



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

NOTA INTERNA
DP/SG/UP N° 046/2021

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.: Remisión de Evaluación Final al POA 2020 e Informe Ejecutivo.

Fecha: 01 de febrero de 2021.

De mi consideración:

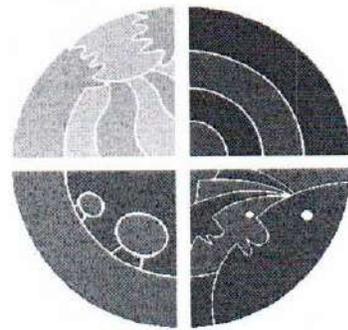
Por intermedio del presente, remito a conocimiento de su Despacho un ejemplar del Documento de Evaluación Final del POA gestión 2020 y del Informe Ejecutivo.

Sin otro particular, me despido con las consideraciones del caso.



Omar Federico Cuba
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACION
SECRETARIA GENERAL
DEFENSORIA DEL PUEBLO

LFMS/OPC/oelm
C.c. Archivo.
Hoja de Ruta Nro. SISCO/1901/2021



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**EVALUACIÓN FINAL
PLAN OPERATIVO ANUAL GESTIÓN 2020**



UNIDAD DE PLANIFICACIÓN - SECRETARÍA GENERAL

ELABORADO POR UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Omar Federico Cuba
JEFE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



Oscar Enrique Luján Mendoza
PROFESIONAL II PLANIFICADOR

Miguel Ángel Viscarra Arrieta
PROFESIONAL II CONSULTOR
GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL



Bolivia, 2021

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	1
1. ANTECEDENTES.....	2
2. MARCO NORMATIVO.....	3
3. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	8
3.1. CONTEXTO HISTÓRICO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.....	8
3.2. MISIÓN Y VISIÓN.....	10
A. MISIÓN:.....	10
B. VISIÓN:.....	10
3.3. ATRIBUCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.....	10
3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.....	12
3.5. ARTICULACIÓN AGENDA PATRIÓTICA/PDES- PEI/POA.....	13
4. FORMULACIÓN, AJUSTES, SEGUIMIENTOS Y EVALUACIÓN DE MEDIO TÉRMINO AL POA 2020.....	20
4.1. FORMULACIÓN AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020.....	20
4.2. MONITOREO AL POA DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2020.....	21
4.3. EVALUACIÓN AL POA DEL PRIMER SEMESTRE DE 2020.....	23
4.4. REFORMULADO (AJUSTE) AL POA SEPTIEMBRE 2020.....	24
4.5. MONITOREO AL POA DEL tercer TRIMESTRE DE 2020.....	25
5. PROCESO DE EVALUACIÓN FINAL DEL POA GESTIÓN 2020.....	27
6. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN (EVALUACIÓN PONDERADA).....	29
6.1. IDENTIFICACIÓN DE OPERACIONES ADICIONADAS.....	30
6.2. IDENTIFICACIÓN DE OPERACIONES ELIMINADAS.....	30
6.3. VALIDACIÓN DE LOS DATOS INTRODUCIDOS.....	31
6.4. RE CÁLCULO DE LA EVALUACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE.....	31
6.5. CÁLCULO DE LA EVALUACIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE.....	34
6.6. CÁLCULO DE LA EVALUACIÓN ANUAL (PROMEDIADA).....	36
6.7. CÁLCULO DE LA EVALUACIÓN ANUAL (ponderada).....	36
7. RESULTADOS OBTENIDOS.....	37
7.1. EJECUCIÓN FÍSICA ANUAL 2020.....	37
7.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ANUAL 2020.....	37
7.3. CRITERIOS DE EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD.....	38
7.4. EJECUCIÓN POR ÁREAS Y UNIDADES.....	38
A. DESPACHO:.....	39



B. ADJUNTORÍA PARA LA DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS	40
C. ADJUNTORÍA PARA LA VIGENCIA Y EJERCICIO DE DERECHOS HUMANOS DE NIÑA, NIÑO, ADOLESCENCIA, MUJERES Y POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	43
D. ADJUNTORÍA PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	44
E. SECRETARÍA GENERAL	45
F. DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	47
G. DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES.....	48
H. COORDINACIONES REGIONALES	62
7.5. EJECUCIÓN TOTAL POR ÁREAS Y UNIDADES.....	73
7.6. APORTE A LAS ACCIONES INSTITUCIONALES DEL PEI 2016-2020.	75
7.7. APORTE A LAS ACCIONES ESPECÍFICAS DEL PEI 2016-2020.	76
7.8. APORTE A LAS ACCIONES A CORTO PLAZO DEL PEI 2016-2020.....	77
8. PRINCIPALES HALLAZGOS.....	80
8.1. ÁREAS Y UNIDADES CON EXCELENTE EJECUCIÓN.....	80
8.2. ÁREAS Y UNIDADES CON EJECUCIÓN BUENA.	80
8.3. ÁREAS Y UNIDADES CON EJECUCIÓN PREOCUPANTE.	81
8.4. PRINCIPALES JUSTIFICATIVOS UTILIZADOS.....	82
9. CONCLUSIONES.	82
10. RECOMENDACIONES.	84



PRESENTACIÓN.

La Defensoría del Pueblo por su naturaleza e historia institucional trabaja por los derechos humanos en función de su mandato constitucional, aportando a la construcción de una nueva realidad, siendo parte fundamental del proceso de transformación del Estado.

Consientes y seguros de asumir los retos que nos demarcan nuestras competencias constitucionales, trabajamos día a día para construir un país donde todos los bolivianos y bolivianas vivamos una realidad sin exclusión, con visión solidaria y equidad social.

Las naciones y pueblos indígena originario campesinos, mujeres, niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, los colectivos LGTB y otros grupos vulnerables permanecen bajo constantes condiciones de discriminación, por razón de género, clase social diferenciada, que restringen el ejercicio pleno de sus derechos por la persistencia de un sistema patriarcal que invisibiliza su aporte al país y la sociedad boliviana.

Nuestro trabajo va dirigido a aportar para la construcción de un país donde todos los bolivianos y bolivianas tengan igual oportunidad de crecer y ser reconocidos en su singularidad con identidad propia, comprendiendo y respetando a los demás.

Este marco demanda tener una consciencia social de servicio al pueblo, una lectura contextual precisa, un permanente dialogo e interacción con la población y los sectores más vulnerables, metas que constituyen política de vida para quienes desde esta institución trabajamos.

Desafortunadamente nuestro país y el mundo en general se encuentran atravesando por una terrible pandemia ocasionada por el virus COVID-19 que además de generar muertes y sufrimiento en la sociedad, también pueden generar tratos injustos y desiguales a la población más vulnerable, por lo cual, la Defensoría del Pueblo no puede permitirse mermar el desarrollo de sus actividades a pesar de las limitaciones ocasionadas por esta situación.



1. ANTECEDENTES.

En el marco de las atribuciones de la Defensoría del Pueblo definidas en la Constitución Política del Estado y la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016 – Ley del Defensor del Pueblo y demás normativa vigente, con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020, en el aporte al Plan de Desarrollo Económico Social 2016 – 2020 (PDES) y siguiendo los lineamientos establecidos en la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 071/2019-2020, se resuelve aprobar el Plan Operativo Anual 2020 de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, en el marco de la normativa vigente, en el mes de septiembre de la gestión 2020, se lleva a cabo el proceso de Reformulado (ajuste) al Plan Operativo Anual de la Defensoría del Pueblo, que es aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 051/2020-2021 en fecha 28 de septiembre de 2020 y remitido a conocimiento del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas del Estado Plurinacional de Bolivia, a través de la Nota Externa DP-DESP N° 0116/2020 en fecha 06 de octubre de 2020.

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1178 – Ley de Administración y Control Gubernamentales, el Decreto Supremo N° 3246 Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones (NBSPO) y el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019-2020 de 22 de marzo de 2019, se lleva a cabo el proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020.

El proceso de Evaluación Final es una función y herramienta de gestión que permite medir la ejecución física de las operaciones del POA, programadas durante la gestión por cada una de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo a través de una medición cuantitativa (*porcentaje o valor numérico de ejecución*) y una medición cualitativa (*actividades desarrolladas para el logro de la operación*), además de la identificación de logros institucionales, proceso que permite a la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo aplicar las medidas correctivas necesarias para la definición de líneas de acción estratégicas a ser implementadas en el siguiente periodo operacional.



2. MARCO NORMATIVO.

El Proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020, fundamenta su realización en el siguiente marco normativo:

➤ Normativa General:

- Constitución Política del Estado, de 07 de febrero de 2009.

La Defensoría del Pueblo tiene su base legal en la Constitución Política del Estado Plurinacional (Título V, Capítulo Segundo: funciones de defensa de la sociedad); donde de manera específica el artículo 218 establece:

“I...velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos...”

“II... la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos...”

“III. La Defensoría del Pueblo es una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la ley. Sus funciones se regirán bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad. En el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los órganos del Estado”.

- Ley Nro. 870 – Ley del Defensor del Pueblo, de 13 de diciembre de 2016.

Donde en los siguientes artículos, se establece:

“Artículo 1: La presente Ley tiene por objeto regular las atribuciones, prerrogativas, organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de las acciones de defensa de la sociedad establecidas en la Constitución Política del Estado”.

“Artículo 2 (Naturaleza de la Defensoría del Pueblo) ... III. La Defensoría del Pueblo tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del



Estado, está sometida al control fiscal y tiene su sede en la ciudad de La Paz”.

➤ **Normativa Específica:**

- Ley 1178 – Ley de Administración y Control Gubernamentales, de 20 de julio de 1990.

“Artículo 6º, el Sistema de Programación de Operaciones, 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 del tiempo y del espacio. Esta programación será de carácter integral, incluyendo tanto las operaciones de funcionamiento como las de inversión.”¹

Artículo 28; “todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo...”

- Ley 341 – Ley de Participación y Control Social, de 05 de febrero de 2013.

2. Consolidar la Participación y Control Social como elementos transversales y continuos de la gestión pública; y en los procesos de planificación, seguimiento a la ejecución y evaluación de las políticas públicas y las acciones del Estado Plurinacional, en todos sus ámbitos y niveles territoriales.

3. Transparentar la gestión pública y el apropiado manejo de los recursos públicos del Estado.”

- Ley 650 – “Agenda Patriótica del Bicentenario 2025”, de 15 de enero de 2015.

Agenda Patriótica 2025, se constituye en el primer plan de largo plazo del Estado Plurinacional de Bolivia, convirtiéndose en el lineamiento de

¹ Artículo 6, modificado por la Ley 777 del 21 de enero de 2016; ley del Sistema de Planificación Integral del Estado – SPIE (disposición adicional segunda numeral II).

planificación a largo plazo que se traduce en el Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES); la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 definió 13 pilares que guían el accionar del Estado en los próximos años: es el Pilar 12 “Disfrute y Felicidad” la Meta 1 “Promover los derechos del pueblo Boliviano y de la Madre tierra para vivir en una sociedad justa, equitativa, sin pobreza” que se plasman en el Resultado 327 “Las políticas públicas han sido elaboradas e implementadas en el marco del reconocimiento y respeto de los derechos de la madre tierra, derechos del pueblo boliviano a su desarrollo integral, de las naciones y pueblos indígenas originarios campesinos y de la población para vivir libre de la pobreza material, social y espiritual”. El marco estratégico establecido para la Defensoría del Pueblo.

- Ley 777 – Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), de 21 de enero de 2016.

La Ley Nro. 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), representa el instrumento normativo del proceso de planificación del desarrollo integral; dicha ley está acorde al mandato de la Constitución Política del Estado Plurinacional, donde se establece el propósito de generar procesos de planificación en los diferentes ámbitos del Estado, con una visión integral, regional, local a través de un componente metodológico que articule los planes regionales, territoriales e institucionales a un mismo horizonte definido en el Plan de Desarrollo Económico y Social. La Ley del SPIE establece normativamente que el país debe realizar la planificación de largo, mediano y corto plazo.

- Ley 786 - “Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020” (PDES), de 09 de marzo de 2016.

Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020 en el marco del Desarrollo Integral para Vivir Bien (PDES) que fuera aprobada con la Ley 786 el 9 de marzo de 2016, es el instrumento normativo que refleja el mandato político, social y económico del Estado Plurinacional para un periodo de tiempo y se constituye en el rector de los procesos de



planificación, inversión y presupuesto para el corto, mediano y largo plazo en el ámbito nacional, sectorial, regional, departamental, municipal e indígena originario campesino.

- Decreto Supremo Nro. 23318 – A, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, de 03 de noviembre de 1992.
- Decreto Supremo Nro. 3246 – Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones (NBSPO), de 05 de julio de 2017.

➤ **Normativa Institucional:**

- Resolución Administrativa N° RADP 56/2017 de 30 de marzo de 2017, que resuelve aprobar el **Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.**
- Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019-2020 de fecha 22 de marzo de 2019, que aprueba el **Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO)** de la Defensoría del Pueblo.

“Artículo 12. (Formulación) - El proceso de formulación del POA para una determinada gestión fiscal, se desarrollará en función a la estimación de tiempos demandados, para cada proceso, tomando en cuenta el plazo límite establecido y comunicado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, para su entrega.”

“Artículo 16. (Seguimiento a la Ejecución del POA) – El Jefe de la Unidad de Planificación es el responsable de generar reportes periódicos de la ejecución del POA donde se establezcan los avances conseguidos respecto a los esperados para cada acción de corto plazo, de acuerdo a los plazos, condiciones y especificaciones establecidas por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, a solicitud de otras instancias internas y/o externas y a la conclusión de la gestión fiscal.”

“Artículo 17. (Evaluación Periódica de la Ejecución del POA) – Las evaluaciones periódicas se realizarán de acuerdo a los plazos, condiciones y especificaciones establecidas por el Ministerio de Economía



y Finanzas Públicas y a la fecha de conclusión prevista para cada acción de corto plazo.

...

- a) *Evaluaciones de medio término – Para las evaluaciones periódicas que se realicen mientras una acción de corto plazo se encuentre en ejecución, se aplicará la evaluación de medio término, permitiendo conocer su evolución e identificar los resultados intermedios logrados a fin de detectar a tiempo aquellos problemas internos o externos que pudieran estar obstaculizando su adecuada ejecución.*

En base a los hallazgos, conclusiones y recomendaciones realizadas por las instancias elegidas para la evaluación de medio término, los REACP presentarán individualmente un informe dirigido a la Defensora del Pueblo o Defensor del Pueblo, donde identificarán y analizarán los primeros indicios de éxito o fracaso, realizando a su vez las recomendaciones que consideren necesarias.

En caso de haberse detectado desvíos entre los resultados intermedios logrados y los esperados, a la Defensora del Pueblo o Defensor del Pueblo, basado en los informes y recomendaciones recibidas, instruirá las medidas correctivas necesarias para reorientar oportunamente el desarrollo de la acción de corto plazo y, de corresponder, pautas de perfeccionamiento para aquellas que se encuentren en riesgo de desvío.

- b) *Evaluaciones a la fecha de conclusión prevista – En base a los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, realizadas las instancias elegidas para las evaluaciones al término, los REACP presentarán individualmente un informe dirigido a la Defensora del Pueblo o Defensor del Pueblo, donde precisarán los resultados finales logrados, el nivel de contribución de las acciones de corto plazo en la consecución de los resultados esperados en el PEI, su relación con los recursos ejecutados y las recomendaciones que consideren necesarias.”*



- Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de fecha 18 de junio de 2019, que resuelve aprobar la **nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo**.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2019-2020 de fecha 15 de agosto de 2019, que aprueba el **Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 ajustado de la Defensoría del Pueblo**, validado por el Ministerio de Planificación del Desarrollo mediante Nota Cite: MPD/VPC/DGSPIE-NE 0078/2019, en fecha 18 de septiembre de 2019.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 071/2019-2020 de fecha 18 de septiembre de 2019, que aprueba el **Plan Operativo Anual 2020, Presupuesto Plurianual ajustado 2020-2024 y Anteproyecto de Presupuesto Institucional 2020 de la Defensoría del Pueblo**.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 051/2020-2021 de fecha 28 de septiembre de 2020, que resuelve aprobar la **modificación al Plan Operativo Anual 2020, de la Defensoría del Pueblo**.

3. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

3.1. CONTEXTO HISTÓRICO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

Posterior al periodo de la Revolución Nacional (1952-1960) en Bolivia, se sucedieron una serie de golpes de Estado y gobiernos militares de facto. Es en este contexto que surge la Asamblea Permanente de Derechos Humanos de Bolivia, en medio de la clandestinidad el año 1976, obteniendo su personería jurídica recién en 1979. Otra entidad que surge en la lucha contra el totalitarismo en los setentas, es la Comisión de Justicia y Paz, de la Conferencia Episcopal de Bolivia, quien surge el año 1972 a raíz de las violaciones a los derechos humanos ocurridas en esa época. Los movimientos sociales mineros y obreros también jugaron un rol determinante en la recuperación de la democracia.

En la década de los 80 el país inició su retorno a los gobiernos democráticos y se preparó un cambio en el perfil del Estado. En lo jurídico, en virtud al Derecho Internacional de los Derechos Humanos el Estado ratifica un conjunto de



convenios internacionales comprometiéndose al respeto de los Derechos Humanos (DD.HH.), en el entendido de que no puede aceptarse un sistema democrático sin DD.HH. La Reforma Constitucional del 12 de agosto de 1994 incorpora nuevas instituciones: el Consejo Nacional de la Judicatura, el Tribunal Constitucional y el **Defensor del Pueblo**, llamado así en ese tiempo.

La primera Defensora del pueblo fue Ana María Romero (mayo 1996 – mayo 2004), quien llevó adelante un proceso de construcción institucional y de un discurso sobre DD.HH. en función de contribuir al fortalecimiento democrático. Desde este cargo, novedoso para la historia de las instituciones bolivianas, desplegó una labor de defensa de los derechos humanos y logró un trabajo importante de posicionamiento institucional, constituyéndola en un referente para el país y la región. Durante su gestión se abrieron la mayoría de las oficinas defensoriales.

Posteriormente asumieron Waldo Albarracín (mayo 2004 – mayo 2010), Rolando Villena (mayo 2010 – mayo 2016) y David Alonzo Tezanos Pinto Ledezma (mayo 2016 – enero 2019) completando el periodo inconcluso de David Tezanos Pinto interinamente Nadia Cruz (enero 2019 a la fecha).

El 13 de diciembre de 2016, se sanciona y promulga la Ley N° 870 – “Ley del Defensor del Pueblo”, que regula las atribuciones, prerrogativas, organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de las acciones de defensa de la sociedad establecidas en la Constitución Política del Estado.

Es importante destacar el trabajo cada vez más dinámico y eficiente de las distintas representaciones y oficinas defensoriales en todo el país. La Defensoría del Pueblo ha alcanzado importantes avances en las gestiones que realizan sus oficinas para el cumplimiento de los objetivos. Existiendo actualmente oficinas de la Defensoría del Pueblo en La Paz (La Paz, El Alto, Desaguadero y Caranavi); en Cochabamba (Cochabamba y Villa Tunari); en Santa Cruz (Santa Cruz y Puerto Suárez); en Potosí (Potosí y Llallagua); en Chuquisaca (Chuquisaca y Monteagudo); en Beni (Beni y Riberalta); en Tarija (Tarija y Yacuíba); en Pando y en Oruro.



3.2. MISIÓN Y VISIÓN.

A. MISIÓN:

"Somos una institución del Estado Plurinacional al servicio del pueblo para la defensa, vigencia y promoción de los derechos humanos con énfasis con las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos".

