.- Se realizaron y difundieron 4 campañas de información y/o sensibilización sobre Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o temáticas de especial protección en coordinación con las Adjuntorías, Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales durante el primer, segundo y cuarto trimestre de la gestión 2019	Número (Absoluto)	4	5	1	1	0	2	OPERACIÓN	Modificada
DIFUSION	1.2.2-DIF-5	Documental sobre DDHH de poblaciones en situación de vulnerabilidad	1.- 1 documental elaborado sobre los Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o temáticas de especial protección durante el cuarto trimestre de la gestión 2019.	Número (Absoluto)	1	4	0	0	0	1	OPERACIÓN	Sin cambios
DIFUSION	2.1.2-DIF-6	Producto de sensibilización sobre la importancia de la gestión pacífica de conflictos	1.- Se elaboró 1 producto de sensibilización sobre la importancia de la gestión pacífica de conflictos para prevenir violencia en en coordinación con la Unidad de Conflictos durante el cuarto trimestre de la gestión 2019.	Número (Absoluto)	1	3	0	0	0	1	OPERACIÓN	Modificada
DIFUSION	2.2.4 DIF-8	Productos comunicacionales de apoyo a procesos educativos	1.- Se elaboraron 3 productos comunicacionales de apoyo a procesos educativos y de formación en DDHH en coordinación con la Unidad de Educación durante el primer, segundo y cuarto trimestre de la gestión 2019.	Número (Absoluto)	3	5	1	1	0	1	OPERACIÓN	Modificada
DIFUSION	2.2.4-DIF-9	Productos comunicacionales para la promoción y difusión de procesos de formación en DDHH	1.- Se elaboraron 3 productos comunicacionales para la promoción y difusión de procesos de formación en DDHH en coordinación con la Unidad de Educación durante el primer, segundo y tercer trimestre de la gestión 2019.	Número (Absoluto)	3	5	1	1	1	0	OPERACIÓN	Sin cambios
DIFUSION	3.1.2-DIF-10	Campaña comunicacional para el posicionamiento de las oficinas del Defensor del Paciente.	1.- Se ha elaborado una campaña comunicacional de posicionamiento de las oficinas del Defensor del Paciente en coordinación con la Adjuntoría de Defensa y Cumplimiento y Delegaciones Defensoriales Departamentales y/o Coordinaciones Regionales durante el tercer trimestre de la gestión 2019.	Número (Absoluto)	1	2	0	0	1	0	OPERACIÓN	Eliminada

Daniel Ramírez Mejía
 ASISTENTE ADJUNTO PARA LA PROMOCIÓN
 Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO

UNIDAD	Cód. Operación	Operación	Resultado	Indicador	Meta	Pond.	T1	T2	T3	T4	Linea Nacional u Operación Simple	Acción
DIFUSION	3.2.3-DIF-12	Notas de prensa	1.- Se realizó y difundió el 100% de notas de prensa sobre actividades, acciones, coyuntura realizadas en la Defensoría orientadas a apoyar el posicionamiento de las acciones Defensoriales en defensa de los Derechos Humanos durante la gestión 2019.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	10	100	100	100	0	OPERACIÓN	Modificada
DIFUSION	3.2.3-DIF-13	Reportes de monitoreo de noticias	1.- Se realizaron y difundieron 200 reportes de monitoreo de noticias sobre temáticas relacionadas a Derechos Humanos, actividades institucionales, información referida a la MAE, conflictos y otros temas de coyuntura durante la gestión 2019.	Númérico (Absoluto)	200	10	50	50	50	0	OPERACIÓN	Modificada
DIFUSION	3.2.3-DIF-14	Plan integral en manejo y gestión Redes Sociales	1.- Se elaboró un plan de manejo integral de Redes Sociales EL cuarto trimestre de la gestión 2019.	Númérico (Absoluto)	1	3	0	0	0	1	OPERACIÓN	Eliminada
DIFUSION	3.2.3-DIF-15	Registro audiovisual y fotográfico	1.- 100% de registro audiovisual y fotográfico necesario para el desarrollo de productos comunicacionales durante la gestión 2019	Porcentual Lineal (Relativo)	100	5	100	100	100	100	OPERACIÓN	Sin cambios
DIFUSION	3.2.3-DIF-16	Productos de difusión para la socialización del trabajo de investigación especial defensorial	1.- Se elaboraron seis productos de difusión para la socialización del trabajo de investigación especial defensorial en coordinación con las adjuntorías durante el primer y segundo trimestre de la gestión 2019.	Númérico (Absoluto)	6	5	2	4	0	0	OPERACIÓN	Sin cambios
DIFUSION	3.2.3-DIF-17	Productos de difusión de la línea gratuita, redes sociales institucionales, página web y plataformas de atención ciudadana.	1.- Se elaboraron dos productos de difusión de la línea gratuita, redes sociales institucionales, página web y plataformas de atención ciudadana durante el tercer y cuarto trimestre de la gestión 2019.	Númérico (Absoluto)	2	5	0	0	1	1	OPERACIÓN	Sin cambios
DIFUSION	3.2.3-DIF-18	Productos comunicacionales de fortalecimiento de imagen institucional	1.- Se elaboraron cuatro productos comunicacionales de fortalecimiento de la imagen institucional para la Oficina Nacional, Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales durante el segundo trimestre de la gestión 2019.	Númérico (Absoluto)	4	10	0	4	0	0	OPERACIÓN	Sin cambios
DIFUSION	3.2.3-DIF-19	Actividad de fidelización	1.- Se realizó una actividad de fidelización para difundir las acciones Defensoriales en defensa de los Derechos Humanos durante el tercer trimestre de la gestión 2019.	Númérico (Absoluto)	1	2	0	0	1	0	OPERACIÓN	Sin cambios
DIFUSION	2.2.3-DIF-7	Plan de difusión de derechos humanos en la acción sensible al conflicto	1.- Se ha elaborado un plan de difusión de derechos humanos en la acción sensible al conflicto en coordinación con la Unidad de Conflictos durante el segundo trimestre de la gestión 2019.	Númérico (Absoluto)	1	1	0	1	0	0	OPERACIÓN	Sin cambios
DIFUSION	3.1.2-DIF-11	Plan de acción para la prevención de la violencia y empoderamiento para superación de situaciones de desigualdad e inequidad	1.- Se ha elaborado un plan de acción para la prevención de la violencia y empoderamiento para superación de situaciones de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia con dos poblaciones en situación de vulnerabilidad durante el cuarto trimestre de la gestión 2019.	Númérico (Absoluto)	1	4	0	0	0	1	OPERACIÓN	Modificada

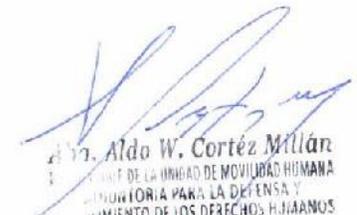

Daniel Ramírez Mejía
 DELEGADO AJUNTO PARA LA PROMOCIÓN
 Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO

UNIDAD	Cód. Operación	Operación	Resultado	Indicador	Meta	Pond.	T1	T2	T3	T4	Línea Nacional u Operación Simple	Acción
COMUNICACIÓN	3.2.3-DIF-12	Notas de prensa	1.- Se realizó y difundió el 100% de notas de prensa sobre actividades, acciones, coyuntura realizadas en la Defensoría orientadas a apoyar el posicionamiento de las acciones Defensoriales en defensa de los Derechos Humanos durante el cuarto trimestre de la gestión 2019.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	35	0	0	0	100	OPERACIÓN	Adición
COMUNICACIÓN	3.2.3-DIF-13	Reportes de monitoreo de noticias	1.- Se realizaron y difundieron 200 reportes de monitoreo de noticias sobre temáticas relacionadas a Derechos Humanos, actividades institucionales, información referida a la MAE, conflictos y otros temas de coyuntura durante el cuarto trimestre de la gestión 2019.	Numérico (Absoluto)	50	35	0	0	0	50	OPERACIÓN	Adición
COMUNICACIÓN	3.2.3-DIF-14	Plan integral en manejo y gestión Redes Sociales	1.- Se elaboró un plan de manejo integral de Redes Sociales El cuarto trimestre de la gestión 2019.	Numérico (Absoluto)	1	30	0	0	0	1	OPERACIÓN	Adición



Daniel Ramírez Mejía
DELEGADO ADJUNTO PARA LA PROMOCIÓN
Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