B. VISIÓN:

"Ser referentes y revolucionarios en la defensa y promoción de los derechos humanos transformando realidades".

3.3. ATRIBUCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

El Artículo 222 de la Constitución Política del Estado y el Artículo 5. (Atribuciones) de la Ley N° 870 del Defensor del Pueblo definen que las atribuciones de la Defensoría del Pueblo son:

1. Interponer las acciones de inconstitucionalidad, de libertad, de amparo constitucional, de protección de privacidad, popular, de cumplimiento y el recurso directo de nulidad, en casos de vulneración de derechos individuales y colectivos manifiestamente.
2. Presentar Proyectos de Ley y proponer modificaciones a Leyes, Decretos y Resoluciones no judiciales, en materia de su competencia, en diferentes niveles de gobierno.
3. Investigar, de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales, e instar al Ministerio Público el inicio de las acciones legales que correspondan.
4. Solicitar a las autoridades, servidores públicos, representantes legales de empresas privadas, mixtas y cooperativas que prestan servicios públicos, o autoridades indígena originario campesinas, la información que requiera para el ejercicio y cumplimiento de sus funciones.



5. Formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales, y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos y medidas que aporten al cumplimiento, vigencia y promoción de los derechos humanos, a todos los órganos e instituciones del Estado, y emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones.
6. Acceder libremente a los centros de detención e internación, policial o militar; institutos de formación policial o militar, casas de acogida, centros de atención de la niñez y adolescencia, y de adultos mayores; hospitales, centros de salud o instituciones que brindan servicios de salud; refugios temporales; centros de formación y educación; sin que pueda oponerse objeción alguna, a efectos de velar por el cumplimiento y promoción de los derechos de las personas que ahí se encuentran.
7. Ejercer sus funciones sin interrupción de ninguna naturaleza, aun en caso de declaratoria de estado de excepción.
8. Asistir con prontitud y sin discriminación a las personas que soliciten sus servicios.
9. Elaborar los reglamentos y la normativa interna para el ejercicio de sus funciones, en el marco de la presente Ley.
10. Interponer las acciones correspondientes contra las autoridades o servidoras y servidores públicos, representantes legales de empresas privadas, mixtas o cooperativas que presten servicios públicos, o autoridades indígena originario campesinas, en caso de no ser atendidas sus solicitudes.



3.5. ARTICULACIÓN AGENDA PATRIÓTICA/PDES- PEI/POA.

La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 – Participación en la Construcción Institucional de la Bolivia Digna y Soberana con Autonomías, nos presenta 13 pilares sobre los que se erigen los lineamientos para la construcción del Estado, con miras a los 200 años desde su fundación que se cumplirá el año 2025.

La Defensoría del Pueblo enmarca su accionar en el Pilar 12 de la Agenda Patriótica:

Pilar 12: *Disfrute y felicidad plena de nuestras fiestas, de nuestra música, nuestros ríos, nuestra selva, nuestras montañas, nuestros nevados, de nuestro aire limpio, de nuestros sueños.*

El Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) para el quinquenio 2016-2020, encara el desafío de construir una nueva identidad plurinacional basada en el Vivir Bien y la defensa de la cultura de la vida, promoviendo el respeto mutuo y la valoración de los derechos de la Madre Tierra y del pueblo boliviano a vivir en una sociedad justa sin pobreza, en el marco de la interculturalidad y de las diferentes formas de expresión sociocultural del Estado Plurinacional.

Meta 1: *Promover los derechos del pueblo boliviano y de la Madre Tierra para vivir en una sociedad justa, equitativa, sin pobreza.*

En ese contexto, la naturaleza de la Defensoría del Pueblo, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos, así como de la promoción y defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, en las comunidades urbanas, interculturales, afro bolivianas y de las bolivianas y bolivianos en el exterior, asume el compromiso de elaborar, plantear e implementar políticas públicas en el marco del reconocimiento y respeto de los derechos del pueblo boliviano.

Resultado 327: *Las políticas públicas han sido elaboradas e implementadas en el marco del reconocimiento y respeto de los derechos de la madre tierra, derechos del pueblo boliviano a su desarrollo integral, de los pueblos indígenas originarios campesinos y de la población para vivir libre de la pobreza material, social y espiritual.*



La Defensoría del Pueblo asume tres acciones del Resultado 327 del Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES), estas acciones son:

Acción 1: *Elaboración e implementación de políticas públicas hacia el Vivir Bien.*

Acción 2: *Elaboración e implementación de normativas y acciones tendientes a fortalecer la gestión pública, la complementariedad de derechos entre la Madre Tierra y los derechos de las personas del pueblo boliviano, en un escenario de diálogo intercultural, comprometido con el Vivir Bien.*

Acción 7: *Defensa de los derechos humanos del pueblo boliviano.*

De estas tres Acciones que se desprenden del Resultado 327 del Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020 (PDES), se desprenden a su vez las tres Acciones Institucionales (Programas) que definen las líneas de acción de la Defensoría del Pueblo, que se puede apreciar en la siguiente Tabla:

Tabla No. 1
RELACIÓN AGENDA PATRIÓTICA/PDES/PEI

AGENDA PATRIÓTICA	PLAN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL PDES			PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
PILAR	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)
Pilar 12. Disfrute y felicidad plena de nuestras fiestas, de nuestra música, nuestros ríos, nuestra selva, nuestras montañas, nuestros nevados, de nuestro aire limpio, de nuestros sueños	Meta 1: Promover los derechos del pueblo boliviano y de la Madre Tierra para vivir en una sociedad justa, equitativa, sin pobreza.	Resultado 327: Las políticas públicas han sido elaboradas e implementadas en el marco del reconocimiento y respeto de los derechos de la madre tierra, derechos del pueblo boliviano a su desarrollo integral, de los pueblos indígenas originarios campesinos y de la población para vivir libre de la pobreza material, social y espiritual.	Acción 1: Elaboración e implementación de políticas públicas hacia el Vivir Bien.	Programa 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.
			Acción 2: Elaboración e implementación de normativas y acciones tendientes a fortalecer la gestión pública, la complementariedad de derechos entre la Madre Tierra y los derechos de las personas del pueblo boliviano, en un	Programa 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

Tabla No. 1
RELACIÓN AGENDA PATRIÓTICA/PDES/PEI

AGENDA PATRIÓTICA	PLAN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL PDES			PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
PILAR	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)
			escenario de diálogo intercultural, comprometido con el Vivir Bien.	cultura del diálogo y paz.
			Acción 7: Defensa de los derechos humanos del pueblo boliviano.	Programa 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.

FUENTE: PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Las tres Acciones Institucionales (Programas) plantean siete Acciones Específicas (Proyectos) y de éstos se desprenden veintisiete Acciones a Corto Plazo (Productos) de los cuales se formularán las diferentes operaciones del Plan Operativo Anual y sus Tareas Específicas, conforme lo establece el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo, relación que se aprecia en la siguiente Tabla:

Tabla No. 2
RELACIÓN PEI - POA

AP	PDES			PEI			POA	
PILAR	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)	ACCIÓN ESPECÍFICA (PROYECTO)	ACCIÓN A CORTO PLAZO (PRODUCTO)*	OPERACIÓN	TAREA ESPECÍFICA
12	1	327	1	Programa 1: Promover la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las	Proyecto 1.1: Incidir en el desarrollo de políticas públicas y normativa enfocadas en la generación de condiciones materiales para el ejercicio, vigencia,	Producto 1.1.1: Resoluciones defensoriales sobre el cumplimiento de Derechos, Económicos Sociales y Culturales y Materias de Especial Protección. Producto 1.1.2: Atención de casos para la defensa y	OPERACIONES	TAREAS ESPECÍFICAS

Tabla No. 2
RELACIÓN PEI – POA

AP		PDES		PEI			POA	
PILAR	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)	ACCIÓN ESPECÍFICA (PROYECTO)	ACCIÓN A CORTO PLAZO (PRODUCTO)*	OPERACIÓN	TAREA ESPECÍFICA
				poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos mediante la incidencia en la generación de políticas públicas y normativa.	promoción y cumplimiento de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	<p>cumplimiento de los derechos humanos que requieren interposición de una acción constitucional.</p> <p>Producto 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.</p> <p>Producto 1.1.4: Propuesta de Políticas Públicas que garanticen las condiciones materiales en el Estado boliviano para el ejercicio y vigencia de los Derechos Humanos y la mejora de condiciones de vida de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.</p> <p>Producto 1.1.5: Atención de oficio y/o por solicitud de acciones de inconstitucionalidad.</p> <p>Producto 1.1.6: Acciones de promoción de los Derechos Humanos en Instituciones del Estado.</p> <p>Producto 1.1.7: Gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Producto 1.2.1: Instrumentos técnicos para garantizar el ejercicio de los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.</p>		
					Proyecto 1.2: Impulsar acciones defensoriales que garanticen el ejercicio y exigibilidad de los			



Tabla No. 2
RELACIÓN PEI – POA

AP		PDES		PEI			POA	
PILAR	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)	ACCIÓN ESPECÍFICA (PROYECTO)	ACCIÓN A CORTO PLAZO (PRODUCTO)*	OPERACIÓN	TAREA ESPECÍFICA
					derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos como resultado de su empoderamiento.	<p>Producto 1.2.2: Un Programa de educación y sensibilización de los Derechos Humanos en poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.</p> <p>Producto 1.2.3: Atención de casos para la defensa y cumplimiento de los Derechos Humanos.</p> <p>Producto 1.2.4: Un Programa de difusión de los Derechos Humanos.</p> <p>Producto 1.2.5: Acciones de educación de los Derechos Humanos en Instituciones del Estado.</p>		
12	1	327	2	<p>Programa 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 del diálogo y paz.</p>	<p>Proyecto 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.</p> <p>Proyecto 2.2: Desarrollar y transferir instrumentos de acción sensible al conflicto, educación y formación política en derechos humanos para actores del Estado y</p>	<p>Producto 2.1.1: Diagnósticos de la prevención de la conflictividad.</p> <p>Producto 2.1.2: Acciones de educación en gestiones sensible al conflicto y transformación constructiva.</p> <p>Producto 2.2.1: Gestiones con las Instituciones Públicas del Estado Plurinacional de Bolivia para que adopten el protocolo defensorial en la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.</p> <p>Producto 2.2.2: Protocolo para la actuación defensorial en la</p>	OPERACIONES	TAREAS ESPECÍFICAS



Tabla No. 2
RELACIÓN PEI – POA

AP		PDES		PEI			POA	
PILAR	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)	ACCIÓN ESPECÍFICA (PROYECTO)	ACCIÓN A CORTO PLAZO (PRODUCTO)*	OPERACIÓN	TAREA ESPECÍFICA
					<p>sociedad civil que permitan la prevención de la conflictividad y la vigencia de los derechos humanos.</p>	<p>prevención y gestión de conflictos.</p> <p>Producto 2.2.3: Implementación del programa de difusión de derechos humanos.</p> <p>Producto 2.2.4: Acciones de educación y promoción en derechos humanos para la sociedad civil.</p> <p>Producto 2.2.5: Recepción de denuncias de conflictos sociales atendidas.</p>		
					<p>Proyecto 2.3: Desarrollar e implementar acciones defensoriales que garanticen la defensa, promoción y cumplimiento de los Derechos Humanos de la población.</p>	<p>Producto 2.3.1: Resoluciones defensoriales para la inmediata adopción de correctivos y medidas que aporten al cumplimiento y vigencia de los derechos humanos.</p> <p>Producto 2.3.2: Acciones de capacitación recíproca implementado, con Instituciones del Estado para el conocimiento del rol Defensorial.</p>		
12	1	327	7	<p>Programa 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.</p>	<p>Proyecto 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.</p>	<p>Producto 3.1.1: Resoluciones defensoriales producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.</p> <p>Producto 3.1.2: Estrategia de empoderamiento para la superación de situaciones de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.</p> <p>Producto 3.1.3: Propuestas de desarrollo normativo como mecanismos para superar situaciones de desigualdad e</p>	OPERACIONES	TAREAS ESPECÍFICAS

Tabla No. 2
RELACIÓN PEI – POA

AP		PDES		PEI			POA	
PILAR	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)	ACCIÓN ESPECÍFICA (PROYECTO)	ACCIÓN A CORTO PLAZO (PRODUCTO)*	OPERACIÓN	TAREA ESPECÍFICA
						inequidad en las relaciones de poder y convivencia.		
					Proyecto 3.2: Desarrollar e implementar acciones que consoliden el posicionamiento institucional del rol defensorial a nivel nacional e internacional.	Producto 3.2.1: Acciones de empoderamiento para la superación de situaciones de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.		
						Producto 3.2.2: Gestión de relacionamiento interinstitucional nacional e internacional para velar la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos.		
						Producto 3.2.3: Estrategia de comunicación para el posicionamiento de la acción defensorial en la defensa de los Derechos Humanos.		

* Las Acciones a Corto Plazo (Productos) y sus Indicadores fueron modificados en su precisión en documento de Ajuste al PEI, aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2019-2020.



Con el cierre de la gestión 2020 también se cierra el ciclo estratégico de mediano plazo de la planificación nacional plasmado en el Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) y de la planificación institucional plasmado en el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo, que comprende las gestiones 2016 a la 2020, razón por la cual, si bien en esta Evaluación Final del Plan Operativo Anual de la Defensoría del Pueblo gestión 2020, no se podrán plantear medidas correctivas a las desviaciones identificadas, sí se podrán definir lineamientos estratégicos a ser aplicados en el próximo Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo 2021-2025.

4. FORMULACIÓN, AJUSTES, SEGUIMIENTOS Y EVALUACIÓN DE MEDIO TÉRMINO AL POA 2020.

En el marco de lo establecido en la Ley N° 777 – Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones (NBSPO) y el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo, que definen un conjunto de normas, procesos y procedimientos que instrumentan la elaboración, seguimiento, reformulación y evaluación al POA, a la fecha se han llevado a cabo los siguientes procesos:

4.1. FORMULACIÓN AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2020.

Los Ministros de Economía y Finanzas Públicas y de Planificación del Desarrollo, resuelven aprobar mediante Resolución Biministerial N° 08, de fecha 13 de marzo de 2019, el Calendario de Formulación Presupuestaria, estableciendo las actividades y plazos del proceso de Formulación del Presupuesto Plurianual y Anual Institucionales.

La Dirección General de Programación y Gestión Presupuestaria del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, en fecha 12 de julio de 2019, emite el Comunicado MEFP/VPCF/DGPGP No. 09/2019, mediante el cual invita a las Instituciones del Sector Público a participar de la Capacitación para la Formulación del Plan Operativo Anual, Presupuesto Plurianual e Institucional 2020, del cual participaron personal de la Unidad de Planificación y la Unidad Financiera de la Defensoría del Pueblo el día 19 de julio de 2019.

Mediante Nota MEFP/VPCF/DGPGP/USS/N° 466/19, en fecha 09 de agosto de 2019, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas solicita la remisión del Presupuesto Plurianual (PPA) 2020 – 2024, el Plan Operativo Anual (POA) y el Anteproyecto de Presupuesto Institucional 2020 de la Defensoría del Pueblo y su registro en el Módulo de Formulación Presupuestaria Plurianual y anual del Sistema de Gestión Pública (SIGEP).

En cumplimiento a procedimientos establecidos en el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) vigente de la Defensoría del



Pueblo, aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019-2020, la Defensora del Pueblo a.i., mediante Hoja de Ruta Nro. SISCO/17080/2019 instruye a través de Secretaría General a la Unidad Financiera y a la Unidad de Planificación, llevar adelante la Formulación del Presupuesto Plurianual 2020 – 2024, el Plan Operativo Anual 2020 y el Anteproyecto de Presupuesto Institucional 2020 de la Defensoría del Pueblo.

Mediante Instructivo cite DP/INST N° 031/2019 de fecha 20 de agosto de 2019 se instruye a todo el personal de la Defensoría del Pueblo participar activamente del proceso de formulación física y presupuestaria del Programa Operativo Anal 2020 de la Defensoría del Pueblo.

En fecha 21 de agosto del presente, se realizaron y remitieron los tutoriales como guía para las servidoras públicas y servidores públicos, para la incorporación y manejo de sus operaciones, dentro del Sistema de Planificación, Financiera y Administración de la Defensoría del Pueblo – GAFIP 2.0, conforme a cronograma establecido en Instructivo.

El Plan Operativo Anual 2020, el Presupuesto Plurianual ajustado 2020-2024 y el Anteproyecto de Presupuesto Institucional 2020 de la Defensoría del Pueblo son aprobados mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 071/2019, en fecha 18 de septiembre de 2019 y remitido al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas en fecha 19 de septiembre de 2019, mediante Nota Externa DP-DESP N° 0103/2019 y al Ministerio de Planificación del Desarrollo en la misma fecha, mediante Nota Externa DP-DESP N° 0104/2019.

4.2. MONITOREO AL POA DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2020.

Una vez finalizado el primer trimestre de la gestión 2020, en cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente y en el Artículo 16° del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo que establece la realización de seguimiento al POA de forma periódica, para lo cual se ha dispuesto realizar dos Monitoreos trimestrales al primer y tercer trimestre de la gestión; es así que a través de la emisión del Instructivo DP/INST N° 011/2020 de fecha 17 de marzo de 2020 y la Directriz correspondiente, se instruye a todas



las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo a participar del proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2020.

Sin embargo, por la coyuntura actual nacional y mundial debido a la pandemia ocasionada por el virus COVID-19 (Coronavirus), donde se ha establecido por el gobierno nacional de turno el estado de emergencia sanitaria, decretando cuarentena nacional obligatoria, a través de los Decretos Supremos Nos. 4196, 4199 y 4200, se han flexibilizado los tiempos de realización de este proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2020, ampliando el tiempo de apertura del Sistema GAFIP 2.0, para que las servidoras y servidores públicos de la Defensoría del Pueblo puedan llevar a cabo este proceso en línea desde sus casas, sin la necesidad de asistir a sus fuentes laborales, precautelando por la salud e integridad física de los mismos.

Asimismo, se ha previsto la no entrega de los reportes físicos impresos y la no obligatoriedad de introducir los medios de verificación, los mismos que estarán sujetos a entrega y verificación aleatoria in situ o a través de medios digitales, por la Unidad de Planificación en coordinación con la Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción de la Defensoría del Pueblo, una vez concluya el periodo de cuarentena y se normalicen las actividades laborales.

En cumplimiento al cronograma establecido en el Instructivo DP/INST N° 011/2020, en fecha 29 de marzo de 2020 se difunde a través del correo electrónico institucional y otros medios digitales disponibles (WhatsApp) a todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, el video tutorial sobre el proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2020 a ser realizado a través del Sistema GAFIP 2.0.

Asimismo, dando cumplimiento al cronograma establecido en el Instructivo DP/INST N° 011/2020, se da inicio al proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2020, en fecha 31 de marzo de 2020 hasta el día 03 de abril de 2020, siendo extendido hasta el día 07 de abril de 2020.

Una vez cumplidos los plazos establecidos con las extensiones de plazo respectivas, se ha procedido a llevar a cabo la sistematización de los datos obtenidos, a fin de



que estos permitan realizar el análisis técnico y las recomendaciones correspondientes, para que la MAE pueda tomar decisiones en la aplicación de las medidas correctivas oportunas.

4.3. EVALUACIÓN AL POA DEL PRIMER SEMESTRE DE 2020.

El proceso de Evaluación al POA del primer semestre de 2020 se inicia el 29 de junio de 2020 con la emisión del Instructivo DP/INST N° 021/2020 por la Defensora del Pueblo y la Directriz correspondiente que son difundidos en fecha 30 de junio de 2020 a todas las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo a través del correo institucional de la Unidad de Planificación.

En fecha 30 de junio de 2020, se elabora el video tutorial de inducción al proceso de evaluación al POA del primer semestre de 2020 y se lo difunde a todas las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo a través del correo electrónico institucional:

En fecha 02 de julio de 2020, a través del correo electrónico institucional, se realiza el recordatorio para la elaboración, fecha de culminación y remisión de los reportes del proceso de Evaluación al POA del primer semestre de 2020 y entrega de los medios de verificación, con flexibilización en aquellas unidades dentro de los Departamentos y/o Municipios con encapsulamiento por la cuarentena rigida a causa del COVID-19.



En fecha 03 de julio de 2020, habiendo identificado problemas en el enlace para generar el reporte de Evaluación al POA del primer semestre de 2020, se remitió a través del correo electrónico institucional la recomendación correspondiente para dar una solución alternativa a esta falencia hasta que ésta sea solucionada por la Unidad de Sistemas y Redes.



En fecha 06 de julio de 2020, toda vez que el proceso de Evaluación al POA del primer semestre de 2020 de la Defensoría del Pueblo concluyó en su primera fase, mediante correo electrónico institucional se solicitó a la Unidad de Sistemas y Redes la remisión de la base de datos preliminar en formato Excel (.xlsx), a fin de poder validar y sistematizar la información obtenida.

En fecha 07 de julio de 2020, mediante correo electrónico institucional, se innova en la remisión de un enlace del drive institucional para la remisión de los medios de verificación de manera virtual.

En fecha 09 de julio de 2020, mediante correo electrónico institucional, se remite a 17 unidades de la Defensoría de Pueblo observaciones a operaciones que presentan inconsistencia en la evaluación entre el cumplimiento y el indicador, para su corrección.

En fecha 10 de julio de 2020, mediante correo electrónico institucional, se solicita a la Unidad de Sistemas y Redes se genere y remita a la Unidad de Planificación, la base de datos en formato Excel (.xlsx) actualizada, para poder validar y sistematizar la información obtenida con aquellas observaciones ya subsanadas.

En fecha 10 de julio de 2020, mediante correo electrónico institucional, se solicita a todas las unidades en las cuales fue observada la Evaluación del POA al primer semestre en algunas operaciones, culminar la corrección de aquellas operaciones observadas, comunicarlo y remitirlo a la Unidad de Planificación, hasta horas 14:30 del día viernes 10 de julio.

El proceso de Evaluación al POA del primer semestre de 2020 fue llevado a cabo por todo el personal de las diferentes áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo, en el marco de sus atribuciones y funciones respectivas.

Una vez realizada la validación y sistematización de la información obtenida, personal dependiente de la Unidad de Planificación procede a la elaboración del Informe Técnico correspondiente, del documento de Evaluación al POA del primer semestre de 2020 y la remisión a la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo para su análisis y consideración.

4.4. REFORMULADO (AJUSTE) AL POA SEPTIEMBRE 2020.

En fecha 16 de septiembre de 2020 a través del correo electrónico institucional se difunde el instructivo DP/INST N° 026/2020 referente al proceso de Reformulación al POA septiembre 2020 de la Defensoría del Pueblo.

Conforme al cronograma establecido en el Instructivo, en fecha 18 de septiembre de 2020, mediante el correo electrónico institucional se difunde el enlace con el video tutorial del proceso de Reformulación al POA septiembre de 2020, en el drive institucional.

En fecha 21 de septiembre de 2020, mediante correo electrónico institucional se emite recordatorios de cierre para el mismo día 21 de septiembre de 2020 a horas 23:59 y que la remisión de los reportes es hasta el día 24 de septiembre de 2020.

Del 24 al 25 de septiembre de 2020 se realiza la validación de los datos introducidos por las áreas y unidades de la Oficina Nacional durante el proceso de formulación al POA 2020.

En fecha 25 de septiembre, mediante correo electrónico institucional, se comunica a las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales la reprogramación de la fecha de emisión de los reportes del proceso de Reformulación al POA 2020, hasta el día 29 de septiembre de 2020.

En fecha 25 de septiembre se habilita la opción de impresión del reporte de Reformulación al POA 2020 para las áreas y unidades de la Oficina Nacional de la Defensoría del Pueblo.

En fecha 28 de septiembre de 2020 se realiza la validación de los datos introducidos por las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales durante el proceso de formulación al POA 2020.

En fecha 29 de septiembre se realiza la validación de las Líneas Nacionales emitidas por las áreas y unidades de la Oficina Nacional, dentro del proceso de Reformulación al POA 2020.

Una vez realizada la validación y sistematización de la información obtenida, se procede a la elaboración del Informe Técnico correspondiente y la remisión a la MAE de la Defensoría del Pueblo para su análisis y consideración.

4.5. MONITOREO AL POA DEL TERCER TRIMESTRE DE 2020.

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 16° del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo y



demás normativa vigente, mediante Instructivo DP/INST N° 039/2020, de 06 de octubre de 2020, emanado por la Defensora del Pueblo a.i., se instruye a todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo a participar del proceso de Monitoreo al POA del tercer trimestre de la gestión 2020, remitido vía correo electrónico institucional en fecha 12 de octubre de 2020 con la Directriz correspondiente adjunta.

Toda vez que se tuvo retraso en la puesta en marcha del sistema GAFIP 2.0 para la realización del proceso de Monitoreo al POA tercer trimestre de 2020, recién en fecha 22 de octubre de 2020 se difundió a través del correo electrónico institucional a todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, el enlace al drive institucional del video tutorial sobre el proceso de Monitoreo al POA del tercer trimestre de la gestión 2020 a ser realizado a través del Sistema GAFIP 2.0.

En virtud al retraso de un día en la emisión del video-tutorial, se da inicio al proceso de Monitoreo al POA del tercer trimestre de la gestión 2020 recién en fecha 22 de octubre de 2020 hasta el día 28 de octubre de 2020.

En fecha 23 de octubre de 2020, a través del correo electrónico institucional se emite el recordatorio para el proceso de Monitoreo al POA tercer trimestre de 2020, dirigido a todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo.

En fecha 26 de octubre de 2020, mediante correo electrónico institucional se comunica a todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, que el sistema se cerrará a horas 12:00 del mediodía del 26 de octubre de 2020.

En fecha 26 de octubre de 2020, mediante correo electrónico institucional se solicita a la Unidad de Sistemas y Redes la base de datos en formato .xlsx (Excel) para la validación y sistematización de la información obtenida del proceso de Monitoreo al POA tercer trimestre de 2020. En fecha 27 de octubre, se reitera la mencionada solicitud, siendo atendida la misma.

Una vez realizada la validación y sistematización de la información obtenida, se procede a la elaboración del Informe Técnico correspondiente y la remisión a la MAE de la Defensoría del Pueblo para su análisis y consideración.

5. PROCESO DE EVALUACIÓN FINAL DEL POA GESTIÓN 2020.

El proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020 se inicia en fecha 22 de diciembre de 2020 con la emisión del Instructivo DP/INST N° 050/2020 por la Defensora del Pueblo y la Directriz correspondiente que son difundidos en fecha 23 de diciembre de 2020 a todas las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo a través del correo institucional de la Unidad de Planificación.

En fecha 24 de diciembre de 2020, se elabora el video-tutorial de inducción al proceso de evaluación Final del POA gestión 2020 y se difunde el enlace a todas las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo a través del correo electrónico institucional de la Unidad de Planificación:

<https://drive.defensoria.gob.bo/index.php/s/cgreBZosnfZ8dF2>

En fecha 04 de enero de 2021, a través del correo electrónico institucional de la Unidad de Planificación, se lleva a cabo el primer recordatorio para la realización, fecha de culminación y remisión de los reportes del proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020 y la fecha de entrega de los medios de verificación.

En fecha 04 de enero de 2021, habiendo identificado algunos inconvenientes en el Sistema GAFIP 2.0, al momento de realizar la evaluación de las operaciones nuevas añadidas en el proceso de Reformulado al Plan Operativo Anual septiembre de 2020, se amplían los plazos de cierre del proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020, entrega y remisión de reportes y medios de verificación, comunicado a través de la aplicación WhatsApp y se remite un correo electrónico institucional a la Unidad de Sistemas y Redes para poder dar solución al problema identificado.

En fecha 06 de enero de 2021, mediante correo electrónico institucional, se solicita a la Unidad de Sistemas y Redes se genere y remita a la Unidad de Planificación, la base de datos en formato Excel (.xlsx) actualizada, para poder validar y sistematizar la información obtenida con aquellas observaciones ya subsanadas.

En fecha 05 de enero de 2021, se cierra el sistema GAFIP 2.0, con lo cual se da por culminado el proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020, comenzando la fase de validación y consolidación de la información.



El proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020 se realizó con la participación de todo el personal de las diferentes áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo, en el marco de sus atribuciones y funciones respectivas.

Este proceso atravesó por los siguientes pasos:

- ✓ Elaboración y emisión de la Instructiva y Directriz correspondiente.
- ✓ Reuniones de coordinación previas, para la habilitación y preparación del Sistema GAFIP 2.0 para el proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020.
- ✓ Proceso de inducción a través de la emisión del video tutorial respectivo.
- ✓ Asistencia técnica a las diferentes áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo por la Unidad de Planificación, durante todo el proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020.
- ✓ Proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020 realizado con la participación de todo el personal de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo.
- ✓ Remisión de los reportes de Evaluación al POA del primer semestre de 2020 y los medios de verificación realizada por todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo.
- ✓ Revisión y validación de la información introducida al Sistema GAFIP 2.0 por las diferentes áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo.
- ✓ Consolidación y sistematización de los datos obtenidos en el proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020.
- ✓ Elaboración del documento de Evaluación Final del POA gestión 2020.
- ✓ Revisión de fondo y de forma de la documentación recibida por las diferentes áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo.
- ✓ Elaboración del Informe Técnico correspondiente.



- ✓ Remisión a la MAE del documento de Evaluación Final del POA gestión 2020 y del Informe Técnico.

6. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN (EVALUACIÓN PONDERADA).

En la formulación del Plan Operativo Anual correspondiente a la gestión 2020, al igual que en anteriores gestiones, se ha trabajado en base al sistema de ponderación de las operaciones de acuerdo a la importancia que cada área o unidad organizacional de la Defensoría del Pueblo haya asignado a éstas.

Aquellas operaciones que tenían una significancia mayor a las demás, que representaban un mayor aporte al Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo o que eran líneas estratégicas de la Oficina Nacional, se le asignan una ponderación alta.

Por el contrario, aquellas operaciones recurrentes (administrativas), que no tienen una importancia relevante para el cumplimiento de los objetivos de cada área o unidad o cuya ejecución depende de factores externos, se le asignan una ponderación baja o mínima.

Este sistema de ponderación que debe alcanzar un total de 100 puntos por cada área o unidad organizacional en sus Planes Operativos Anuales, permite que éstas sean quienes definan su grado de ejecución en base a su planificación anual, minimizando los riesgos por incumplimiento en las operaciones con mínima ponderación y maximizando la utilidad del uso eficiente de los recursos materiales y humanos de cada una de estas áreas o unidades organizacionales, priorizando aquellas operaciones con mayor ponderación las cuales permiten generar productos, servicios y/o logros de mayor relevancia para la Institución y mayor aporte a las acciones del Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo.

Es importante mencionar que en el proceso de Reformulado (ajuste) al POA septiembre de 2020, se pudieron regularizar las ponderaciones en todas aquellas áreas y/o unidades cuya ponderación no totalizaba 100 puntos, lo cual permite llevar a cabo este sistema de evaluación ponderada.

Asimismo, aquellas operaciones que no pudieron ser ejecutadas durante el primer semestre y que fueron debidamente justificadas en el proceso de Evaluación al POA 1er. Semestre de 2020, fueron objeto de reprogramación en el proceso de Reformulado, cuyos ajustes fueron tomados en cuenta en este proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020 al momento de su consolidación.

Es por esta razón, que el proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020 atraviesa por las siguientes etapas:

6.1. IDENTIFICACIÓN DE OPERACIONES ADICIONADAS.

En este proceso se identifican aquellas operaciones que fueron adicionadas durante el proceso de Reformulado (ajuste) al POA septiembre de 2020, con el fin de validar la información introducida en el proceso de Evaluación Final al POA gestión 2020.

Se lograron identificar tres (3) operaciones adicionadas, una (1) de la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, una (1) de la Unidad de Auditoría Interna y una (1) de la Unidad de Comunicación.

Inicialmente se tuvieron algunos problemas con estas operaciones, puesto que el sistema no registraba la Evaluación realizada en estas operaciones. Situación que fue solucionada por la Unidad de Sistemas y Redes oportunamente.

6.2. IDENTIFICACIÓN DE OPERACIONES ELIMINADAS.

En este proceso se identifican aquellas operaciones que fueron eliminadas durante el proceso de Reformulado (ajuste) al POA septiembre de 2020, con el fin de identificar aquellas operaciones que fueron eliminadas habiendo tenido ejecución durante el primer semestre.

Si bien, durante el proceso de Reformulado (ajuste) al POA septiembre de 2020 se ha recalcado en reiteradas oportunidades que no se podían eliminar operaciones que tenían ejecución física y/o financiera, sin embargo, se han podido identificar 27 operaciones eliminadas, de las cuales 11 tenían ejecución física de operaciones, razón por la cual, estas operaciones al haber sido eliminadas, igual tuvieron que



ser evaluadas pero con ponderación cero (0), lo cual, disminuye la ejecución final ponderada de estas Unidades.

Las Unidades que eliminaron operaciones con ejecución física en el 1er. Semestre son: una (1) de la Unidad de Cumplimiento Defensorial; tres (3) de la Coordinación Regional de El Alto; cuatro (4) de la Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba; una (1) de la Coordinación Regional de Llallagua y dos (2) de la Delegación Defensorial Departamental de Pando.

6.3. VALIDACIÓN DE LOS DATOS INTRODUCIDOS.

En esta etapa se procede a validar los datos introducidos, tanto del primer semestre como del segundo semestre, procediendo al análisis y corrección de la información introducida, habiendo identificado los siguientes errores más comunes al momento de realizar la evaluación:

- Se habilitó el indicador inverso que no está habilitado en el sistema GAFIP 2.0.
- Corrección de indicadores planteados erróneamente.
- Valores introducidos mayores que la meta semestral programada.
- Valores introducidos diferentes al tipo de indicador.
- Corrección de la programación temporal introducida erróneamente.
- Modificación de la programación temporal para validar operaciones que fueron adelantadas.
- Modificación de la programación temporal para validar operaciones que compensaron en el segundo semestre la no ejecución del primer semestre.
- Operaciones con indicador numérico absoluto con resultados parciales.
- Eliminación de resultados parciales adelantados en el primer semestre, pues bajaban su ejecución total.

6.4. RE CÁLCULO DE LA EVALUACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE.

Una vez validada y corregida la información introducida por las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo en el proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020, se procede a realizar el cálculo o re cálculo de la Evaluación al POA del primer semestre de 2020.

Es re cálculo, porque el cálculo inicial ya fue presentado en el documento de Evaluación al POA del primer semestre, sin embargo, el mismo puede haber sufrido algunas modificaciones considerando el proceso de Reformulación al POA septiembre de 2020 y la Evaluación Final del POA gestión 2020, donde con la ejecución de operaciones en el segundo semestre se compensaron las operaciones no ejecutadas del primer semestre.

Para el re cálculo, se debe tomar en cuenta el tipo de indicador de cada operación, puesto que la fórmula es diferente para cada tipo de indicador:

a) Indicador numérico (absoluto)

Para las operaciones con indicador numérico (absoluto), inicialmente se calcula el valor del primer semestre ($1s$) realizando la sumatoria de la programación del primer y del segundo trimestre de la gestión 2020:

$$1s = 1t + 2t$$

Posteriormente se valida el dato de evaluación introducido por cada operación, dividiendo el valor introducido de ejecución del primer semestre ($ej1s$) entre el valor de la programación del primer semestre ($1s$), multiplicándolo por 100%:

$$E1s = \left(\frac{ej1s}{1s} \right) 100\%$$

b) Indicador porcentual acumulado (relativo)

Para las operaciones con indicador porcentual acumulado (relativo), inicialmente se calcula el valor del primer semestre ($1s$) realizando la sumatoria de la programación del primer y del segundo trimestre de la gestión 2020.

$$1s = 1t + 2t$$

Posteriormente se valida el dato de evaluación introducido por cada operación, dividiendo el valor introducido de ejecución del primer semestre ($ej1s$) entre el valor de la programación del primer semestre ($1s$), multiplicándolo por 100%:

$$E1s = \left(\frac{ej1s}{1s} \right) 100\%$$



c) Indicador porcentual lineal (relativo)

Para las operaciones con indicador porcentual lineal (relativo), inicialmente se calcula el valor del primer semestre ($1s$) calculando el promedio de la programación realizada en el primer y segundo trimestre de la gestión 2020.

$$1s = \frac{1t + 2t}{2}$$

Posteriormente se valida el dato de evaluación introducido por cada operación, dividiendo el valor introducido de ejecución del primer semestre ($ej1s$) entre el valor de la programación del primer semestre ($1s$), multiplicándolo por 100%:

$$E1s = \left(\frac{ej1s}{1s} \right) 100\%$$

d) Indicador inverso (absoluto)

Para las operaciones con indicador inverso (absoluto), inicialmente se calcula el valor del primer semestre ($1s$) realizando la sumatoria de la programación del primer y del segundo trimestre de la gestión 2020.

$$1s = 1t + 2t$$

Posteriormente se valida el dato de evaluación introducido por cada operación, restando del valor del primer semestre ($1s$) el valor introducido de ejecución del primer semestre ($ej1s$), dividiéndolo entre el valor del primer semestre ($1s$) y sumando al resultado 1, para que el resultado no sea negativo:

$$E1s = \frac{1s - ej1s}{1s} + 1$$

Este tipo de indicador se lo utiliza en aquellas operaciones donde se plantea un valor máximo generalmente de tiempo requerido para realizar una tarea o actividad. Cuando este valor se encuentre entre 1 y el valor máximo, tiene 100% de cumplimiento e inversamente cuando se excede del valor máximo su porcentaje de cumplimiento va reduciéndose gradualmente. Cuando el valor introducido alcanza el doble del valor máximo o más, alcanza un valor de 0%. Es por esta razón que este tipo de indicador tiene el nombre de Indicador inverso (absoluto).



Este indicador ha sido utilizado únicamente por la Unidad de Defensa de los Derechos Humanos, cuando plantea tiempos máximos para la atención al pueblo. Si se utiliza más tiempo de la meta establecida, el porcentaje de ejecución va disminuyendo progresivamente, inversamente proporcional a la meta.

Es necesario aclarar que no existen operaciones en el primer semestre que puedan validarse con este tipo de indicador.

6.5. CÁLCULO DE LA EVALUACIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE.

Una vez validada y corregida la información introducida por las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo en el proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020, se procede a realizar el cálculo de la Evaluación al POA del segundo semestre de 2020.

Para el cálculo, se debe tomar en cuenta el tipo de indicador de cada operación, puesto que la fórmula es diferente para cada tipo de indicador:

a) Indicador numérico (absoluto)

Para las operaciones con indicador numérico (absoluto), inicialmente se calcula el valor del segundo semestre ($2s$) realizando la sumatoria de la programación del tercer y del cuarto trimestre de la gestión 2020:

$$2s = 3t + 4t$$

Posteriormente se valida el dato de evaluación introducido por cada operación, dividiendo el valor introducido de ejecución del segundo semestre ($ej2s$) entre el valor de la programación del segundo semestre ($2s$), multiplicándolo por 100%:

$$E2s = \left(\frac{ej2s}{2s} \right) 100\%$$

b) Indicador porcentual acumulado (relativo)

Para las operaciones con indicador porcentual acumulado (relativo), inicialmente se calcula el valor del segundo semestre ($2s$) realizando la sumatoria de la programación del tercer y del cuarto trimestre de la gestión 2020.

$$2s = 3t + 4t$$



Posteriormente se valida el dato de evaluación introducido por cada operación, dividiendo el valor introducido de ejecución del segundo semestre ($ej2s$) entre el valor de la programación del segundo semestre ($2s$), multiplicándolo por 100%:

$$E2s = \left(\frac{ej2s}{2s} \right) 100\%$$

c) Indicador porcentual lineal (relativo)

Para las operaciones con indicador porcentual lineal (relativo), inicialmente se calcula el valor del segundo semestre ($2s$) calculando el promedio de la programación realizada en el tercer y cuarto trimestre de la gestión 2020.

$$2s = \frac{3t + 4t}{2}$$

Posteriormente se valida el dato de evaluación introducido por cada operación, dividiendo el valor introducido de ejecución del segundo semestre ($ej2s$) entre el valor de la programación del segundo semestre ($2s$), multiplicándolo por 100%:

$$E2s = \left(\frac{ej2s}{2s} \right) 100\%$$

d) Indicador inverso (absoluto)

Para las operaciones con indicador inverso (absoluto), inicialmente se calcula el valor del segundo semestre ($2s$) realizando la sumatoria de la programación del tercer y del cuarto trimestre de la gestión 2020.

$$2s = 3t + 4t$$

Posteriormente se valida el dato de evaluación introducido por cada operación, restando del valor del segundo semestre ($2s$) el valor introducido de ejecución del segundo semestre ($ej2s$), dividiéndolo entre el valor del primer semestre ($2s$) y sumando al resultado 1, para que el resultado no sea negativo:

$$E2s = \frac{2s - ej2s}{2s} + 1$$

Este tipo de indicador se lo utiliza en aquellas operaciones donde se plantea un valor máximo generalmente de tiempo requerido para realizar una tarea o



actividad. Cuando este valor se encuentre entre 1 y el valor máximo, tiene 100% de cumplimiento e inversamente cuando se excede del valor máximo su porcentaje de cumplimiento va reduciéndose gradualmente. Cuando el valor introducido alcanza el doble del valor máximo o más, tiene un valor de 0%. Es por esta razón que este tipo de indicador tiene el nombre de Indicador inverso (absoluto).

Este indicador ha sido utilizado únicamente por la Unidad de Defensa de los Derechos Humanos, cuando plantea tiempos máximos para la atención al pueblo. Si se utiliza más tiempo de la meta establecida, el porcentaje de ejecución va disminuyendo progresivamente, inversamente proporcional a la meta.

6.6. CÁLCULO DE LA EVALUACIÓN ANUAL (PROMEDIADA).

Para realizar la evaluación anual (promediada) se utiliza los datos obtenidos de la Evaluación del primer semestre y del segundo semestre. Toda vez que estos resultados están expresados en porcentaje, el valor de la evaluación anual se calcula en base al promedio obtenido del primer y del segundo semestre, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$EAN = \frac{E1s + E2s}{2}$$

Este resultado nos permite conocer la Evaluación Anual promediada (*EAN*) que es una representación promediada de la ejecución obtenida en el primer semestre y en el segundo semestre de la gestión 2020, con datos validados y corregidos anteriormente.

6.7. CÁLCULO DE LA EVALUACIÓN ANUAL (PONDERADA).

Por último, para obtener la evaluación anual (ponderada) se utiliza los datos obtenidos de la Evaluación Anual Promediada por la ponderación asignada a cada una de las operaciones del Plan Operativo Anual.

$$EAP = EAN \times POND.$$

Estos resultados están expresados en número (absoluto), sin embargo, para conocer su valor porcentual se divide la sumatoria de los valores de la Evaluación Anual Ponderada (*EAP*) entre la sumatoria de las ponderaciones (*POND.*):



7. RESULTADOS OBTENIDOS.

7.1. EJECUCIÓN FÍSICA ANUAL 2020.

La Defensoría del Pueblo, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, ha obtenido un porcentaje de ejecución del 93,17%.

Tabla No. 3
Porcentaje de Ejecución Física Anual alcanzado

EJECUCIÓN FÍSICA	PORCENTAJE ALCANZADO
PERIODO ENERO–DICIEMBRE 2020	93,17%

Fuente: Elaborado por Unidad de Planificación.

7.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ANUAL 2020.

En la Tabla No. 4 se observa que el porcentaje de ejecución presupuestaria anual alcanzado por la Defensoría del Pueblo en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 es de 93,35%

Tabla No. 4
Ejecución Presupuestaria Anual
Periodo Enero – Diciembre 2020

DESCRIPCIÓN FUENTE	PRESUPUESTO VIGENTE	DEVENGADO	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
TOTAL, EJECUCIÓN	41.034.408,00	38.306.084,66	93,35%

Fuente: Reporte SIGEP.



7.3. CRITERIOS DE EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD.

Para medir los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad establecidos en el Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 ajustado², de la Defensoría del Pueblo, se realiza el siguiente análisis, de la Tabla N° 5.

Tabla No. 5
Criterios de Eficacia, Eficiencia y Efectividad
Periodo Enero – Diciembre 2020

EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
$E1 = \frac{93,17}{100\%} = 93,17\%$		$E2 = \frac{93,17}{93,35} = 1,00$		$E3 = \frac{93,17\% + 93,35\%}{2} = 93,26\%$	
RANGOS	CALIF.	RANGOS	CALIF.	RANGOS	CALIF.
0 – 60%	BAJA	$E2 > 1$	MUY EFICIENTE	0 – 60%	INEFECTIVO
61 – 80%	MEDIA	$E2 = 1$	EFICIENTE	61 – 80%	ACEPTABLE
> 80%	ALTA	$E2 < 1$	INEFICIENTE	> 80%	EFECTIVO

Fuente: Elaboración propia, Unidad de Planificación

Por lo señalado en la Tabla N° 5, se puede establecer que la Defensoría del Pueblo alcanzó la calificación de **Eficacia Alta** con un **93,17%**, de la relación entre la ejecución física y la ejecución presupuestaria se alcanzó una calificación de **Efficiente** con **1,00** y una calificación de **Efectivo** con el **93,26%**.

7.4. EJECUCIÓN POR ÁREAS Y UNIDADES.

En las Tablas siguientes, se aprecia la ejecución por Áreas y Unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, agrupadas en sus respectivas áreas y con la ejecución final promediada por área.

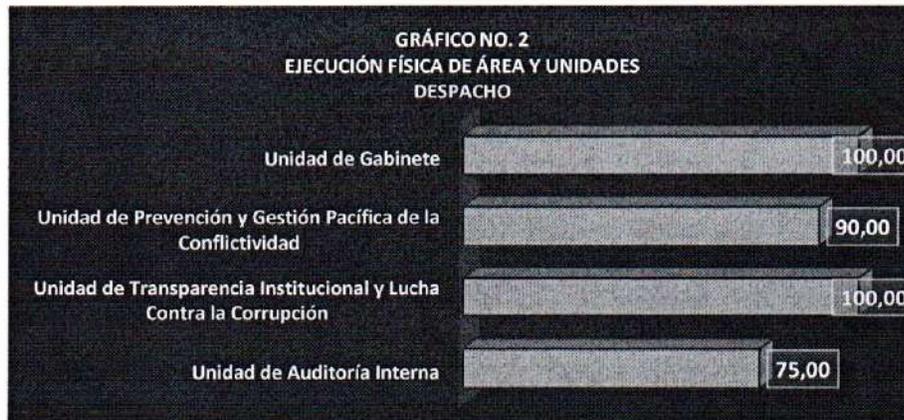
² Pág. 49 – Plan Estratégico Institucional 2016-2020 ajustado de la Defensoría del Pueblo.



A. DESPACHO:

Tabla No. 6
Ejecución Física Área y Unidades³

DESPACHO	
Unidad de Gabinete.	100,00%
Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	90,00%
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.	100,00%
Unidad de Auditoría Interna.	75,00%
Total, Promedio	91,25%



La Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad no pudo cumplir en su totalidad una (1) operación:

- *Realizar gestiones, con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas para la adopción del Protocolo Defensorial:* Al ser una operación recurrente, debían realizar gestiones durante toda la gestión 2020, misma que no fue cumplida durante el primer semestre de la gestión 2020.

La Unidad de Auditoría Interna, realizó la ejecución parcial de dos (2) operaciones y no ejecutó una (1) operación:

- *8 Seguimientos a recomendaciones de informes de Auditoría de anteriores gestiones:* De los ocho (8) seguimientos, dos (2) debían realizarse en el primer semestre y los seis (6) restantes en el segundo semestre. En el primer semestre sólo se realizó (1) seguimiento.

³ Los porcentajes obtenidos son el resultado de la calificación ponderada de la ejecución de las operaciones de cada área y unidad. El total Promedio es el promedio de las ejecuciones de sus Unidades dependientes.



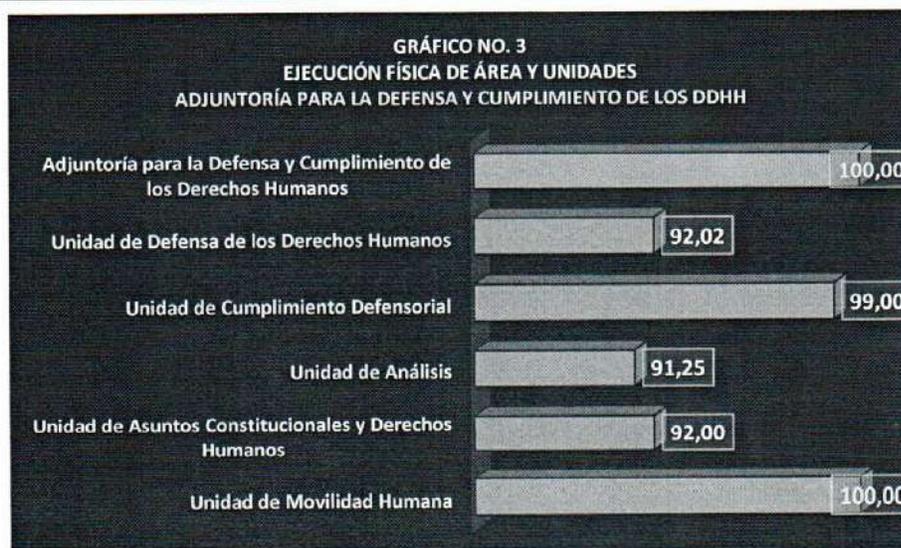
- *Actividades No Programadas emergentes de Requerimientos de la MAE y/o CGE en función de la disponibilidad de tiempo y personal:* De doce (12) actividades no programadas se concluyeron sólo seis (6).
- *Auditoría Operativa sobre la eficacia del proceso de Atención de Casos del Sistema de Atención al Pueblo, correspondiente a la gestión 2019 en las Delegaciones Defensoriales Departamentales:* No se concluyó el informe porque se priorizó la conclusión de otras actividades del POA y por renuncia de la anterior Jefa de la Unidad de Auditoría Interna.

B. ADJUNTORÍA PARA LA DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Tabla No. 7
Ejecución Física de Área y Unidades

ADJUNTORÍA PARA LA DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS	
Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.	100,00%
Unidad de Defensa de los Derechos Humanos.	92,02%
Unidad de Cumplimiento Defensorial.	99,00%
Unidad de Análisis.	91,25%
Unidad de Movilidad Humana.	92,00%
Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.	100,00%
Total, Promedio	95,71%

GRÁFICO NO. 3
EJECUCIÓN FÍSICA DE ÁREA Y UNIDADES
ADJUNTORÍA PARA LA DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DDHH



La Unidad de Defensa de los Derechos Humanos no ejecutó al 100% cuatro (4) operaciones:

- *25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial:* En esta operación al haber alcanzado 34 días hábiles como tiempo promedio, al ser indicador inverso, representa 64% de ejecución.
- *Realizar el proceso de evaluación de calidad en la atención de casos por operadores del SSP:* Esta operación se encuentra dividida en dos fases, la primera fase del 25% fue cumplida en su totalidad durante el primer semestre, la segunda fase del 75% restante solamente fue cumplida en un 50% en la evaluación de calidad en la atención de casos, cuya consolidación da una ejecución del 67% anual.
- *Fortalecimiento de capacidades de los profesionales del SSP para una mejora continua del servicio al pueblo:* Esta operación tenía una programación del 25% al primer semestre, cumplida en su totalidad, y una programación de 75% para el segundo semestre, habiéndose alcanzado solamente el 25% de ejecución al segundo semestre, cuya consolidación da una ejecución del 33% anual.
- *70% de casos registrados durante la gestión fueron concluidos:* Esta operación alcanzó una ejecución de 66%, equivalente al 94% debido al incremento de los casos en el segundo semestre que hizo variar la programación inicial.

La Unidad de Cumplimiento Defensorial no ejecutó dos (2) operaciones de las cuales una (1) fue incorrectamente eliminada durante el proceso de Reformulado al POA 2020:

- *Implementar acciones para la sostenibilidad del proyecto Defensores del Paciente dentro de la estructura normativa y/o institucional del SUS:* Esta operación fue eliminada en el proceso de Reformulado (ajuste) al POA septiembre 2020, sin embargo, al tener ejecución en el 1er. Semestre, se tuvo que mantener la operación y validar su ejecución, pero con ponderación 0, lo cual reduce su ejecución final.
- *Realizar un (1) ciclo de conferencias en materia de salud sobre temáticas priorizadas:* Esta operación no fue ejecutada debido a las restricciones ocasionadas por pandemia del COVID-19.

La Unidad de Análisis no logró ejecutar completamente dos (2) operaciones:

- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales, que emerjan de resoluciones defensoriales:* Esta operación tenía una programación semestral del 20%, sin embargo, en el primer semestre solo se cumplió el 12% por las restricciones ocasionadas por la pandemia del COVID-19 y en el segundo semestre se logró cumplir el 20% programado, por lo que, consolidando los datos semestrales, se obtiene una ejecución final de 80%.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad e inequidad desde la relación de poder y convivencia:* Esta operación tenía una programación semestral del 20%, sin embargo, en el primer semestre solamente se cumplió el 9% y en el segundo semestre el 4%, por lo que, consolidando los datos semestrales, se obtiene una ejecución final del 33%.

La Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos ejecutó parcialmente tres (3) operaciones:

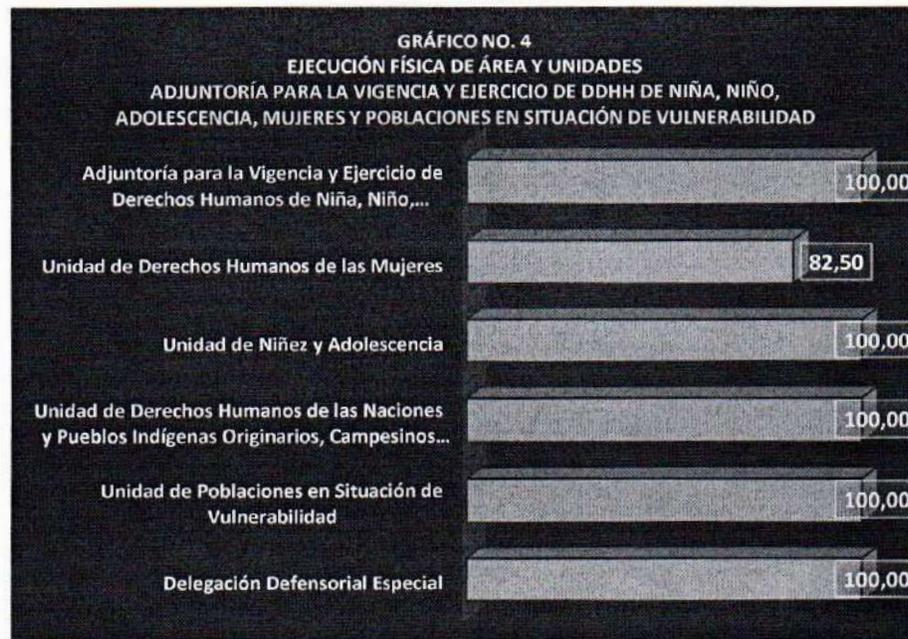
- *Representación de la MAE mediante la presentación y defensa de informes ante tribunales de garantías o ante el Tribunal Constitucional para acciones constitucionales en calidad de terceros interesados:* Esta es una operación recurrente, sin embargo, no existieron solicitudes de representación en casos como terceros interesados durante el primer semestre.
- *Análisis de los requerimientos de la MAE para la presentación de Amicus Curiae en casos relacionados a vulneraciones de derechos humanos ante el Tribunal Constitucional Plurinacional:* Esta es una operación recurrente, sin embargo, no existieron requerimientos de amicus curiae durante el primer semestre.
- *Emisión documentos con análisis jurídico – constitucional relaciones a la creación o modificación normativa relacionada a Derechos Humanos:* La meta programada para esta operación era la emisión de dos (2) documentos con análisis jurídico – constitucional, sin embargo, únicamente se emitió un documento de análisis en el primer semestre.



C. ADJUNTORÍA PARA LA VIGENCIA Y EJERCICIO DE DERECHOS HUMANOS DE NIÑA, NIÑO, ADOLESCENCIA, MUJERES Y POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Tabla No. 8
Ejecución Física de Área y Unidades

ADJUNTORÍA PARA LA VIGENCIA Y EJERCICIO DE DERECHOS HUMANOS DE NIÑA, NIÑO, ADOLESCENCIA, MUJERES Y POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	
Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.	100,00%
Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres.	82,50%
Unidad de Niñez y Adolescencia.	100,00%
Unidad de Derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano.	100,00%
Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.	100,00%
Delegación Defensorial Especial. ⁴	100,00%
Total, Promedio	97,08%



La Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres no cumplió la ejecución de dos (2) operaciones:

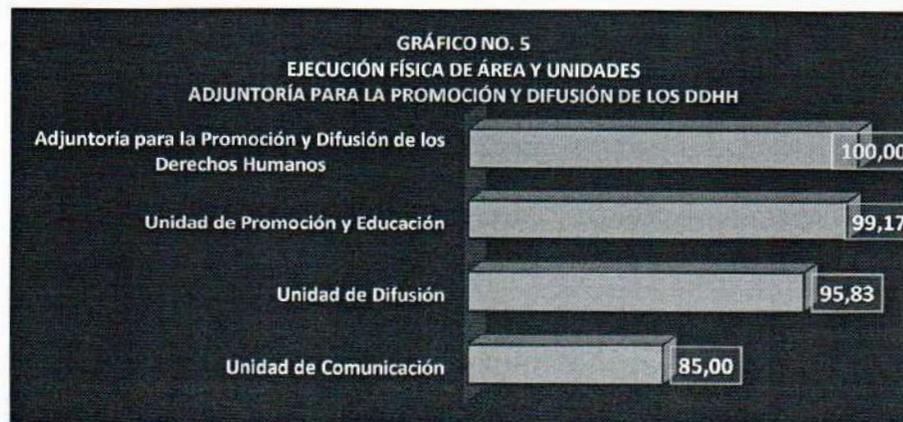
⁴ Mediante Res. Adm. DP-RA N° 008/2019-2020, la Delegación Defensorial Especial pasa a depender administrativa y orgánicamente de la Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos

- *Gestionar el tratamiento ante las instancias pertinentes las propuestas normativas en derechos humanos de las mujeres:* Esta operación no pudo ejecutarse en el primer semestre debido a la pandemia por el COVID-19.
- *Elaborar Informes Defensoriales en temas relacionados con los Derechos Humanos de las mujeres:* Esta operación no pudo ejecutarse en el primer semestre debido a la pandemia por el COVID-19.

D. ADJUNTORÍA PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Tabla No. 9
Ejecución Física de Área y Unidades

ADJUNTORÍA PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	
Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos.	100,00%
Unidad de Promoción y Educación.	99,17%
Unidad de Difusión.	95,83%
Unidad de Comunicación.	85,00%
Total, Promedio	95,00%



La Unidad de Promoción y Educación cumplió parcialmente una (1) operación:

- *Cursos de Derechos Humanos en el Aula Virtual de la Defensoría del Pueblo desarrollados:* Esta operación tenía una programación de veinte (20) cursos para realizar durante la gestión, seis (6) durante el primer semestre y catorce (14) durante el segundo semestre, habiéndose cumplido solamente cuatro (4) cursos en el primer semestre, que representa el 67% de lo programado. Consolidando el primer y segundo semestre se tiene una ejecución final del 83%.



La Unidad de Comunicación cumplió parcialmente cinco (5) operaciones:

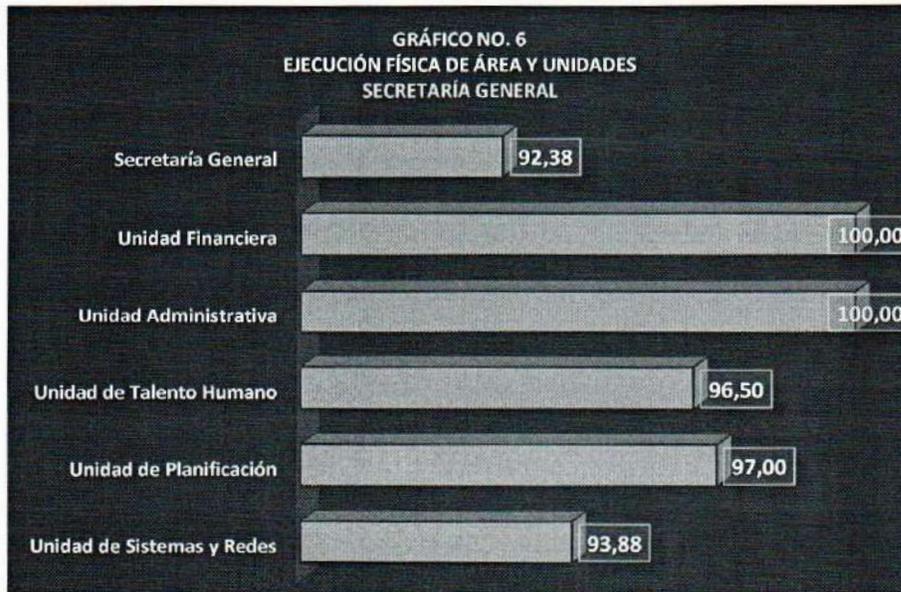
- *Notas de prensa sobre acciones defensoriales elaboradas y difundidas:* Esta es una operación recurrente, que durante el primer semestre sólo ejecutó el 50%.
- *Comunicados de prensa y/o pronunciamientos requeridos y difundidos:* Esta es una operación recurrente, que durante el primer semestre sólo ejecutó el 50%.
- *Informes y/o documentos defensoriales priorizados editados:* Esta es una operación recurrente, que durante el primer semestre sólo ejecutó el 50%.
- *Información defensorial generada y priorizada difundida en Redes Sociales:* Esta es una operación recurrente, que durante el primer semestre sólo ejecutó el 50%.
- *Plan de posicionamiento institucional de Redes Sociales implementado:* Esta es una operación recurrente, que durante el primer semestre sólo ejecutó el 50%.

E. SECRETARÍA GENERAL

Tabla No. 10
Ejecución Física de Área y Unidades

SECRETARÍA GENERAL	
Secretaría General.	92,38%
Unidad Financiera.	100,00%
Unidad Administrativa.	100,00%
Unidad de Talento Humano.	96,50%
Unidad de Planificación.	97,00%
Unidad de Sistemas y Redes.	93,88%
Total, Promedio	96,63%





Secretaría General no pudo cumplir al 100% cuatro (4) de sus operaciones programadas en el primer semestre, debido a la declaratoria de emergencia sanitaria por el COVID-19, pues al ser operaciones recurrentes, en muchos casos requerían la presencia física en la Oficina Nacional, que no se pudieron concretar en su totalidad por la cuarentena rígida y quedaron pendientes para su regularización en el segundo semestre.

La Unidad de Talento Humano ejecutó parcialmente dos (2) operaciones:

- *Planillas de refrigerio elaboradas del personal de la Defensoría del Pueblo:* Esta operación al ser recurrente, debía cumplirse al 100% en el primer y segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre sólo se elaboró el 50% de planillas de refrigerio del personal, debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19.
- *Afiliaciones y desafiliaciones realizadas en el ente gestor de salud:* Esta operación al ser recurrente, debía cumplirse al 100% en el primer y segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre sólo se ha tramitado el 80% de las afiliaciones y desafiliaciones ante el ente gestor de salud, debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19.

La Unidad de Planificación ejecutó parcialmente una (1) operación referida a:

- *Proceso de formulación al POA 2020:* Esta operación tiene dos fases, la primera fase que abarca el 80% de ejecución y la segunda fase que comprende la Formulación



de Tareas Específicas, que abarca el 20% restante de ejecución. Por problemas en el Sistema GAFIP 2.0, no se pudo completar la segunda fase, por lo que esta operación alcanzó el 80% de ejecución final.

La Unidad de Sistemas y Redes no ejecutó una (1) operación y ejecutó parcialmente una (1) operación:

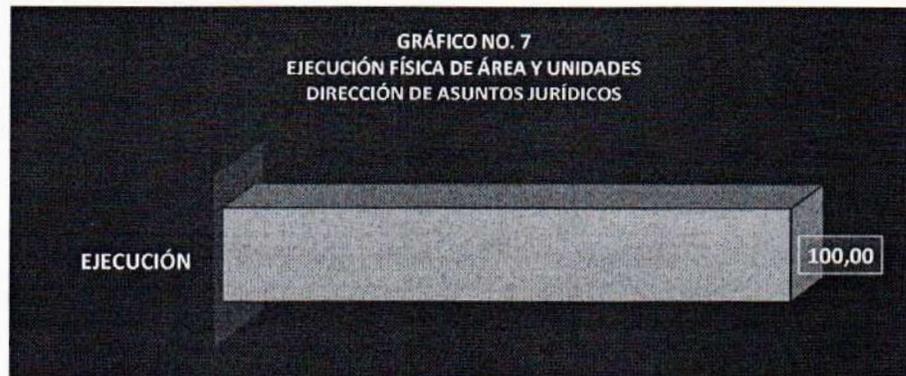
- *Plan de Migración a Software Libre de la Defensoría del Pueblo:* Si bien se cuenta con una propuesta de Plan de Migración a Software Libre, todavía falta su análisis y aprobación para su implementación (0%).
- *Reglamentos Internos, Procedimientos y Manuales, de la Unidad de Sistemas y Redes:* En esta operación se debían elaborar ocho (8) productos entre Reglamentos, Manuales y Procedimientos, solamente se alcanzó a elaborar y presentar cinco (5) productos, principalmente debido al cambio de Responsable en esta Unidad, no contando con antecedentes del anterior Responsable de la Unidad.

F. DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

Tabla No. 11

Ejecución Física de Área y Unidades

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	
Dirección de Asuntos Jurídicos.	100,00%

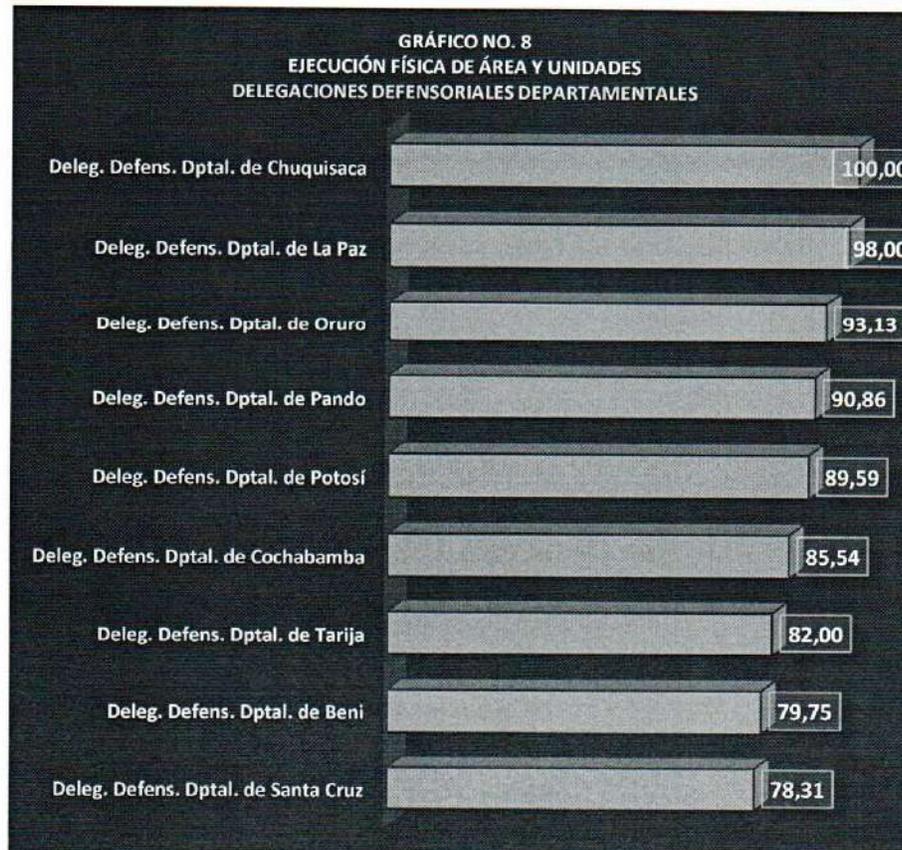


G. DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES

Tabla No. 12
Ejecución Física de Área y Unidades

DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES	
Delegación Defensorial Departamental Chuquisaca.	100,00%
Delegación Defensorial Departamental La Paz.	98,00%
Delegación Defensorial Departamental Oruro.	93,13%
Delegación Defensorial Departamental Pando.	90,86%
Delegación Defensorial Departamental Potosí.	89,59%
Delegación Defensorial Departamental Cochabamba.	85,54%
Delegación Defensorial Departamental Tarija.	82,00%
Delegación Defensorial Departamental Beni.	79,75%
Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz.	78,31%
Total, Promedio	88,58%

GRÁFICO NO. 8
EJECUCIÓN FÍSICA DE ÁREA Y UNIDADES
DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES



La Delegación Defensorial Departamental de La Paz, de las 45 operaciones programadas en su POA, dos (2) operaciones no fueron ejecutadas:

- *Proponer una normativa en el marco del proyecto Defensores del Paciente:* Operación programada para el segundo semestre, fue remitida la propuesta de Convenio Interinstitucional al Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, sin haber recibido una respuesta. Operación con ejecución 0%.
- *Realizar gestiones, con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas para la adopción del Protocolo Defensorial:* Operación que no fue realizada porque el Protocolo para las Actuaciones Defensoriales fue aprobado a finales del mes de diciembre de 2020, a destiempo. Operación con ejecución 0%.

La Delegación Defensorial Departamental de Oruro, de las 63 operaciones programadas en su POA, una (1) operación no fue ejecutada y seis (6) operaciones fueron parcialmente ejecutadas:

- *Seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales, en el marco del Plan Laboral:* Operación recurrente que durante el primer semestre no pudo ser ejecutada porque no se remitieron líneas de la oficina nacional.
- *Elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA), a nivel nacional:* Operación que debía ser ejecutada en el primer semestre, pero no se remitieron líneas de la oficina nacional.
- *Elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas sobre temas de derechos humanos de las mujeres, a nivel nacional:* Operación programada para el primer y segundo semestre, no se pudo ejecutar en el primer semestre porque no se remitieron líneas de la oficina nacional.
- *Propuestas de Ley:* Operación recurrente para presentar durante toda la gestión propuestas de Ley, sin embargo, en el primer semestre no se presentaron propuestas de Ley.
- *Procesos educativos de DD.HH. a servidores públicos:* Operación recurrente que no se pudo realizar en el primer semestre por el COVID-19.



- *Notas de prensa sobre acciones defensoriales elaboradas y difundidas:* Operación recurrente que fue ejecutada en un 25% en el primer semestre debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19.
- *Seguimiento para promover el acatamiento inmediato de las determinaciones defensoriales producto de las resoluciones defensoriales:* Operación recurrente que no se pudo ejecutar en el primer semestre porque no se remitieron las líneas nacionales de la Oficina Nacional.

La Delegación Defensorial Departamental de Pando, de las 43 operaciones programadas en su POA, dos (2) operaciones no fueron ejecutadas y dos (2) fueron parcialmente ejecutadas. Aclarando que en la presente gestión se registran cinco (5) operaciones eliminadas en el proceso de Reformulado (ajuste) al POA septiembre 2020, de las cuales dos (2) operaciones fueron incorrectamente eliminadas porque tenían ejecución física, por lo que se validó su ejecución con ponderación 0:

- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales:* Operación que debía ejecutarse en un 15% en el primer semestre y en un 20% en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no tuvo ejecución debido a la pandemia por el COVID-19. En el segundo semestre solo se ejecutó el 15% debido a la falta de voluntad de las autoridades departamentales y municipales.
- *Intervención vía investigación formal, del 60% de los casos registrados, en el ámbito de nuestra competencia territorial:* Solamente se alcanzó una ejecución del 44% debido principalmente a que muchos casos no requirieron su admisión y fueron solucionados por otras vías.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales, que emerjan de resoluciones defensoriales:* Operación que no fue ejecutada durante la gestión porque a nivel departamental no se cuentan con Resoluciones Defensoriales emitidas.
- *Elaborar Informes Defensoriales sobre temas relacionados con los derechos humanos de la población en situación de vulnerabilidad:* Esta operación no fue ejecutada porque no se emitió ningún informe, cuando deberían haberse emitido al menos dos (2) informes en la presente gestión.



La Delegación Defensorial Departamental de Potosí, de las 54 operaciones programadas en su POA, tres (3) operaciones no tuvieron ejecución durante la gestión y ocho (8) operaciones tuvieron una ejecución parcial:

- *Seguimiento con incidencia al cumplimiento de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales (Plan de seguimiento):* En esta operación debía ejecutarse 50% en el primer y en el segundo semestre, sin embargo, se realizó verificaciones a SLIM de manera parcial por la Pandemia del COVID-19, alcanzando una ejecución del 25% en el primer semestre y del 30% en el segundo semestre, totalizando un 55% de ejecución final.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales:* En esta operación debía ejecutarse 50% en el primer y en el segundo semestre, sin embargo, no se tuvo ejecución en el primer semestre, debido a la pandemia del COVID-19.
- *Elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas sobre temas de derechos humanos de las mujeres, a nivel nacional:* En esta operación debía ejecutarse 50% en el primer y en el segundo semestre, sin embargo, no se tuvo ejecución en el primer semestre, debido a la pandemia del COVID-19.
- *55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2020:* Esta operación logró una ejecución del 39% de casos concluidos, que representan el 71%, debido a las restricciones por la cuarentena del COVID-19 y falta de respaldos.
- *4 talleres de socialización del Protocolo Defensorial para municipios, instituciones públicas y organizaciones sociales:* En esta operación no se realizó ninguna actividad debido a la pandemia del COVID-19.
- *Realizar en total cuatro (4) talleres en gestiones sensibles al conflicto y transformación constructiva:* En esta operación no se realizó ninguna actividad debido a la pandemia del COVID-19.
- *Realizar gestiones, con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas para la adopción del Protocolo Defensorial:* En esta operación no se realizó ninguna actividad debido a la pandemia del COVID-19.



- *Programa de formación en DDHH de defensoras voluntarias y defensores voluntarios a nivel departamental en coordinación con la oficina nacional en el segundo, tercer y cuarto trimestre:* En esta operación debían realizarse ocho (8) actividades en el segundo semestre, habiéndose realizado sólo cuatro (4) actividades, debido a la pandemia del COVID-19.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales, que emerjan de resoluciones defensoriales:* En esta operación debía ejecutarse el 20% de las determinaciones defensoriales en el primer y en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no se realizó ninguna actividad, debido a la pandemia del COVID-19.
- *Realizar acciones de seguimiento – incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA), a nivel nacional:* Operación recurrente que durante el primer semestre sólo tuvo una ejecución de 25%, debido a la pandemia del COVID-19.
- *Realizar acciones de seguimiento a normativa nacional referida a Derechos Humanos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA):* Operación recurrente que durante el primer semestre no se realizó ninguna actividad debido a que no se emitieron lineamientos de la Oficina Nacional.

La Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba, de las 59 operaciones programadas en su POA, ocho (8) operaciones no fueron ejecutadas durante la gestión y nueve (9) fueron parcialmente ejecutadas. Asimismo, hacer notar que en el proceso de Reformulado al POA septiembre de 2020 se eliminaron siete (7) operaciones, de las cuales cuatro (4) fueron incorrectamente eliminadas por tener ejecución física en el primer semestre, razón por la cual estas fueron validadas, pero con ponderación 0:

- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales:* En esta operación se debía cumplir el 35% de verificación al cumplimiento de las determinaciones defensoriales, 30% el primer semestre y 5% el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre solamente se ejecutó el 10% de seguimiento, debido a que la Oficina Nacional no emitió el instructivo correspondiente.



- *Elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas sobre temas de derechos humanos de las mujeres, a nivel nacional:* En esta operación se debía cumplir el 50% cada semestre, sin embargo, en el primer semestre no se ejecutó esta operación debido a que la Oficina Nacional no remitió las propuestas.
- *Elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA), a nivel nacional:* Esta operación no se ejecutó durante la gestión porque la Oficina Nacional no remitió las líneas nacionales o las propuestas normativas correspondientes.
- *100% de difusión y capacitación de productos de información y/o sensibilización y/o educación sobre Derechos Humanos en Instituciones del Departamento, efectuadas:* En esta operación se debía realizar el 100% de difusión y capacitación, 80% en el primer semestre y 20% en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre solo se ejecutó el 50%, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Implementar Brigadas Defensoriales en Salud a nivel nacional, para el seguimiento al SUS:* No se implementaron Brigadas Defensoriales en Salud, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Actividades educativas desarrolladas con poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos:* No se desarrollaron actividades educativas durante la gestión, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Reportes de monitoreo de noticias enviadas a la Unidad de Comunicación:* Operación recurrente que no fue ejecutada en el segundo semestre, debido a que es la Oficina Nacional, a través de la Unidad de Comunicación quien difunde las noticias.
- *Realizar gestiones, con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas para la adopción del Protocolo Defensorial:* Esta operación tenía una ejecución del 50% semestral, sin embargo, no se ejecutó durante la gestión porque la Oficina Nacional no remitió el Instructivo ni el protocolo correspondiente.
- *Actividades de capacitación sobre DDHH para organizaciones e instituciones de la sociedad civil realizadas:* Esta operación no se ejecutó en la gestión, debido a la Pandemia por el COVID-19.



- *Actividades de capacitación recíproca con Instituciones del Estado realizadas:* Esta operación no se ejecutó en la gestión, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Elaborar Informes Defensoriales sobre Poblaciones en situación de vulnerabilidad:* Operación recurrente, en la cual durante el primer semestre se ejecutó en un 50%, debido a que la Oficina Nacional no remitió el Instructivo correspondiente.
- *100% de verificaciones realizadas defensoriales a solicitud de la oficina nacional:* Operación recurrente, en la cual durante el segundo semestre se ejecutó sólo el 50%, debido a que la Oficina Nacional no remitió ningún protocolo para realizar las verificaciones defensoriales.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad e inequidad desde la relación de poder y convivencia:* Esta operación debía realizar el 35% de verificación del cumplimiento de las determinaciones defensoriales durante la gestión, 15% en el primer semestre y 20% en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no se pudo ejecutar debido a que la Oficina Nacional no remitió el instructivo correspondiente.
- *Realizar acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de las Mujeres, en el ámbito de nuestra competencia territorial:* Operación recurrente, en la cual durante el primer semestre se ejecutó sólo el 50%, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Cumplir las directrices, requerimientos, instructivos y/o lineamientos de la Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres:* Operación recurrente, en la cual durante el primer semestre se ejecutó sólo el 50%, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *100% de gestiones realizadas en dos UMADIS de Municipios del eje metropolitano para garantizar el efectivo cumplimiento de los DD.HH. de esta población:* En esta operación no se realizó ninguna gestión, debido a la pandemia por el COVID-19.
- *100% de gestiones realizadas a dos SLIMs de Municipios del eje metropolitano para garantizar el efectivo cumplimiento de los DD.HH. de esta población:* En esta operación no se realizó ninguna gestión, debido a la pandemia por el COVID-19.



La Delegación Defensorial Departamental de Tarija, de las 48 operaciones programadas en su POA, tres (3) operaciones no fueron ejecutadas durante la gestión y diecisiete (17) operaciones fueron parcialmente ejecutadas:

- *Seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales:* Operación recurrente que solo pudo ejecutar el 50% durante el primer semestre, debido a la Pandemia del COVID-19.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales:* Esta operación debía tener una ejecución del 10% en el primer semestre, sin embargo, sólo pudo ejecutar un 5% debido a la Pandemia del COVID-19.
- *Elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas sobre temas de derechos humanos de las mujeres, a nivel nacional:* En esta operación debía ejecutarse 50% en el primer y en el segundo semestre, sin embargo, no se tuvo ejecución en el primer semestre, porque no se emitieron los lineamientos de la Oficina Nacional.
- *Elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA), a nivel nacional:* No se ha remitido la propuesta de Ley, debido a que no se han remitido los lineamientos de la Oficina Nacional.
- *Acciones de incidencia del Plan contra la Trata y Tráfico de personas realizadas:* Esta operación tenían una programación del 20% de ejecución en el primer semestre y del 80% de ejecución en el segundo semestre. No se realizaron actividades en el primer semestre, debido a la Pandemia del COVID-19.
- *Acciones de Prevención de violencia de niñas, niños y adolescentes realizadas:* En esta operación debían realizarse dos (2) actividades en el primer y en el segundo semestre, sin embargo, sólo se realizó una (1) actividad de prevención de la violencia de NNA en el primer semestre, debido a la Pandemia del COVID-19.
- *Acciones de implementación del plan de educación de los DDHH en Instituciones del Estado:* Operación recurrente donde se ha realizado el 50% de acciones de implementación del plan de educación de los DDHH en el primer semestre, debido a la Pandemia del COVID-19.
- *Actividades de capacitación y promoción de Derechos Humanos en Instituciones del Estado desarrolladas:* En esta operación se tenía programada la realización de diez (10) actividades, seis (6) en el primer semestre y cuatro (4) actividades. En el primer semestre sólo se realizaron tres (3) actividades, debido a la Pandemia del COVID-19.



- *Gestiones administrativas y financieras realizadas:* Esta operación se encuentra repetida, sin embargo, no se puede eliminar porque tiene ejecución presupuestaria en el primer semestre.
- *Actividades educativas desarrolladas con poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos:* En esta operación se tenía programada la realización de dos (2) talleres semestrales. En el primer semestre sólo se llevó a cabo un (1) taller semestral, debido a la Pandemia del COVID-19.
- *Productos comunicacionales para la difusión de DDHH elaborados:* En esta operación se tenían que elaborar diez (10) productos comunicacionales, seis (6) el primer semestre y cuatro (4) el segundo semestre, sin embargo, durante el primer semestre sólo se realizaron dos (2) productos audiovisuales, debido a la Pandemia del COVID-19.
- *Realizar gestiones, con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas para la adopción del Protocolo Defensorial:* Operación recurrente que no pudo ser ejecutada en el primer semestre porque no se remitió el Protocolo correspondiente por la Oficina Nacional.
- *Actividades de capacitación sobre DDHH para organizaciones e instituciones de la sociedad civil realizadas:* En esta operación se tenían que realizar ocho (8) actividades de capacitación, tres (3) el primer semestre y cinco (5) el segundo semestre, sin embargo, durante el primer semestre sólo se realizaron dos (2) actividades de capacitación, debido a la Pandemia del COVID-19.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales, que emerjan de resoluciones defensoriales:* En esta operación se debía verificar el cumplimiento del 60% de las resoluciones defensoriales, 20% en el primer semestre y 40% en el segundo semestre; sin embargo, no se remitieron Resoluciones Defensoriales en el primer semestre por lo que no se pudo realizar ninguna verificación.
- *Actividades de capacitación recíproca con Instituciones del Estado realizadas:* En esta operación debían realizarse tres (3) actividades de capacitación recíproca en el primer y segundo semestre. En el primer semestre no se pudo realizar ninguna actividad y en el segundo semestre sólo se realizaron dos (2) actividades, con una ejecución final del 33%.
- *Realizar acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los Informes Defensoriales sobre Poblaciones en*



situación de vulnerabilidad a nivel nacional: Operación recurrente, habiéndose realizado sólo el 50% de acciones de seguimiento en el primer semestre, debido a la Pandemia del COVID-19.

- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad e inequidad desde la relación de poder y convivencia:* Se debía cumplir el 35% de las determinaciones defensoriales, 10% en el primer semestre y 25% en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre sólo se cumplió el 5%, debido a la Pandemia del COVID-19.
- *Seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia, correspondientes al ámbito de la región:* Operación recurrente que no tuvo ejecución durante la gestión por ser una operación repetida, que no pudo eliminarse en el proceso de reformulado al POA septiembre de 2020 porque tenía ejecución presupuestaria en el primer semestre.
- *Realizar acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de las Mujeres, en el ámbito de nuestra competencia territorial:* Operación recurrente, donde en el primer semestre sólo se realizó el 50% de acciones de seguimiento e incidencia, debido a la pandemia por el COVID-19.
- *Actividades educativas de empoderamiento realizadas:* Operación en la que debían realizarse cuatro (4) actividades educativas de empoderamiento, una (1) el primer semestre y tres (3) en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no se realizaron actividades, debido a la pandemia del COVID-19.

La Delegación Defensorial Departamental de Beni, de las 44 operaciones programadas en su POA, cuatro (4) operaciones no fueron ejecutadas durante la gestión y nueve (9) operaciones fueron parcialmente ejecutadas:

- *Capacitación sobre DD.HH.:* En esta operación se debían realizar dos (2) capacitaciones en el segundo semestre, sin embargo, sólo se realizó una, por falta de confirmación de la entidad a ser capacitada.
- *Actividades de capacitación y promoción de Derechos Humanos en Instituciones del Estado desarrolladas:* En esta operación debían realizarse cuatro (4) actividades

de capacitación, sin embargo, sólo se desarrolló una (1) actividad de capacitación, debido a la Pandemia por el COVID-19.

- *Realización de Gestiones Administrativas:* Operación recurrente que no fue ejecutada en el primer semestre por ser una operación duplicada, que no pudo eliminarse en el proceso de Reformulado (ajuste) al POA septiembre de 2020, debido a que tenía ejecución presupuestaria, por lo que en el segundo semestre sí se ejecutó al 100%.
- *Implementar Brigadas Defensoriales en Salud a nivel nacional, para el seguimiento al SUS:* Operación que debía ejecutarse en el primer semestre, sin embargo, no se ejecutó, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Seguimiento a las Oficinas del Defensor del Paciente:* Operación recurrente que no se pudo ejecutar en el primer semestre, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Actividades educativas desarrolladas con poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos:* En esta operación se debían realizar cuatro (4) actividades educativas, dos (2) en cada semestre, sin embargo, en el primer semestre no se desarrolló ninguna actividad y en el segundo semestre sólo se realizó una (1) actividad educativa, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Realizar gestiones, con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas para la adopción del Protocolo Defensorial:* Operación recurrente en la cual, durante el primer semestre no se pudo realizar ninguna actividad debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Actividades de promoción de DDHH del PDV realizadas:* En esta operación no se ha realizado ninguna actividad de promoción de DD.HH. debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Atender y sistematizar el 100% de los conflictos sociales ingresados por nota a la Defensoría:* Esta operación no pudo ejecutarse en el primer semestre.
- *Jornadas informativas sobre el Rol Defensorial en base a la Ley 870:* En esta operación no se ha realizado ninguna jornada informativa, debido a que la Escuela de formación de Maestros suspendió sus actividades por la Pandemia por el COVID-19.



- *Elaborar Informes Defensoriales sobre temas relacionados con los derechos humanos de la población en situación de vulnerabilidad:* Operación no evaluada, por lo que se queda con ejecución 0%.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad e inequidad desde la relación de poder y convivencia:* En esta operación se debía verificar el cumplimiento del 35% de las determinaciones defensoriales, 10% en el primer semestre y 25% en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no se realizó ninguna verificación.
- *Actividades educativas de empoderamiento realizadas:* En esta operación se debían realizar cuatro (4) actividades educativas, una (1) en el primer semestre y tres (3) en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no se realizaron actividades educativas y en el segundo semestre sólo se realizó una (1) actividad educativa, debido a la Pandemia por el COVID-19.

La Delegación Defensorial Departamental de Santa Cruz, de las 58 operaciones programadas en su POA, ocho (8) operaciones no fueron cumplidas durante la gestión y diez (10) operaciones fueron parcialmente cumplidas:

- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales:* En esta operación se debía realizar el 35% de verificación del cumplimiento de las determinaciones defensoriales, 15% en el primer semestre y 20% en el segundo semestre, sin embargo, durante el primer semestre sólo se realizó el 5% y el segundo semestre no se tuvo ejecución, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas sobre temas de derechos humanos de las mujeres a nivel nacional:* Esta operación tiene una ejecución del 50% semestral, sin embargo, en el primer semestre se cumplió sólo el 25%, debido a que la Oficina Nacional no emitió el instructivo correspondiente.
- *Actividades de capacitación y promoción de Derechos Humanos en Instituciones del Estado desarrolladas:* En esta operación debían desarrollarse doce (12) talleres, seis (6) cada semestre, sin embargo, se desarrollaron cinco (5) talleres, tres (3) el primer semestre y dos (2) el segundo semestre, debido a la Pandemia por el COVID-19.



- *Proponer una normativa en el marco del proyecto Defensores del Paciente:* No se implementó ninguna Oficina del Defensor del Paciente durante la gestión, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Implementar Brigadas Defensoriales en Salud a nivel nacional, para el seguimiento al SUS:* En esta operación no se realizaron actividades durante la gestión, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Reportes de monitoreo de noticias enviadas a la Unidad de Comunicación:* En esta operación debían desarrollarse 200 reportes durante la gestión, 100 reportes semestrales, sin embargo, en el primer semestre no se realizó ningún reporte, debido a que esta operación corresponde a la Unidad de Comunicación, pero en el segundo semestre si se cumplió la operación.
- *Intervención vía investigación formal, del 60% de los casos registrados, en el ámbito de nuestra competencia territorial:* En esta operación se debía cumplir el 60% de intervención de casos registrados vía IF, sin embargo, solamente se realizó la atención del 51% de casos, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial:* El tiempo máximo de atención de casos debía ser 25 días hábiles, sin embargo, el tiempo promedio de atención fue de 68 días hábiles, debido a la inoperabilidad del sistema y principalmente a la Pandemia por el COVID-19.
- *55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2020:* En esta operación se debía remitir a IF o GD el 55% de casos concluidos, sin embargo, se remitió el 47% de casos, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Salir al Encuentro con el Pueblo:* En esta operación se debía ingresar al menos a cuatro (4) municipios del Departamento, sin embargo, no se ingresó a ningún municipio, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Realizar gestiones, con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas para la adopción del Protocolo Defensorial:* Operación recurrente, en la cual no se realizó ninguna actividad, debido a que no se remitió ningún instructivo ni protocolo por parte de la Oficina Nacional.
- *Actividades de capacitación sobre DDHH para organizaciones e instituciones de la sociedad civil realizadas:* En esta operación debían realizarse ocho (8) actividades



de capacitación durante la gestión, tres (3) en el primer semestre y cinco (5) en el segundo semestre, sin embargo, durante el segundo semestre sólo se realizaron dos (2) talleres, debido a mala programación de actividades.

- *Actividades de promoción de DDHH del PDV realizadas:* En esta operación debían desarrollarse cuatro (4) actividades de promoción de DDHH, dos (2) cada semestre, sin embargo, no se realizaron actividades durante la gestión, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales, que emerjan de resoluciones defensoriales:* En esta operación se debía cumplir al menos el 40% de las determinaciones defensoriales, 20% semestrales, sin embargo, sólo se pudo cumplir el 15% semestral, debido a la inasistencia a las reuniones de la Defensoría de Niñez y Adolescencia.
- *Actividades de capacitación recíproca con Instituciones del Estado realizadas:* En esta operación se debían realizar cuatro (4) actividades de capacitación recíproca durante toda la gestión, sin embargo, en el primer semestre no se realizó ninguna actividad, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad e inequidad desde la relación de poder y convivencia:* En esta operación se debía alcanzar el 35% de cumplimiento de las determinaciones defensoriales, 15% en el primer semestre y 20% en el segundo semestre, sin embargo, en el segundo semestre se alcanzó sólo el 10% de cumplimiento, debido a que las instituciones verificadas no tenían la voluntad para cumplir las recomendaciones emitidas.
- *Seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia, correspondientes al ámbito de la región:* Operación recurrente, en la cual en el primer semestre sólo se realizó el seguimiento del 25%, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Actividades educativas de empoderamiento realizadas:* En esta operación se tenía que realizar cuatro (4) actividades educativas, sin embargo, no se realizaron actividades durante la gestión, debido a que no se recibieron lineamientos de la Oficina Nacional.

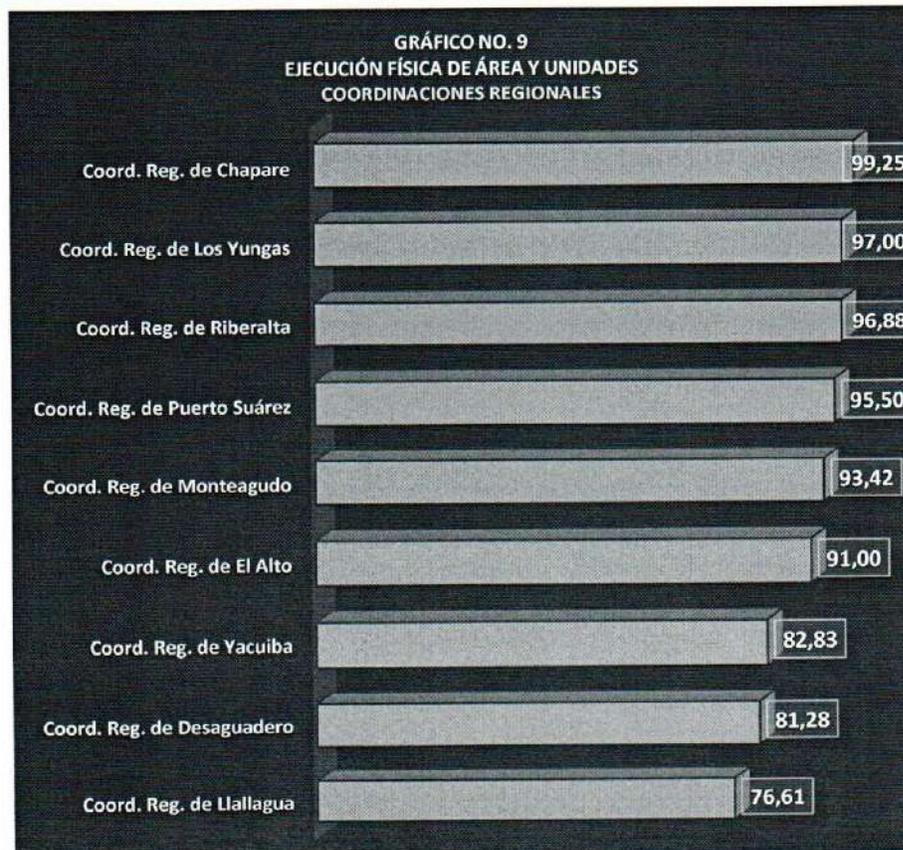


H. COORDINACIONES REGIONALES

Tabla No. 13
Ejecución Física de Área y Unidades

COORDINACIONES REGIONALES	
Coordinación Regional Chapare.	99,25%
Coordinación Regional Los Yungas.	97,00%
Coordinación Regional Riberalta.	96,88%
Coordinación Regional Puerto Suárez.	95,50%
Coordinación Regional Monteagudo.	93,42%
Coordinación Regional El Alto.	91,00%
Coordinación Regional Yacuiba.	82,83%
Coordinación Regional Desaguadero.	81,28%
Coordinación Regional Llallagua.	76,61%
Total, Promedio	90,42%

GRÁFICO NO. 9
EJECUCIÓN FÍSICA DE ÁREA Y UNIDADES
COORDINACIONES REGIONALES



La Coordinación Regional de Chapare, de las 42 operaciones programadas en su POA, una (1) operación fue parcialmente ejecutada:

- *Intervención vía investigación formal, del 40% de los casos registrados, en el ámbito de nuestra competencia territorial:* Esta operación debía realizar la investigación formal del 40% de los casos registrados, sin embargo, sólo el 25% de los casos corresponde a casos investigados, debido a que el reglamento del SSP no contempla apertura de casos por vulneración de organizaciones sindicales.

La Coordinación Regional de Los Yungas, de las 42 operaciones programadas en su POA, una (1) operación no fue ejecutada durante la gestión:

- *Realizar gestiones, con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas para la adopción del Protocolo Defensorial:* Operación recurrente que no pudo ser ejecutada durante la gestión, debido a que la Oficina Nacional no remitió el protocolo.

La Coordinación Regional de Riberalta, de las 36 operaciones programadas en su POA, cuatro (4) operaciones fueron ejecutadas parcialmente:

- *Seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales:* Operación recurrente, en la cual, durante el primer semestre sólo se ejecutó el 90%.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales:* En esta operación debía alcanzarse el 35% de cumplimiento de las determinaciones defensoriales, 15% el primer semestre y 20% el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre sólo se ejecutó el 8%, debido a las condiciones climáticas adversas y a la Pandemia por el COVID-19.
- *Seguimiento y fortalecimiento a la Red de Comunicadores en DD.HH.:* Operación recurrente que durante el primer semestre no ha sido priorizada debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Actividades educativas de empoderamiento realizadas:* En esta operación se debían desarrollar cuatro (4) talleres durante la gestión, una (1) en el primer semestre y tres (3) en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no se desarrolló ningún taller debido a la Pandemia por el COVID-19.



La Coordinación Regional de Puerto Suárez, de las 38 operaciones programadas en su POA, una (1) operación no fue ejecutada durante la gestión y tres (3) fueron ejecutadas parcialmente:

- *Elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas sobre temas de derechos humanos de las mujeres, a nivel nacional:* Esta operación tenía una ejecución de 50% semestral, sin embargo, en el primer semestre no se pudo ejecutar, debido a que no se recibieron líneas de la Oficina Nacional.

Es necesario aclarar que se ha identificado que existe errores de coherencia en la formulación de esta operación, porque tanto la operación como el resultado y la meta no son coherentes entre sí, puesto que la operación menciona: "...*elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas...*", el resultado menciona: "*Se ha socializado una (1) propuesta normativa con la sociedad civil...*", mientras que la meta tiene un indicador de 100% porcentual acumulado a ser desarrollado en el primer y segundo semestre. En tal sentido, era muy difícil para la misma Unidad comprender y realizar la ejecución de esta operación.

- *Socializar Protocolo Defensorial en municipios e instituciones públicas:* En esta operación se debía socializar el Protocolo en dos (2) instituciones públicas en el segundo semestre, sin embargo, no se pudo ejecutar esta operación, debido a que desde la Oficina Nacional sólo se remitieron notas con copias del protocolo a fines del mes de diciembre a destiempo.
- *Cumplir las directrices, requerimientos, instructivos y/o lineamientos de la Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres:* En esta operación debía cumplirse al 100% las directrices en el segundo semestre, sin embargo, sólo se cumplieron al 50% estas directrices. La Unidad no menciona las justificaciones ni las medidas correctivas.
- *Conferencias de prensa:* Operación recurrente que no tuvo ejecución en el segundo semestre, debido a que la Oficina de Puerto Suárez no tiene las condiciones de bioseguridad para concentrar a más de 10 personas, para cumplir los protocolos ante la Pandemia por el COVID-19.



La Coordinación Regional de Monteagudo, de las 31 operaciones programadas en su POA, una (1) operación no se ejecutó durante la gestión y tres (3) operaciones fueron parcialmente ejecutadas:

- *Elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas sobre temas de derechos humanos de las mujeres, a nivel nacional:* Esta operación tenía una ejecución del 50% semestral, sin embargo, en el primer semestre sólo se ejecutó el 25% por cuenta propia, debido a que no se recibieron líneas de la Oficina Nacional.
- *Actividades de capacitación y promoción de Derechos Humanos en Instituciones del Estado desarrolladas:* En esta operación debían realizarse 12 actividades de capacitación y promoción de DD.HH., seis (6) cada semestre, sin embargo, en el primer semestre sólo se realizaron tres (3) actividades, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Actividades de capacitación sobre DDHH para organizaciones e instituciones de la sociedad civil realizadas:* En esta operación debían realizarse ocho (8) actividades de capacitación sobre DD.HH., tres (3) en el primer semestre y cinco (5) en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre sólo se realizaron dos (2) actividades y en el segundo semestre dos (2) actividades, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Actividades educativas de empoderamiento realizadas:* En esta operación debían realizarse cuatro (4) actividades educativas en la gestión, una (1) el primer semestre y tres (3) en el segundo semestre, sin embargo, no se pudo ejecutar esta operación, debido a la Pandemia por el COVID-19.

La Coordinación Regional de El Alto, de las 63 operaciones programadas en su POA, dos (2) operaciones no se ejecutaron durante la gestión y cinco (5) operaciones fueron parcialmente ejecutadas. Es necesario mencionar que en el proceso de Reformulado (ajuste) al POA septiembre de 2020, fueron eliminadas seis (6) operaciones, de las cuales tres (3) operaciones fueron incorrectamente eliminadas al tener ejecución física en el primer semestre, que fueron validadas, pero con ponderación cero (0):

- *100% de casos que fueron atendidos vía orientación y gestión defensorial:* Esta operación debía ser eliminada en el proceso de Reformulado (ajuste) al POA



septiembre de 2020 por estar duplicada con otra operación, sin embargo, no fue eliminada, por lo cual no tiene ejecución.

- *Elaboración de dos proyecciones colectivas:* Sólo se realizó una (1) proyección colectiva en el primer semestre, que debía ser regularizada en el segundo semestre, pero no se lo realizó, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Realizar gestiones, con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas para la adopción del Protocolo Defensorial:* No se realizó esta actividad porque recién el 29 de diciembre de 2020 se aprueba el Protocolo a destiempo para poder realizar las gestiones correspondientes.
- *Actividades de capacitación recíproca con Instituciones del Estado realizadas:* En esta operación se debían realizar cuatro (4) actividades durante la gestión, tres (3) en el primer semestre y una (1) en el segundo semestre, sin embargo, no se pudieron realizar las actividades programadas en el primer semestre debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad e inequidad desde la relación de poder y convivencia:* En esta operación se debía cumplir el 35% de las determinaciones defensoriales durante la gestión, 15% en el primer semestre y 20% en el segundo semestre, sin embargo, no se pudo cumplir la programación del primer semestre debido a que no se remitieron las líneas de la Oficina Nacional.
- *Seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia, correspondientes al ámbito de la región:* Operación recurrente que no fue ejecutada en el primer semestre debido a que no se emitieron las líneas de la Oficina Nacional.
- *Realizar acciones de seguimiento – incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA), a nivel nacional:* Operación recurrente que no fue ejecutada en el primer semestre debido a que no se emitieron las líneas de la Oficina Nacional.



La Coordinación Regional de Yacuiba, de las 39 operaciones programadas en su POA, dos (2) operaciones no fueron ejecutadas durante la gestión y nueve (9) operaciones fueron ejecutadas parcialmente:

- *Seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales:* Operación recurrente que no se ejecutó en el primer semestre, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales:* En esta operación se debía alcanzar el 35% de cumplimiento de las determinaciones defensoriales durante la gestión, 15% en el primer semestre y 20% en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no se pudo ejecutar la operación y en el segundo semestre se ejecutó sólo el 10%, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas sobre temas de derechos humanos de las mujeres, a nivel nacional:* En esa operación se debía alcanzar una ejecución del 50% semestral, sin embargo, en el primer semestre no se pudo ejecutar ninguna actividad debido a que no se recibieron líneas de la Oficina Nacional.
- *Campañas de concientización y socialización contra la lucha de trata y tráfico de personas en la región:* En esta operación debían realizarse dos (2) campañas de concientización y socialización, sin embargo, el primer semestre no se realizó ninguna actividad, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Difusión y promoción de los derechos humanos mediante ferias educativas:* En esta operación debían realizarse al menos cuatro (4) actividades de difusión y promoción de los DD.HH., dos (2) actividades cada semestre, sin embargo, en el primer semestre sólo se pudo realizar una actividad, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Actividades educativas desarrolladas con poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos:* En esta operación debían realizarse al menos dos (2) actividades educativas, una (1) actividad cada semestre, sin embargo, en el primer semestre no se ejecutó ninguna actividad, debido a la Pandemia por el COVID-19.



- *70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos:* En esta operación se debía concluir al menos el 70% de los casos durante la gestión, sin embargo, solamente se logró concluir el 52% de los casos, debido principalmente a la Pandemia por el COVID-19 y por demasiada carga laboral para los funcionarios del SSP de la Coordinación Regional.
- *Actividades de capacitación sobre DDHH para organizaciones e instituciones de la sociedad civil realizadas:* En esta operación se debían realizar ocho (8) actividades de capacitación sobre DDHH en la gestión, tres (3) en el primer semestre y cinco (5) en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre sólo se pudieron realizar dos (2) actividades, debido a la Pandemia por el COVID-19. Es necesario hacer notar que en el segundo semestre indican haber realizado cinco (5) actividades, pero no especifican con claridad cuáles fueron esas actividades de capacitación realizadas.
- *Realizar acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los Informes Defensoriales sobre Poblaciones en situación de vulnerabilidad a nivel nacional:* Operación recurrente que no tuvo ejecución en el primer semestre, debido a que no se emitieron líneas desde la Oficina Nacional.
- *Seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia, correspondientes al ámbito de la región:* Operación recurrente que no se ejecutó durante toda la gestión, debido principalmente a la Pandemia por el COVID-19 y porque esta operación para su cumplimiento depende de la Oficina Nacional.
- *Actividades educativas de empoderamiento realizadas:* Esta operación debía realizar dos (2) actividades en el segundo semestre, sin embargo, no se realizó ninguna actividad, debido a la Pandemia por el COVID-19.



Coordinación Regional de Desaguadero, de las 27 operaciones programadas en su POA, una (1) operación no fue ejecutada durante la gestión y diez (10) operaciones fueron parcialmente ejecutadas:

- *Seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales:* Operación recurrente que en el primer semestre no fue ejecutada, debido a la Pandemia por el COVID-19.

- *Realizar las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud:* Esta operación tiene una programación de 50% semestral, sin embargo, en el segundo semestre no se ejecutó, debido a que la Oficina Nacional no emitió ninguna línea.
- *Cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales:* En esta operación se debía alcanzar el 35% de cumplimiento de las determinaciones defensoriales durante la gestión, 15% en el primer semestre y 20% en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no se realizó ninguna actividad, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas sobre temas de derechos humanos de las mujeres, a nivel nacional:* Esta operación tiene una programación de 50% semestral, sin embargo, en el primer semestre no se ejecutó, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Implementar Brigadas Defensoriales Defensoriales en Salud a nivel nacional, para el seguimiento al SUS:* Operación programada para el primer semestre que no pudo ejecutarse, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Intervención vía investigación formal, del 50% de los casos registrados, en el ámbito de nuestra competencia territorial:* Operación debía cumplirse en un 50% en el segundo semestre, sin embargo, solamente se alcanzó el 41%, debido a la poca demanda y otras necesidades de las personas que acuden a la Coordinación.
- *Actividades de promoción de DDHH del PDV realizadas:* En esta operación se debía realizar cuatro (4) actividades de promoción de DD.HH., una (1) actividad el primer semestre y tres (3) actividades el segundo semestre, sin embargo, aunque se realizaron las programaciones correspondientes, no se pudieron realizar actividades en el primer semestre, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Atender y sistematizar el 100% de los conflictos sociales ingresados por nota a la Defensoría:* Operación recurrente que no tuvo ejecución en el primer semestre, debido a que no se recibieron notas de parte de la Oficina Nacional.
- *Seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia, correspondientes al ámbito de la región:* Operación recurrente que no tuvo ejecución en el primer semestre, debido a la Pandemia por el COVID-19.



- *Realizar acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de las Mujeres, en el ámbito de nuestra competencia territorial:* Operación recurrente que no tuvo ejecución en el primer semestre, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Cumplir las directrices, requerimientos, instructivos y/o lineamientos de la Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres:* Operación recurrente que no tuvo ejecución en el primer semestre, debido a la Pandemia por el COVID-19.

La Coordinación Regional de Llalagua, de las 38 operaciones programadas en su POA, dos (2) operaciones no fueron ejecutadas durante la gestión y diecisiete (17) operaciones fueron parcialmente ejecutadas. Es necesario indicar que en el proceso de Reformulado (ajuste) al POA septiembre de 2020, se eliminó incorrectamente una (1) operación que tenía ejecución física en el primer semestre, la cual fue validada, pero con ponderación cero (0):

- *Seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales:* Operación recurrente que en el primer semestre no fue ejecutada debido a la Pandemia por el COVID-19 y en el segundo semestre fue ejecutada en un 90%, debido que no se concluyó con el proceso.
- *Elaborar y presentar ante instancia competente de tratamiento normativo propuestas normativas sobre temas de derechos humanos de las mujeres, a nivel nacional:* Operación que debía ejecutarse en 50% semestral, sin embargo, en el primer semestre no se pudo ejecutar debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Actividades de capacitación y promoción de Derechos Humanos en Instituciones del Estado desarrolladas:* En esta operación se debían desarrollar cuatro (4) actividades de capacitación en la gestión, una (1) en el primer semestre y tres (3) en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no se realizó ninguna actividad y en el segundo semestre sólo se realizó una (1) actividad, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Implementar Brigadas Defensoriales en Salud a nivel nacional, para el seguimiento al SUS:* Operación que debía ejecutarse en el primer semestre, no se pudo ejecutar debido a la Pandemia por el COVID-19.



- *Intervención vía investigación formal, del 40% de los casos registrados, en el ámbito de nuestra competencia territorial:* Operación a ser evaluada en el segundo semestre, sólo se pudo alcanzar el 24% de intervención de los casos registrados, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2020:* Operación a ser evaluada en el segundo semestre, solo se pudo alcanzar el 18% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Realizar gestiones, con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas para la adopción del Protocolo Defensorial:* Operación recurrente que en el primer semestre fue ejecutada al 50%, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Realizar 3 talleres de capacitación en derechos humanos, ley 870 con estudiantes de la Universidad Nacional Siglo XX, Escuela de Formación de Maestros, de la región:* En esta operación debían realizarse tres (3) talleres durante la gestión, dos (2) talleres en el primer semestre y un (1) taller en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no se realizó ningún taller y en el segundo semestre sólo se realizó un (1) taller, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *100% de capacitación a voluntarios de derechos humanos, durante el segundo y tercer trimestre:* Operación a ser evaluada en el segundo semestre, solo se cumplió en un 90%, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Atender y sistematizar el 100% de los conflictos sociales ingresados por nota a la Defensoría:* Operación recurrente que en primer semestre no se ejecutó porque no se tuvo conflictos sociales ingresados por nota de la Oficina Nacional.
- *Realizar 7 talleres de capacitación en derechos humanos, atribuciones de la defensoría del pueblo ley 870, con servidores públicos de instituciones del Estado de la región:* En esta operación debían realizarse siete (7) talleres de capacitación en DD.HH. durante la gestión, tres (3) en el primer semestre y cuatro (4) en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no se realizó ningún taller, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Elaborar Informes Defensoriales sobre temas relacionados con los derechos humanos de la población en situación de vulnerabilidad:* En esta operación debían elaborarse dos (2) Informes Defensoriales en el segundo semestre, sin embargo, sólo se elaboró un (1) Informe Defensorial, debido a la Pandemia por el COVID-19.



- *Seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia, correspondientes al ámbito de la región:* Operación recurrente que en el primer semestre no tuvo ejecución, debido a la Pandemia por el COVID-19.
- *Realizar acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de las Mujeres, en el ámbito de nuestra competencia territorial:* Operación recurrente que en el primer semestre se ejecutó sólo al 50%, debido a la pandemia por el COVID-19.
- *Cumplir las directrices, requerimientos, instructivos y/o lineamientos de la Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres:* Operación recurrente que en el primer semestre se ejecutó sólo al 50%, debido a la pandemia por el COVID-19.
- *Actividades educativas de empoderamiento realizadas:* En esta operación se debían realizar cuatro (4) actividades educativas en la gestión, una (1) en el primer semestre y tres (3) en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no se pudo realizar ninguna actividad, debido a la pandemia por el COVID-19.
- *Realizar acciones de seguimiento – incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA), a nivel nacional:* Operación recurrente que en el primer semestre solo se ejecutó al 50%, debido a la pandemia por el COVID-19.
- *Realizar acciones de seguimiento e incidencia para el fortalecimiento de redes interinstitucionales de lucha contra la violencia en 7 Municipios priorizados de la región:* En esta operación deberían realizarse acciones en siete (7) municipios, tres (3) en el primer semestre y cuatro (4) en el segundo semestre, sin embargo, en el primer semestre no se realizó ninguna acción y en el segundo semestre sólo se realizaron acciones en tres (3) municipios, debido a la pandemia por el COVID-19.
- *50% de difusión de productos comunicacionales, para el posicionamiento de la acción defensorial en la defensa de los derechos humanos en el cuarto trimestre de la gestión 2020:* Operación que debía ejecutarse al 50% en el segundo semestre, sin embargo, no se realizó ninguna actividad porque no se contó con el tiempo suficiente.



7.5. EJECUCIÓN TOTAL POR ÁREAS Y UNIDADES.

En la siguiente Tabla, se puede apreciar la ejecución final de todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, ordenadas por resultado y con el promedio final que es igual a la ejecución final de la Defensoría del Pueblo.

Tabla No. 14
Ejecución Física Total de Áreas y Unidades
Ordenado por Ejecución

ÁREA O UNIDAD	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
Unidad de Gabinete	100,00%
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	100,00%
Dirección de Asuntos Jurídicos	100,00%
Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos	100,00%
Unidad de Movilidad Humana	100,00%
Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad	100,00%
Unidad de Niñez y Adolescencia	100,00%
Unidad de Derechos Humanos de las Naciones y Pueblos Indígenas Originarios, Campesinos y Pueblo Afroboliviano	100,00%
Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad y Materias de Especial Protección	100,00%
Delegación Defensorial Especial	100,00%
Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos	100,00%
Unidad Financiera	100,00%
Unidad Administrativa	100,00%
Delegación Defensorial Departamental de Chuquisaca	100,00%
Coordinación Regional de Chapare	99,25%
Unidad de Promoción y Educación	99,17%
Unidad de Cumplimiento Defensorial	99,00%
Delegación Defensorial Departamental de La Paz	98,00%
Unidad de Planificación	97,00%
Coordinación Regional de Los Yungas	97,00%



Tabla No. 14
Ejecución Física Total de Áreas y Unidades
Ordenado por Ejecución

ÁREA O UNIDAD	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
Coordinación Regional de Riberalta	96,88%
Unidad de Talento Humano	96,50%
Unidad de Difusión	95,83%
Coordinación Regional de Puerto Suárez	95,50%
Unidad de Sistemas y Redes	93,88%
Coordinación Regional de Monteagudo	93,42%
Delegación Defensorial Departamental de Oruro	93,13%
Secretaría General	92,38%
Unidad de Defensa de los Derechos Humanos	92,02%
Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos	92,00%
Unidad de Análisis	91,25%
Coordinación Regional de El Alto	91,00%
Delegación Defensorial Departamental de Pando	90,86%
Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad	90,00%
Delegación Defensorial Departamental de Potosí	89,59%
Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba	85,54%
Unidad de Comunicación	85,00%
Coordinación Regional de Yacuiba	82,83%
Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres	82,50%
Delegación Defensorial Departamental de Tarija	82,00%
Coordinación Regional de Desaguadero	81,28%
Delegación Defensorial Departamental de Beni	79,75%
Delegación Defensorial Departamental de Santa Cruz	78,31%
Coordinación Regional de Llallagua	76,61%
Unidad de Auditoría Interna	75,00%
TOTAL, PROMEDIO DE EJECUCIÓN FINAL	93,17%



7.6. APOORTE A LAS ACCIONES INSTITUCIONALES DEL PEI 2016-2020.

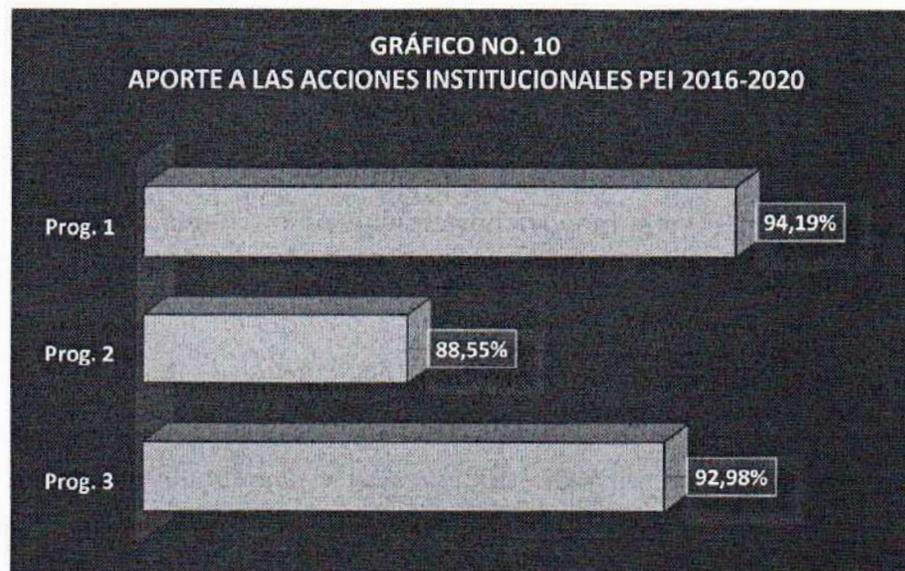
En la siguiente Tabla, se puede apreciar el aporte a las Acciones Institucionales (Programas) del Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 ajustado, donde se observa la ejecución efectiva.

Tabla No. 15
Aporte a las Acciones Institucionales del PEI 2016-2020

CÓDIGO PROGRAMA	DESCRIPCIÓN PROGRAMA	EJECUCIÓN (%)
PROG. 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.	94,19%
PROG. 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.	88,55%
PROG. 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.	92,98%
Total, general		93,17%

En esta Tabla y posterior gráfico se puede apreciar que el Programa 1 es el que tiene mayor aporte de las operaciones del POA y que el Programa 2 es el que menor aporte de las operaciones del POA tiene.

GRÁFICO NO. 10
APOORTE A LAS ACCIONES INSTITUCIONALES PEI 2016-2020



7.7. APOORTE A LAS ACCIONES ESPECÍFICAS DEL PEI 2016-2020.

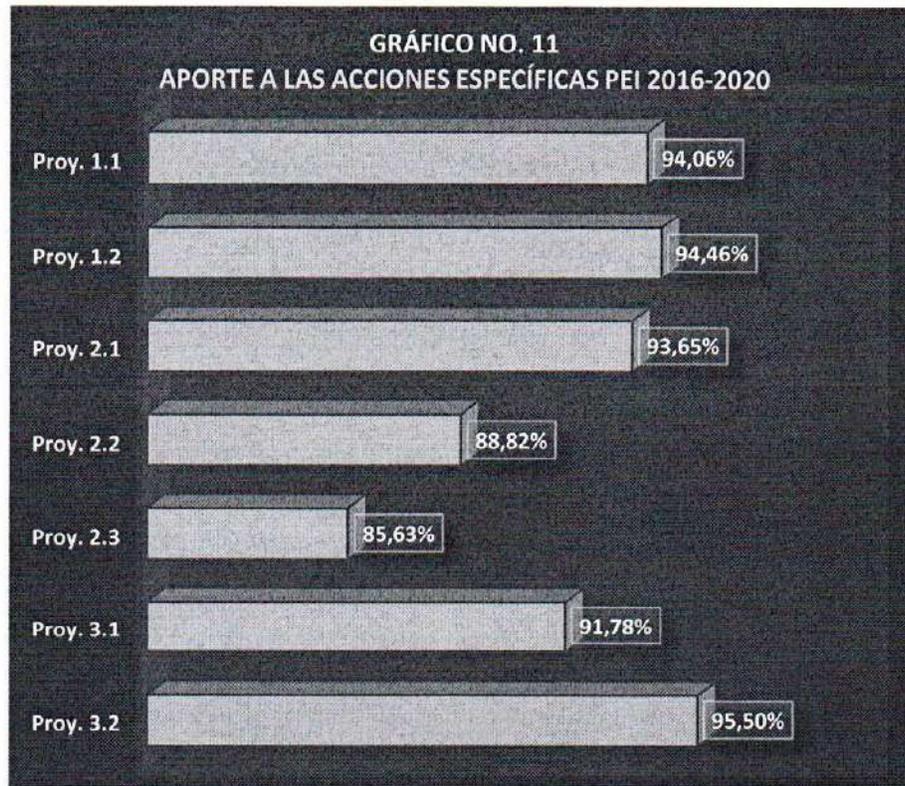
En la siguiente Tabla, se puede apreciar el aporte a las Acciones Específicas (Proyectos) del Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 ajustado.

Tabla No. 16
Aporte a las Acciones Específicas del PEI 2016-2020

CÓDIGO PROYECTO	DESCRIPCIÓN PROYECTO	EJECUCIÓN EFECTIVA (%)
PROY. 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.	94,06%
PROY. 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.	94,46%
PROY. 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.	93,65%
PROY. 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.	88,82%
PROY. 2.3	Desarrollar e implementar acciones defensoriales que garanticen la defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de la población.	85,63%
PROY. 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.	91,78%
PROY. 3.2	Desarrollar e implementar acciones que consoliden el posicionamiento institucional del rol defensorial a nivel nacional e internacional.	95,50%
Total, general		93,17%



Tal como se puede apreciar en la Tabla anterior y la posterior gráfica, la Acción Específica (Proyecto) con mayor aporte de las operaciones del POA continúa siendo el Proyecto 3.2 – “Desarrollar e implementar acciones que consoliden el posicionamiento institucional del rol Defensorial a nivel nacional e internacional”, respecto de la última Evaluación Final al POA 2019. Por el contrario, la Acción Específica (Proyecto) con menor aporte de las operaciones del POA en la presente evaluación es el Proyecto 2.3 – “Desarrollar e implementar acciones defensoriales que garanticen la defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de la población”.



7.8. APOORTE A LAS ACCIONES A CORTO PLAZO DEL PEI 2016-2020.

En la siguiente Tabla, se puede apreciar el aporte a las Acciones a Corto Plazo (Productos) del Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 ajustado.

Tabla No. 17
Aporte a las Acciones a Corto Plazo del PEI 2016-2020

CÓDIGO PRODUCTO	DESCRIPCIÓN PRODUCTO	EJECUCIÓN EFECTIVA (%)
PROD. 1.1.1	Resoluciones defensoriales sobre cumplimiento de Derechos Económicos y Culturales y Materias de Especial Protección.	79,94%
PROD. 1.1.2	Atención de casos para la defensa y cumplimiento de los derechos humanos que requieran interposición de una acción constitucional.	77,78%
PROD. 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.	54,35%
PROD. 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.	89,84%
PROD. 1.1.5	Atención de oficio y/o por solicitud de acciones de inconstitucionalidad.	100,00%
PROD. 1.1.6	Acciones de promoción de los Derechos Humanos en Instituciones del Estado.	65,32%
PROD. 1.1.7	Gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del PEI.	87,74%
PROD. 1.2.1	Instrumentos técnicos para garantizar el ejercicio de los DDHH de la población en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	76,42%



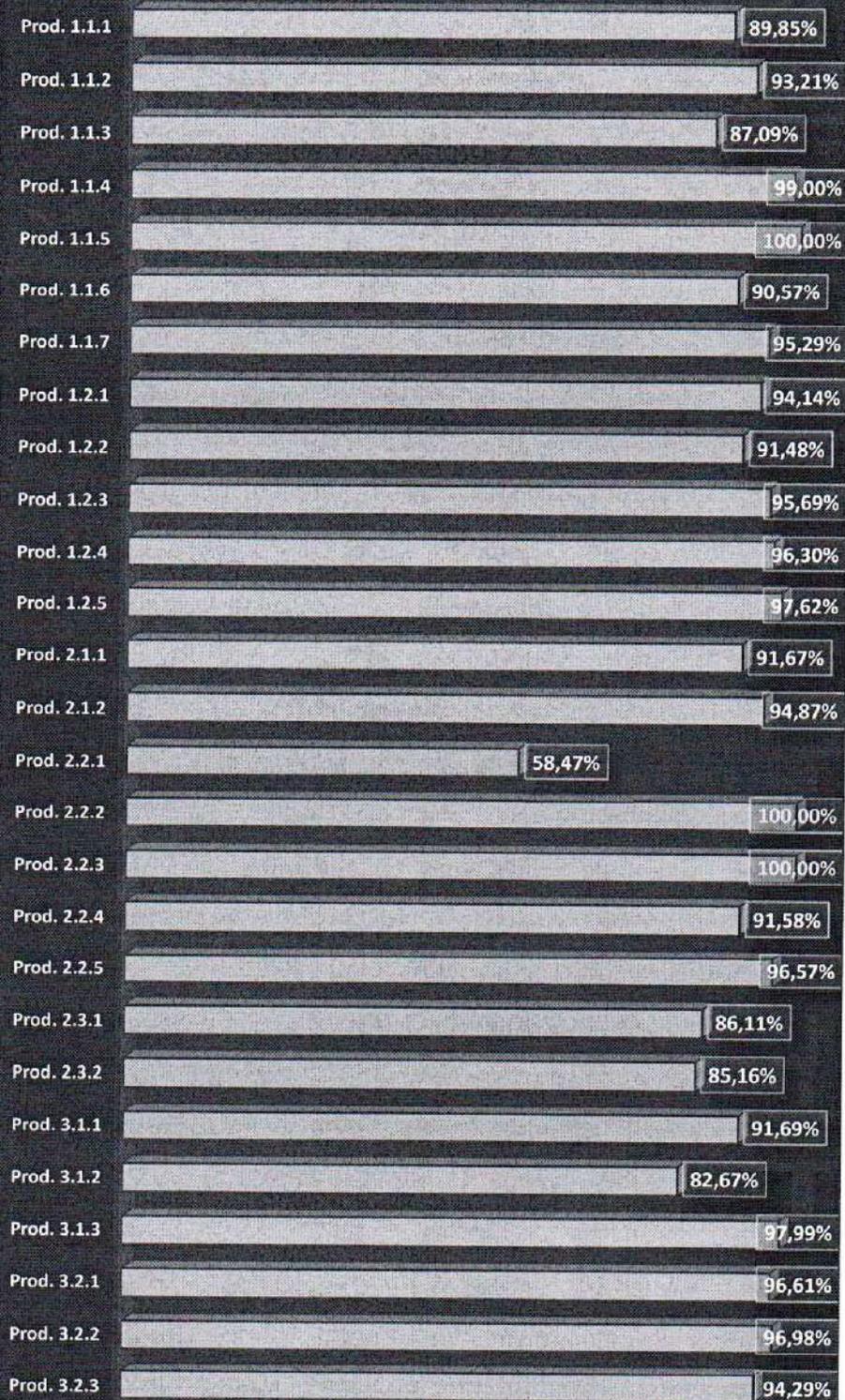
Tabla No. 17
Aporte a las Acciones a Corto Plazo del PEI 2016-2020

CÓDIGO PRODUCTO	DESCRIPCIÓN PRODUCTO	EJECUCIÓN EFECTIVA (%)
PROD. 1.2.2	Un Programa de educación y sensibilización de los Derechos Humanos en población en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	78,95%
PROD. 1.2.3	Atención de casos para la defensa y cumplimiento de los derechos humanos.	91,06%
PROD. 1.2.4	Un Programa de difusión de los derechos humanos.	75,93%
PROD. 1.2.5	Acciones de educación de los Derechos Humanos en Instituciones del Estado.	61,11%
PROD. 2.1.1	Diagnósticos de la prevención de la conflictividad.	66,67%
PROD. 2.1.2	Acciones de educación en gestiones sensible al conflicto y transformación constructiva.	80,56%
PROD. 2.2.1	Gestiones en Instituciones públicas del Estado Plurinacional de Bolivia para que adopten el protocolo defensorial en la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	45,24%
PROD. 2.2.2	Protocolo para la actuación defensorial en la prevención y gestión de conflictos.	0,00%
PROD. 2.2.3	Implementación del programa de difusión de derechos humanos.	100,00%
PROD. 2.2.4	Acciones de educación y promoción en derechos humanos para la sociedad civil.	48,04%
PROD. 2.2.5	Recepción de denuncias de conflictos sociales atendidas.	87,10%
PROD. 2.3.1	Resoluciones defensoriales para la inmediata adopción de correctivos y medidas que aporten al cumplimiento y vigencia de los derechos humanos.	82,78%
PROD. 2.3.2	Acciones de capacitación recíproca implementado, con Instituciones del Estado para el conocimiento del rol Defensorial.	54,76%
PROD. 3.1.1	Resoluciones defensoriales producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.	82,24%
PROD. 3.1.2	Estrategia de empoderamiento para la superación de situaciones de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.	54,55%
PROD. 3.1.3	Propuestas de desarrollo normativo como mecanismos para superar situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia.	86,72%
PROD. 3.2.1	Acciones de empoderamiento para la superación de situaciones de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.	68,18%
PROD. 3.2.2	Gestión de relacionamiento interinstitucional nacional e internacional para velar la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos.	80,00%
PROD. 3.2.3	Estrategia de comunicación para el posicionamiento de la acción defensorial en la defensa de los Derechos Humanos.	97,22%
Total, general		89,62%

Tal como se puede apreciar en la Tabla anterior y posterior gráfica, las Acciones a Corto Plazo (Productos) que alcanzaron el 100% de aporte son el Producto 1.1.5 – “Atención de oficio y/o por solicitud de acciones de inconstitucionalidad”, el 2.2.2 – “Protocolo para la actuación defensorial en la prevención y gestión de conflictos” y el 2.2.3 – “Implementación del programa de difusión de derechos humanos”. Asimismo, la Acción a Corto Plazo con menor aporte es el Producto 2.2.1 – “Gestiones en Instituciones públicas del Estado Plurinacional de Bolivia para que adopten el protocolo defensorial en la prevención y gestión pacífica de la conflictividad”.



GRÁFICO NO. 11
APORTE A LAS ACCIONES ESPECÍFICAS PEI 2016-2020



8. PRINCIPALES HALLAZGOS.

En el proceso de Evaluación Final al POA 2019, se han identificado los principales hallazgos:

8.1. ÁREAS Y UNIDADES CON EXCELENTE EJECUCIÓN.

Se muestra a continuación aquellas Áreas y Unidades que alcanzaron una Ejecución óptima o excelente, con el 100%:

- ✓ Unidad de Gabinete.
- ✓ Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.
- ✓ Dirección de Asuntos Jurídicos.
- ✓ Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.
- ✓ Unidad de Movilidad Humana.
- ✓ Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.
- ✓ Unidad de Niñez y Adolescencia.
- ✓ Unidad de Derechos de los Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano.
- ✓ Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad y Materias de Especial Protección.
- ✓ Delegación Defensorial Especial.
- ✓ Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos.
- ✓ Unidad Financiera.
- ✓ Unidad Administrativa.
- ✓ Delegación Defensorial Departamental de Chuquisaca

8.2. ÁREAS Y UNIDADES CON EJECUCIÓN BUENA.

En el presente detalle se muestran aquella Áreas y Unidades con operaciones que tienen una ejecución regular que pueden ser sujeto de mejora en los siguientes periodos de la presente gestión. Estas Áreas y Unidades son:



- ❖ Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.
- ❖ Unida de Defensa de los Derechos Humanos.
- ❖ Unidad de Cumplimiento Defensorial.
- ❖ Unidad de Análisis.
- ❖ Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.
- ❖ Unidad de Promoción y Educación.
- ❖ Unidad de Difusión.
- ❖ Secretaría General.
- ❖ Unidad de Talento Humano.
- ❖ Unidad de Planificación.
- ❖ Unidad de Sistemas y Redes.
- ❖ Coordinación Regional de Monteagudo.
- ❖ Delegación Defensorial Departamental de La Paz.
- ❖ Coordinación Regional de El Alto.
- ❖ Coordinación Regional de Los Yungas.
- ❖ Coordinación Regional de Chapare.
- ❖ Coordinación Regional de Puerto Suárez.
- ❖ Delegación Defensorial Departamental de Oruro.
- ❖ Coordinación Regional de Riberalta.
- ❖ Delegación Defensorial Departamental de Pando.



8.3. ÁREAS Y UNIDADES CON EJECUCIÓN PREOCUPANTE.

Es bueno tener la oportunidad de resaltar que en la presente Evaluación Final al POA de la gestión 2020, **NO EXISTEN ÁREAS Y/O UNIDADES CON EJECUCIÓN PREOCUPANTE** y que a partir del proceso de Reformulado (ajuste) al POA septiembre de 2020, se han podido realizar las reprogramaciones correspondientes y eliminar aquellas operaciones que no podían ser ejecutadas, cumpliendo todas las condiciones enmarcadas en la normativa vigente.



8.4. PRINCIPALES JUSTIFICATIVOS UTILIZADOS.

Como puede suceder en cualquier proceso de Evaluación, ya sea de medio término o final, algunas operaciones no pudieron ser ejecutadas o fueron parcialmente ejecutadas; en tales circunstancias corresponde que las áreas o unidades organizacionales justifiquen por qué estas operaciones fueron ejecutadas parcialmente o no fueron ejecutadas en su totalidad. En base a los justificativos introducidos, se podrán tomar las medidas correctivas que correspondan.

Entre los principales problemas identificados que se utilizaron tanto en la Evaluación del primer semestre como en la presente Evaluación Final, están los siguientes, por orden de importancia y afectación:

- 1) Declaratoria de emergencia sanitaria por el COVID-19.
- 2) No remisión oportuna de líneas nacionales, que recaen principalmente en las siguientes áreas y unidades:
 - a) Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.
 - b) Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres.
 - c) Unidad de Niñez y Adolescencia.
 - d) Unidad de Análisis.
 - e) Unidad de Promoción y Educación



9. CONCLUSIONES.

En base a toda la información obtenida, analizada, validada, consolidada y evaluada, se puede concluir lo siguiente:

- Los resultados obtenidos de este proceso de Evaluación Final del POA gestión 2020 muestran una **EJECUCIÓN FÍSICA DEL 93,17%**, que permiten alcanzar criterios de EFICACIA ALTA (E1>80%); EFICIENTE (E2=1) toda vez que la ejecución física es igual a la ejecución presupuestaria y EFECTIVA toda vez que se obtuvo el valor de 93,26% (E3>80%), que demuestran lo siguiente:

- 1) Que a pesar de las dificultades atravesadas a consecuencia de la Pandemia por el COVID-19, las áreas y unidades organizacionales de la



Defensoría del Pueblo, desarrollaron sus actividades con el mismo ímpetu y compromiso institucional.

- 2) Que los instrumentos de seguimiento y evaluación al POA, rindieron su fruto, pues sirvieron para que las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo conozcan la situación de cada una de sus operaciones, sirviéndoles de guía de acción para la efectiva ejecución de sus operaciones programadas.
 - 3) Que las acciones y medidas correctivas asumidas por la Máxima Autoridad Ejecutiva fueron oportunas y certeras, permitiendo realizar los ajustes necesarios para el cumplimiento de las operaciones programadas en el POA, dentro del marco normativo vigente.
 - 4) Y por último, el trabajo coordinado entre las áreas sustantivas y administrativas demuestran el grado de compromiso institucional y el carácter de integridad existente en pro del cumplimiento de la Misión y Visión institucionales y del aporte a los lineamientos estratégicos establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo.
- Las áreas y unidades organizacionales que obtuvieron el 100% de porcentaje de ejecución física, son:
 - ✓ Unidad de Gabinete.
 - ✓ Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.
 - ✓ Dirección de Asuntos Jurídicos.
 - ✓ Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.
 - ✓ Unidad de Movilidad Humana.
 - ✓ Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.
 - ✓ Unidad de Niñez y Adolescencia.
 - ✓ Unidad de Derechos de los Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano.