UNIDAD	Cód. Operación	Operación	Resultado	Indicador	Meta	Pond,	T1	T2	T3	T4	Linea Nacional u Operación Simple	Acción
MOVILIDAD HUMANA	1.2.1-DDH-1	Ejecución de la fase 2019 del Plan de Acción "Movilidad Humana con Derechos".	1.- Se ejecutó la fase 2019 del Plan de Acción "Movilidad Humana con Derechos" hasta el 4to trimestre.	Porcentual Acumulado (Relativo)	100	50	0	0	0	100	OPERACIÓN	Adición
MOVILIDAD HUMANA	1.2.3-MHU-4	Atención de casos de bolivianos y bolivianas en el exterior y de personas en situación de movilidad humana en territorio boliviano, en el marco del SSP.	1.- Se atendió 100% de casos de bolivianos y bolivianas en el exterior y de personas en situación de movilidad humana en territorio boliviano, en el marco del SSP, en la gestión 2019	Porcentual Lineal (Relativo)	100	50	0	0	0	100	OPERACIÓN	Adición


Aldo W. Cortés Millán
 JEFE DE LA UNIDAD DE MOVILIDAD HUMANA
 DEFENSORÍA PARA LA DEFENSA Y
 FORTALECIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO

UNIDAD	Cód. Operación	Operación	Resultado	Indicador	Meta	Pond.	T1	T2	T3	T4	Línea Nacional u Operación Simple	Acción
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	3.1.2-DDH-16	Elaboración de dos (02) líneas nacionales para la atención de casos de violencia contra Mujeres y NNA's en las Delegaciones y Coordinaciones regionales elaborada al segundo trimestre.	1.- Se cuenta con dos (02) líneas nacionales para la atención de casos de violencia contra Mujeres y NNA's en las Delegaciones y Coordinaciones regionales elaborada al primer trimestre.	Numérico (Absoluto)	2	6	0	2	0	0	OPERACIÓN	Sin cambios
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.3-DDH-14	100% de las solicitudes de datos estadísticos atendidas	1.- Se han atendido el 100% de las solicitudes de datos estadísticos durante 2019.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	13	100	100	100	100	OPERACIÓN	Sin cambios
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.1-DDH-7	Dos (02) documentos de estudio de casos aprobados mediante Resolución Defensorial en temáticas priorizadas hasta el tercer trimestre	1.- Se ha realizado 2 estudios de casos hasta el tercer trimestre	Numérico (Absoluto)	2	14	0	1	1	0	OPERACIÓN	Sin cambios
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.1-DDH-1	Ejecución de la fase 2019 del Plan de Acción "Movilidad Humana con Derechos".	1.- Se ejecutó la fase 2019 del Plan de Acción "Movilidad Humana con Derechos" hasta el 4to trimestre.	Porcentual Acumulado (Relativo)	100	0	0	0	0	100	OPERACIÓN	Eliminada
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.1-DDH-2	Una (01) línea nacional para la implementación de acciones humanitarias en las Delegaciones y Coordinaciones regionales elaborada al primer trimestre.	1.- Se cuenta con una (01) línea nacional para la implementación de acciones humanitarias en las Delegaciones y Coordinaciones regionales elaborada al primer trimestre.	Numérico (Absoluto)	1	2	1	0	0	0	OPERACIÓN	Sin cambios
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.1-DDH-3	Desarrollar un (01) proceso de capacitación en líneas de intervención de casos del SSP a nivel nacional al tercer trimestre.	1.- Se ha realizado un (01) proceso de capacitación en líneas de intervención de casos del SSP a nivel nacional hasta el tercer trimestre	Numérico (Absoluto)	17	6	0	7	10	0	OPERACIÓN	Sin cambios
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.1-DDH-4	Dos (02) procesos de recopilación y ajustes de líneas de atención de casos en el marco del SSP durante el primer y tercer trimestre.	1.- Se ha recopilado y ajustados 2 líneas de atención de casos en el marco del SSP durante el primer y tercer trimestre.	Numérico (Absoluto)	2	5	1	0	1	0	OPERACIÓN	Sin cambios
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.1-DDH-5	Una (01) proyección colectiva desarrollada a nivel nacional hasta el cuarto trimestre.	1.- Se ha implementado una proyección colectiva a nivel nacional hasta el cuarto trimestre.	Numérico (Absoluto)	1	8	0	0	0	1	OPERACIÓN	Sin cambios
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.1-DDH-6	Dos (02) monitoreos semestrales las proyecciones colectivas desarrolladas por las oficinas regionales.	1.- Se ha monitoreado el 100% de las proyecciones colectivas elaboradas por el Delegaciones y las Coordinaciones.	Numérico (Absoluto)	2	3	0	1	0	1	OPERACIÓN	Sin cambios
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.3-DDH-8	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2019.	1.- Se ha concluido por hecho subsanado el 55% de casos remitidos a IF o GD en la gestión 2019.	Porcentual Acumulado (Relativo)	55	3	0	0	0	55	OPERACIÓN	Sin cambios
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.3-DDH-9	75% de los casos merecieron intervención vía gestión Defensorial o investigación formal.	1.- Se han atendido el 75% de los casos vía gestión Defensorial o investigación formal a nivel nacional.	Porcentual Lineal (Relativo)	75	3	75	75	75	75	OPERACIÓN	Sin cambios
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.3-DDH-10	71% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	1.- Se ha concluido el 71% de los casos registrados durante la gestión.	Porcentual Acumulado (Relativo)	71	3	0	0	0	71	OPERACIÓN	Sin cambios
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.3-DDH-11	115 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	1.- El tiempo promedio es de 115 días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal.	Numérico (Absoluto)	115	3	0	115	0	115	OPERACIÓN	Sin cambios

UNIDAD	Cód. Operación	Operación	Resultado	Indicador	Meta	Pond.	T1	T2	T3	T4	Linea Nacional u Operación Simple	Acción
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.3-DDH-12	24 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	1.- El tiempo promedio es de 24 días hábiles para la atención de casos en Gestión Defensorial.	Numérico (Absoluto)	24	3	0	24	0	24	OPERACIÓN	Sin cambios
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1.2.3-DDH-13	Dos (02) procesos de evaluación y monitoreo del funcionamiento del SSP a nivel nacional en el segundo y cuarto trimestre.	1.- Se han desarrollado dos (02) procesos de evaluación y monitoreo del funcionamiento del SSP a nivel nacional en el segundo y cuarto trimestre.	Numérico (Absoluto)	2	16	0	1	0	1	OPERACIÓN	Sin cambios
DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	3.1.1-DDH-15	Dos (02) documentos de estudio de casos aprobados mediante Resolución Defensorial en temáticas vinculadas al Acceso a la Justicia y las Garantías del debido proceso de poblaciones en situación de vulnerabilidad hasta el cuarto trimestre	1.- Se ha realizado 2 estudios de casos hasta el cuarto trimestre	Numérico (Absoluto)	2	12	0	0	1	1	OPERACIÓN	Sin cambios

Defensoría del Pueblo Tercer Reformulado POA 2019

Unidad de Planificación
Secretaría General

UNIDAD	Cód. Operación	Operación	Resultado	Indicador	Meta	Pond.	T1	T2	T3	T4	Línea Nacional u Operación Simple	Acción
SISTEMAS Y REDES	1.1.7-UAS-5	Atención de solicitudes de soporte técnico de los sistemas y servicios institucionales a nivel nacional.	1.- Se ha atendido el 100% de soporte técnico de los sistemas y servicios institucionales a nivel nacional.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	33	0	0	0	100	OPERACIÓN	Adición
SISTEMAS Y REDES	1.1.7-UAS-13	Atención de solicitudes de implementación, modificación y mantenimiento de sistemas institucionales.	1.- Se ha atendido el 100% de las solicitudes de implementación, modificación y mantenimiento de los sistemas institucionales.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	33	0	0	0	100	OPERACIÓN	Adición
SISTEMAS Y REDES	1.1.7-UAS-14	Atención de solicitudes de soporte técnico de los servicios de telefonía en oficina central.	1.- Se ha atendido el 100% de las solicitudes de soporte técnico de los servicios de telefonía en oficina central.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	34	0	0	0	100	OPERACIÓN	Adición


 Ing. Luis E. Vividhi Gutiérrez
 RESPONSABLE DE LA UNIDAD
 DE SISTEMAS Y REDES
 SECRETARÍA GENERAL
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO

UNIDAD	Cód. Operación	Operación	Resultado	Indicador	Meta	Pond,	T1	T2	T3	T4	Linea Nacional u Operación Simple	Acción
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-1	Atención de solicitudes de requerimientos de bienes y servicios de la Oficina Nacional de la gestión 2019.	1.- Se ha atendido el 100% de requerimientos atendidos de bienes y servicios para el funcionamiento de la Oficina Nacional.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	7	100	100	100	100	OPERACIÓN	Sin cambios
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-2	Atención de solicitudes de Compras y Contrataciones para el funcionamiento de la Oficina Nacional, Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales, de la gestión 2019.	1.- Se ha atendido el 100% de los requerimientos de Compras y Contrataciones, de la gestión 2019.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	7	100	100	100	100	OPERACIÓN	Sin cambios
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-3	Gestión y administración de Activos Fijos.	1.- Se ha gestionado y administrado el 100% de activos fijos en la gestión 2019.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	7	100	100	100	100	OPERACIÓN	Sin cambios
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-4	Resguardo y acceso de la documentación custodiada en archivo central de la Oficina Nacional, gestión 2017.	1.- Se ha transferido el 100% de la documentación para su custodia y acceso en archivo central de Oficina Nacional, gestión 2017.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	7	100	100	100	100	OPERACIÓN	Sin cambios
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-5	Atención de solicitudes de soporte técnico de los sistemas y servicios institucionales a nivel nacional.	1.- Se ha atendido el 100% de soporte técnico de los sistemas y servicios institucionales a nivel nacional.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	7	100	100	100	0	OPERACIÓN	Modificada
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-6	Verificación de documentación presentada para el pago de gastos de funcionamiento de la gestión 2019.	1.- Se ha verificado el 100% de solicitudes de pago de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	7	100	100	100	100	OPERACIÓN	Sin cambios
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-7	Elaboración de solicitudes de pago de servicios básicos y gastos de funcionamiento de la Oficina Nacional de la gestión 2019.	1.- Se ha atendido el 100% de solicitudes de pago de servicios básicos y gastos de funcionamiento de la Oficina Nacional de la gestión 2019.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	7	100	100	100	100	OPERACIÓN	Sin cambios
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-8	Control y distribución de insumos de Almacenes	1.- Se ha controlado y distribuido el 100% de insumos de almacenes en la gestión 2019.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	7	100	100	100	100	OPERACIÓN	Sin cambios
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-9	Administración del Auditorio 'Ana María Romero de Campreo'	1.- Se ha atendido el 100% de las solicitudes de uso oficial del auditorio.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	2	100	100	100	100	OPERACIÓN	Sin cambios
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-10	Verificación de la transferencia de la documentación administrativa en las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales, gestión 2017.	1.- Se ha verificado el 100% de las transferencias a los archivos centrales de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales de la gestión 2017.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	7	100	100	100	100	OPERACIÓN	Sin cambios
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-11	Atención de la biblioteca especializada en derechos humanos de la oficina nacional a usuarios internos y externos.	1.- Se ha atendido el 100% de los requerimientos de información de los usuarios internos y externos	Porcentual Lineal (Relativo)	100	7	100	100	100	100	OPERACIÓN	Sin cambios
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-12	Actualización de la colección bibliográfica de la biblioteca especializada en derechos humanos de la oficina nacional.	1.- Se ha actualizado el 100% de la colección bibliográfica	Porcentual Lineal (Relativo)	100	7	100	100	100	100	OPERACIÓN	Sin cambios
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-13	Atención de solicitudes de implementación, modificación y mantenimiento de sistemas institucionales.	1.- Se ha atendido el 100% de las solicitudes de implementación, modificación y mantenimiento de los sistemas institucionales.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	7	100	100	100	0	OPERACIÓN	Modificada

Defensoría del Pueblo Tercer Reformulado POA 2019

Unidad de Planificación
Secretaría General

UNIDAD	Cód. Operación	Operación	Resultado	Indicador	Meta	Pond,	T1	T2	T3	T4	Linea Nacional u Operación Simple	Acción
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-14	Atención de solicitudes de soporte técnico de los servicios de telefonía en oficina central.	1.- Se ha atendido el 100% de las solicitudes de soporte técnico de los servicios de telefonía en oficina central.	Porcentual Lineal (Relativo)	100	7	100	100	100	0	OPERACIÓN	Modificada
ADMINISTRATIVA	1.1.7-UAS-15	Actualización y/o elaboración de Reglamentos Internos de acuerdo a las necesidades de la Unidad Administrativa.	1.- Se ha actualizado tres (3) Reglamentos Internos de la Unidad Administrativa. - Se ha elaborado dos (2) nuevos Reglamentos Internos de la Unidad Administrativa.	Numérico (Absoluto)	5	7	0	0	2	3	OPERACIÓN	Sin cambios

Lic. Oscar G. Bellati Zavala
JEFE UNIDAD II DE ADMINISTRATIVA
SECRETARÍA GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO