

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

# **MANUAL DE PUESTOS**

## **DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA**

**GESTION 2020**



# PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL

## POAI FORMULADO

### GESTIÓN 2020

#### I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>TITULO DEL PUESTO</b>	DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL COCHABAMBA
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA</b>	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Cochabamba

#### 1.1. Puesto del que recibe Supervisión

DEFENSOR(A) DEL PUEBLO

#### 1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión

- COORDINADOR I DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA
- CHOFER II ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
- COORDINADOR I REGIONAL DE CHAPARE
- ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
- PROFESIONAL I DE SERVICIO AL PUEBLO
- PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
- PROFESIONAL I DE SERVICIO AL PUEBLO
- PROFESIONAL II DE PROMOCION Y COMUNICACIÓN

#### 1.3. Relaciones Directas del Puesto

##### 1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales

"•Unidades dependientes de Despacho "

Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General

"•Delegaciones Defensoriales Departamentales "

"•Coordinaciones Regionales"

##### 1.3.2. Relaciones Interinstitucionales

"•Instituciones públicas a nivel departamental y nacional •"

Empresas privadas que prestan servicios públicos

" •Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales) "

"•Organizaciones sociales y de la sociedad civil"

##### 1.2.3. Cualidades Personales

Registrar los atributo y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de Liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Amplio conocimiento en derechos humanos  
Alto grado de responsabilidad  
Trabajo en equipo y bajo presión  
Comunicación asertiva  
Compromiso  
Capacidad e iniciativa para tomar decisiones  
Facilidad para trabajar en grupos  
Responsabilidad  
Compañerismo

000115



Disponibilidad de viajes  
Confidencialidad

## II.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

### 2.1. Razón de ser del puesto (misión).

Sintetizar para qué existe el puesto en la entidad

Delegado del Defensor del Pueblo en el Departamento, para Dirigir, Orientar y Supervisar de manera efectiva el Servicio al Pueblo y el cumplimiento de la prestación de los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otros de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo.

Apoyo técnico al Defensor del Pueblo y a los Adjuntos para el correcto tratamiento de los casos.

### 2.2. Cumplimiento de Normas

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento Interno de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto de Funcionario Público, etc.

- Ley 1178 de Administración y control Gubernamental
- Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público
- Ley 870 del Defensor del Pueblo
- Reglamento Interno de Gestión Administrativa del Talento Humano
- Reglamentos, manuales y comunicaciones internas

### 2.3. Resultados

#### 2.3.1. Resultados Específicos

Citar, en orden de importancia, los **RESULTADOS ESPECÍFICOS** que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. **Dichos resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación.** Asigne un porcentaje de cumplimiento que en total alcancen al 70%.

PROYECTOS DEL PEI	RESULTADOS ESPECÍFICOS	Ponderacion
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"1.Dirigir y mejorar en el proceso de tramitación de las Gestiones e investigaciones Defensoriales de casos atendidos en la Defensoría del Pueblo por la vulneración de derechos."	20,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"2.Se ha dirigido, evaluado y supervisado la prestación efectiva de los servicios defensoriales, mediante un nuevo modelo de atención, gestión, investigación y conclusión de casos que privilegie a la persona usuaria especialmente a las personas en situación de vulnerabilidad."	10,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"3.Implementación de mecanismos que efectivicen los parámetros del Servicio de Atención al Pueblo instruidos por la Adjutoría de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos. "	10,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"4.Se ha analizado los casos más frecuentes o recurrentes conocidos por la Defensoría del Pueblo, con el fin de dar una solución o propuesta efectiva, incluyendo la realización de recomendaciones de política pública."	5,00



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL  
UNIDAD DE TALENTO HUMANO  
RESAP

1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"5.Se ha dirigido y supervisado el cargado en el sistema de alerta temprana de información útil y oportuna para la gestión de la conflictividad."	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"6.Se ha incidido en la formulación de normativa con las ETAS para el ejercicio y vigencia de los derechos de la educación, salud, trabajo en condiciones de igualdad y no discriminación."	10,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"7.Se ha coadyuvado en la implementación de políticas públicas y gestión de conflictos dentro las instituciones."	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"8.Análisis y recomendación de las acciones para la puesta en vigencia de políticas públicas que emerjan de los casos frecuentes que se presenten en la Defensoría y dificulten el Acceso a la Justicia."	5,00
<b>TOTAL</b>		<b>70,00</b>

### 2.3.1. Resultados Continuos

Señalar los **RESULTADOS CONTINUOS** expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos en Porcentaje (%) que en total sume el 30%.

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
1.Se ha logrado que se otorgue una atención de calidad a las personas usuarias del servicio con eficiencia, eficacia y oportunidad en el marco de la ley de la Defensoría del Pueblo y la normativa interna.	10,00
2.Se ha dirigido y supervisado que todas las funcionarias o funcionarios introduzcan información sobre el caso atendido de forma diaria y oportuna, a los Sistemas informáticos sustantivos.	3,00
3.Se ha Coordinado reuniones y/o talleres interinstitucionales e interinstitucionales con organizaciones que trabajan con y por los DD.HH.	3,00
4.Se ha elaborado documentos de avance de actividades, propuestas, coordinación con instancias de los distintos Órganos públicos con las ETAS, organizaciones sociales, etc.	4,00
5.Se ha realizado el Fortalecimiento de espacios con instituciones y organizaciones de personas con discapacidad, población TLGB y PVV, personas privadas de libertad, personas adultas mayores y INNA, de los espacios autonómicos descentralizados, para la exigibilidad de cumplimiento de derechos humanos.	3,00
6.Se ha realizado el seguimiento a políticas públicas en materia de salud, educación, trabajo, no discriminación y servicios básicos, a través de la elaboración de documentos varios, seguimiento al cumplimiento del ejercicio y vigencia de los derechos sociales.	5,00
7.Se ha coordinado con todas las instancias de la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de sus funciones.	2,00
<b>TOTAL</b>	<b>30,00</b>

## III.- REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

### 3.1. Requisitos de Formación

Registrar el o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una "X".

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Los requisito que se otorga al Puesto de DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL es solo referencial considerando que este es un puesto de LIBRE NOMBRAMIENTO	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE

000114



**3.2. Requisitos de Experiencia**

Registrar el o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una equis "X".

Experiencia General	Profesional/Técnico/C.Competencia	Profesional/Técnico/C.Competencia/Específico	Condición
8 AÑOS	7 AÑOS	3 AÑOS	EXCLUYENTE

**3.3. Otros Requisitos**

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuadren en los acápites 3.1 y 3.2

OTROS REQUISITOS	Excluyente	Deseable
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA		X

**IV.- COMPROMISO**

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del período programado.

Fecha de aprobación:

Día	Mes	Año
27	10	2020

 <b>Abg. Nodia Alejandra Cruz Tarifa</b> <b>DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.</b> <small>(Firma y Sello)</small> <small>Jefe Inmediato Superior</small>	 <b>Nelson Marcelo Cox</b> <small>(Firma y Sello)</small> <small>Delegado Defensorial</small> <small>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</small> <small>Servidor o Servidora Pública</small>
--	---

011000

Yanioly



# PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

## I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO	COORDINADOR I DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA
UNIDAD O DEPENDENCIA	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Cochabamba

### 1.1. Puesto del que recibe Supervisión

DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL COCHABAMBA

### 1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión

### 1.3. Relaciones Directas del Puesto

<b>1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales</b>
Unidades dependientes de Despacho
Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales
<b>1.3.2. Relaciones Interinstitucionales</b>
Instituciones públicas a nivel departamental
Empresas privadas que prestan servicios públicos
Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil
"•ONGs, Fundaciones y entidades que trabajan con la temática de los DD.HH."

### 1.2.3. Cualidades Personales

Registrar los atributo y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de Liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Alto grado de responsabilidad  
 Trabajo en equipo y bajo presión  
 Comunicación asertiva  
 Compromiso  
 Capacidad e iniciativa para tomar decisiones  
 Facilidad para trabajar en equipo.  
 Responsabilidad  
 Compañerismo y lealtad  
 Disponibilidad de viajes  
 Confidencialidad

## II.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

### 2.1. Razón de ser del puesto (misión).

Sintetizar para qué existe el puesto en la entidad

Responsable de la coordinación efectiva y oportuna de supervisión del Servicio al Pueblo y el cumplimiento de la prestación de los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias

000113  
Page 1 of 4



con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otros de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como, la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo en materia de derechos humanos.

Apoyo técnico al Delegado (a) Departamental y a los profesionales de la Delegación para el correcto tratamiento de los casos.

## 2.2. Cumplimiento de Normas

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento Interno de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Ley 1178 de Administración y control Gubernamental

Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley 870 del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Gestión Administrativa del Talento Humano

Reglamentos, manuales y comunicaciones internas

Normas Básicas del Sistema de administración de Personal

## 2.3. Resultados

### 2.3.1. Resultados Específicos

Citar, en orden de importancia, los **RESULTADOS ESPECÍFICOS** que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. **Dichos resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación.** Asigne un porcentaje de cumplimiento que en total alcancen al 70%.

PROYECTOS DEL PEI	RESULTADOS ESPECÍFICOS	Ponderacion
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"1.Apoyo y mejora en el proceso de tramitación de las Gestiones e investigaciones Defensoriales de casos atendidos en la Defensoría del Pueblo por la vulneración de derechos humanos."	15,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"2.Se ha coordinado una prestación efectiva de los servicios defensoriales en la evaluación, diseño y mejora de la prestación efectiva de los servicios defensoriales, mediante un nuevo modelo de atención que privilegie a la persona usuaria especialmente a las personas en situación de vulnerabilidad."	10,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"3.Implementación de mecanismos que efectivicen los parámetros del Servicio de Atención al Pueblo instruidos por la Adjuntoría de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos. "	10,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"4.Se ha analizado los casos más frecuentes o recurrentes conocidos por la Defensoría del Pueblo, con el fin de dar una solución o propuesta efectiva, incluyendo la realización de recomendaciones de política pública."	10,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"5.Se ha supervisado el cargado en el sistema de alerta temprana de información útil y oportuna para la gestión de la conflictividad."	5,00

211000



1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"6.Se ha incidido en la formulación de normativa con las ETAS para el ejercicio y vigencia de los derechos de la educación, salud, trabajo en condiciones de igualdad y no discriminación."	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"7.Se ha coadyuvado en la implementación de políticas públicas y gestión de conflictos dentro las instituciones."	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"8.Análisis y recomendación de las acciones para la puesta en vigencia de políticas públicas que emerjan de los casos frecuentes que se presenten en la Defensoría y dificulten el Acceso a la Justicia."	10,00
<b>TOTAL</b>		<b>70,00</b>

**2.3.1. Resultados Continuos**

Señalar los **RESULTADOS CONTINUOS** expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos en Porcentaje (%) que en total sume el 30%.

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
1.Se ha logrado que se otorgue una atención de calidad a las personas usuarias del servicio con eficiencia, eficacia y oportunidad en el marco de la ley de la Defensoría del Pueblo y la normativa interna.	10,00
2.Se ha supervisado que todas las funcionarias o funcionarios introduzcan información sobre el caso atendido de forma diaria y oportuna, a los Sistemas informáticos sustantivos.	5,00
3.Se ha Coordinado reuniones y/o talleres interinstitucionales e interinstitucionales con organizaciones que trabajan con y por los DD.HH.	4,00
4.Se ha elaborado documentos de avance de actividades, propuestas, coordinación con instancias de los distintos Órganos públicos con las ETAS, organizaciones sociales y otras.	2,00
5.Se ha realizado del Fortalecimiento de espacios con instituciones y organizaciones de personas con discapacidad, población TLGB y PVV, personas privadas de libertad, personas adultas mayores y INNA, de los espacios autonómicos descentralizados, para la exigibilidad de cumplimiento de derechos humanos.	4,00
6.Se ha realizado el seguimiento a políticas públicas en materia de salud, educación, trabajo, no discriminación y servicios básicos, a través de la elaboración de documentos varios, seguimiento al cumplimiento del ejercicio y vigencia de los derechos sociales.	3,00
7.Se ha coordinado con todas las instancias de la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de sus funciones.	2,00
<b>TOTAL</b>	<b>30,00</b>

**III.- REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO****3.1. Requisitos de Formación**

Registrar el o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una "X".

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE

**3.2. Requisitos de Experiencia**

Registrar el o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una equis "X".

Experiencia General	Profesional/Técnico/C.Competencia	Profesional/Técnico/C.Competencia/Específico	Condición
6 AÑOS	4 AÑOS	2 AÑOS	EXCLUYENTE



**3.3. Otros Requisitos**

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuadren en los acápite 3.1 y 3.2

OTROS REQUISITOS	Excluyente	Deseable
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA		X

**IV.- COMPROMISO**

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del período programado.

Fecha de aprobación:

Día	Mes	Año
27	10	2020

<p><i>Nelson Marcelo Cox Mayorga</i> <i>Nelson Marcelo Cox Mayorga</i> DEFENSORÍA DEL PUEBLO (Firma y Sello) Jefe Inmediato Superior</p>	<p><i>Marilyn Álvarez Boularack</i> Marilyn Álvarez Boularack COORDINADORA DEFENSORÍA DEPARTAMENTAL COCHABAMBA DEFENSORÍA DEL PUEBLO (Firma y Sello) Servidor o Servidora Pública</p>
--	---

27/10/20

DCC



# PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

## I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>TITULO DEL PUESTO</b>	ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA</b>	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Cochabamba

### 1.1. Puesto del que recibe Supervisión

DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL COCHABAMBA

### 1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión

### 1.3. Relaciones Directas del Puesto

<b>1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales</b>
Unidades de Secretaría General
Adjuntorías
Unidades de la Oficina Nacional
Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales
<b>1.3.2. Relaciones Interinstitucionales</b>
Público en general
Entidades públicas privadas
Proveedores del Estado
Organizaciones Sociales

### 1.2.3. Cualidades Personales

Registrar los atributo y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de Liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Responsabilidad  
 Trato amable y respetuoso  
 Capacidad para reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión  
 Capacidad para redactar documentos de manera clara y correcta

## II.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

### 2.1. Razón de ser del puesto (misión).

Sintetizar para qué existe el puesto en la entidad

Velar por la adecuada gestion de Documentos y aplicacion de procedimientos administrativos en la Delegacion Defensorial

### 2.2. Cumplimiento de Normas

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento Interno de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado  
 Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales y Decretos Reglamentarios

000111



Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público y Decretos Reglamentarios

Ley 1818 del Defensor del Pueblo

Reglamentos y Manuales Internos

Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal

Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y servicios

**2.3. Resultados****2.3.1. Resultados Específicos**

Citar, en orden de importancia, los **RESULTADOS ESPECÍFICOS** que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. **Dichos resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación.** Asigne un porcentaje de cumplimiento que en total alcancen al 70%.

PROYECTOS DEL PEI	RESULTADOS ESPECÍFICOS	Ponderacion
		<b>TOTAL</b>

**2.3.1. Resultados Continuos**

Señalar los **RESULTADOS CONTINUOS** expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos en Porcentaje (%) que en total sume el 30%.

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
1.Efectuar la supervisión de la asistencia del personal y enviar oportunamente información respecto a faltas, abandonos, licencias sin goce de haberes, bajas y atenciones médicas y otra información relacionada del personal de planta y consultores.	5,00
2.Enviar oportunamente los reportes de Formularios 110 RC-IVA tanto para sueldos como para pago de refrigerios.	4,00
3.Tramitar ante el ente gestor de salud las Altas y Bajas del personal en los plazos señalados en la norma vigente y remitir fotocopias del AVC correspondiente a la Oficina Nacional.	4,00
4.Efectuar las solicitudes de pasajes y viáticos y remitirlos debidamente suscritos.	5,00
5.Efectuar las solicitudes de Fondos en Avance y realizar el seguimiento a los descargos para que sean remitidos a Secretaría General dentro de los plazos respectivos en el sistema correspondiente.	5,00
6.Administrar los recursos de caja chica elaborando las solicitudes de reposición y los descargos respectivos.	4,00
7.Remitir las facturas para el registro en el Libro de Compras y Ventas	5,00
8.Enviar las solicitudes de compra de bienes y contratación de servicios, incluidos los servicios recurrentes.	5,00
9.Elaborar la totalidad de informes de conformidad de bienes y servicios según memorándum de designación de Responsable de Recepción y remitir a la Secretaría General adjuntando documentación de respaldo.	4,00
10.Elaborar las órdenes de pago directo en el sistema, por concepto de servicios básicos (agua, energía eléctrica y gas domiciliario), alquiler de bienes inmuebles, alquiler de garaje, servicio de seguridad física, servicio de courier, servicio de limpieza y otros, adjuntando la documentación de respaldo para su envío a la Secretaría General,	5,00
11.Conciliar los pagos de servicios según reporte SIGEP inmediatamente de recibido el reporte de pago.	4,00
12.Atender el registro de recepción y despacho de correspondencia.	5,00
13.Organizar el archivo de la oficina según normativa vigente.	4,00
14.Elaborar las actas de asignación y devolución de activos para su inmediata remisión a Secretaría General cuando exista movimiento de personal o a solicitud.	4,00



15.Efectuar, por escrito y de forma inmediata, las denuncias ante la Secretaría General por siniestros ocurridos con activos fijos.	4,00
16.Efectuar los ingresos y salidas de almacenes en el sistema y remitir en medio físico y magnético al Técnico de Activos Fijos y Almacenes para su consolidación hasta el 15 de cada mes o día hábil siguiente. Reportar sin movimiento en caso de no existir novedades.	4,00
17.Controlar el adecuado uso del vehículo así como el llenado de bitácoras de recorrido.	4,00
18.Realizar un inventario de activos y actualizar periódicamente.	4,00
19.Solicitar mantenimiento y reparación de bienes de acuerdo a normas y reglamentos internos.	3,00
1.Revisar, canalizar y registrar en libro y SISCO la correspondencia recibida y despachada.	5,00
2.Realizar llamadas telefónicas y registrar las llamadas a celulares y a larga distancia.	4,00
3.Organizar el archivo de la oficina según normativa vigente.	4,00
4.Brindar información autorizada a requerimiento del personal de la entidad y público en general.	4,00
5.Redactar y transcribir documentos a requerimiento del inmediato superior.	1,00
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>

### III.- REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

#### 3.1. Requisitos de Formación

Registrar el o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una "X".

Área	Grado	Condición
RELACIONADAS A LA ADMINISTRACION DE CORRESPONDECIA, CONTROL DE ARCHIVOS Y/O GESTION DE APOYO ADMINISTRATIVO	BACHILLER O CERTIFICADO DE COMPETENCIAS	EXCLUYENTE

#### 3.2. Requisitos de Experiencia

Registrar el o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una equis "X".

Experiencia General	Profesional/Técnico/C.Competencia	Profesional/Técnico/C.Competencia/Específico	Condición
1 AÑO	6 MESES	6 MESES	EXCLUYENTE

#### 3.3. Otros Requisitos

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuadren en los acápite 3.1 y 3.2

OTROS REQUISITOS	Excluyente	Deseable
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA		X

### IV.- COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del período programado.

Fecha de aprobación:

Día	Mes	Año
27	10	2020

000110



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL  
UNIDAD DE TALENTO HUMANO  
RESAP

*[Handwritten signature]*  
(Firma y Sello)  
Jefe Inmediato Superior

*[Handwritten signature]*  
Diana M. Rossi Carter  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
DELEGACIÓN DEFENSORIAL  
DEPARTAMENTO OCCIDENTAL  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
(Firma y Sello)  
Servidor o Servidora Pública



## PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

### I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO	CHOFER II ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
UNIDAD O DEPENDENCIA	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Cochabamba

#### 1.1. Puesto del que recibe Supervisión

DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL COCHABAMBA

#### 1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión

#### 1.3. Relaciones Directas del Puesto

##### 1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales

Unidad de Administración y de Sistemas

Unidad Financiera

Unidad de Talento Humano

##### 1.3.2. Relaciones Interinstitucionales

Entidades públicas y privadas relacionadas con la Defensoría

##### 1.2.3. Cualidades Personales

Registrar los atributo y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de Liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Responsabilidad

Confidencialidad

Trato amable y respetuoso

Disponibilidad para realizar viajes a zonas rurales

Dedicación exclusiva

### II.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

#### 2.1. Razón de ser del puesto (misión).

Sintetizar para qué existe el puesto en la entidad

Velar por la correcta administración y conducción del vehículo de la Delegación y apoyar en las actividades administrativas del asistente administrativo

#### 2.2. Cumplimiento de Normas

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento Interno de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales y Decretos Reglamentarios

Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público y Decretos Reglamentarios

Ley 1818 del Defensor del Pueblo

Reglamentos y Manuales Internos

000109



DEFENSORIA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL  
UNIDAD DE TALENTO HUMANO  
RESAP

Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal

Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios

**2.3. Resultados****2.3.1. Resultados Específicos**

Citar, en orden de importancia, los **RESULTADOS ESPECÍFICOS** que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en total alcancen al 70%.

PROYECTOS DEL PEI	RESULTADOS ESPECÍFICOS	Ponderacion
Proyecto del PEI Ponderacion DE LOS DERECHOS HUMANOS DE POBLACIONES EN SITUACIONES DE VULNERABILIDAD Y SECTORES DESFAVORECIDOS	Resultados Especificos EJERCICIO Y VIGENCIA 100% de las gestiones administrativas en el marco de las competencias de la Delegación Departamental La paz para el cumplimiento de los objetivos institucionales en coordinación con la distintas Unidades Organizacionales de la Defensoría del Pueblo durante la gestión 2020	70,00
<b>TOTAL</b>		<b>70,00</b>

**2.3.1. Resultados Continuos**

Señalar los **RESULTADOS CONTINUOS** expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos en Porcentaje (%) que en total sume el 30%.

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
Realizar labores de conduccion y custodia del vehiculo de la Delegacion Defensorial Departamental	10,00
Solicitar el mantenimiento preventivo y correctivo oportuno del vehiculo a su cargo	10,00
Elaborar las bitacoras de recorrido del vehiculo	10,00
<b>TOTAL</b>	<b>30,00</b>

**III.- REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO****3.1. Requisitos de Formación**

Registrar el o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una "X".

Área	Grado	Condición
RELACIONADAS A LA ADMINISTRACION DE CORRESPONDECIA, CONTROL DE ARCHIVOS Y/O GESTION DE APOYO ADMINISTRATIVO Y LICENCIA DE CONDUCIR CATEGORIA "C"	BACHILLER O CERTIFICADO DE COMPETENCIAS	EXCLUYENTE

**3.2. Requisitos de Experiencia**

Registrar el o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una equis "X".

Experiencia General	Profesional/Técnico/C.Competencia	Profesional/Técnico/C.Competencia/Especifico	Condición
1 AÑO	6 MESES	6 MESES	EXCLUYENTE

**3.3. Otros Requisitos**

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuadren en los acápite 3.1 y 3.2

OTROS REQUISITOS	Excluyente	Deseable
301000		



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL  
UNIDAD DE TALENTO HUMANO  
RESAP

POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA		X

**IV.- COMPROMISO**

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:

Día	Mes	Año
27	10	2020

*[Firma]*  
 Nelson Arturo de la Cruz  
 Delegado Defensorial Departamental Cochabamba  
 DEEF DEL PUEBLO  
 (Firma y Sello)  
 Jefe Inmediato Superior

*[Firma]*  
 Cesar G. Castelo Murillo  
 CHOFER MENSAJERO  
 DELEGACION DEFENSORIAL DEPTAL COCHABAMABA  
 DEFENSORIA DEL PUEBLO  
 (Firma y Sello)  
 Servidor o Servidora Pública

000108



# PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

## I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>TITULO DEL PUESTO</b>	PROFESIONAL I DE SERVICIO AL PUEBLO
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA</b>	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Cochabamba

### 1.1. Puesto del que recibe Supervisión

DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL COCHABAMBA

### 1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión

### 1.3. Relaciones Directas del Puesto

<b>1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales</b>
Unidades dependientes de Despacho
Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales
<b>1.3.2. Relaciones Interinstitucionales</b>
Instituciones públicas a nivel departamental
Empresas privadas que prestan servicios públicos
Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil

### 1.2.3. Cualidades Personales

Registrar los atributo y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de Liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Alto grado de responsabilidad  
Trabajo en equipo y bajo presión  
Comunicación asertiva  
Compromiso  
Capacidad e iniciativa para tomar decisiones  
Facilidad para trabajar en grupos  
Responsabilidad  
Compañerismo  
Disponibilidad de viajes  
Confidencialidad

## II.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

### 2.1. Razón de ser del puesto (misión).

Sintetizar para qué existe el puesto en la entidad

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis a las poblaciones en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia,

000107



promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y la Delegación.

## 2.2. Cumplimiento de Normas

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento Interno de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Ley 1178 de Administración y control Gubernamental  
Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público  
Ley 870 del Defensor del Pueblo  
Reglamento Interno de Gestión Administrativa del Talento Humano  
Reglamentos, manuales y comunicaciones internas  
Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal  
Constitución Política del Estado

## 2.3. Resultados

### 2.3.1. Resultados Específicos

Citar, en orden de importancia, los **RESULTADOS ESPECÍFICOS** que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en total alcancen al 70%.

PROYECTOS DEL PEI	RESULTADOS ESPECÍFICOS	Ponderacion
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"1. Se ha realizado una prestación efectiva de los servicios defensoriales, generando un nuevo modelo de funcionamiento que privilegie a la persona usuaria especialmente a las personas en situación de vulnerabilidad."	25,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"2. Proponer y ejecutar espacios de coordinación para la implementación de las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo que otorguen una solución efectiva a problemas estructurales y/o recurrentes."	5,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"3. Se ha elaborado propuestas de proyección colectiva en base al análisis de los casos a su cargo o las diferentes temáticas delegadas."	5,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"4. Se ha ingresado toda la información necesaria al Sistema de Servicio al Pueblo de manera fidedigna y oportuna."	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"5. Implementación de mecanismos que efectivicen los parámetros del Servicio de Atención al Pueblo instruidos por la Adjuntoría de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos. "	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"6. Se ha analizado los casos más frecuentes o recurrentes conocidos por la Defensoría del Pueblo, con el fin de dar una solución o propuesta efectiva, incluyendo la realización de recomendaciones de política pública."	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"7. Se ha cargado en el sistema de alerta temprana de información útil y oportuna para la gestión de la conflictividad."	5,00



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL  
UNIDAD DE TALENTO HUMANO  
RESAP

1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"8.Se ha incidido en la formulación de normativa con las ETAS para el ejercicio y vigencia de los derechos de la educación, salud, trabajo en condiciones de igualdad y no discriminación."	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"9.Se ha coadyuvado en la implementación de políticas públicas y gestión de conflictos dentro las instituciones."	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"10.Análisis y recomendación de las acciones para la puesta en vigencia de políticas públicas que emerjan de los casos frecuentes que se presenten en la Defensoría y dificulten el Acceso a la Justicia."	5,00
<b>TOTAL</b>		<b>70,00</b>

**2.3.1. Resultados Continuos**

Señalar los **RESULTADOS CONTINUOS** expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos en Porcentaje (%) que en total sume el 30%.

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
1.Brindar un servicio de calidad a las personas usuarias con eficiencia, eficacia y oportunidad en el marco de la Ley del Defensor del Pueblo y la normativa interna.	10,00
2.Introducir información sobre el caso atendido de forma diaria y oportuna, a los Sistemas informáticos sustantivos.	5,00
3.Coordinar reuniones y/o talleres institucionales e interinstitucionales con organizaciones que trabajan con y por los DD.HH.	4,00
4.Elaborar documentos de avance de actividades, propuestas y coordinación con instancias de los distintos Órganos públicos, con las ETAS, organizaciones sociales, etc.	5,00
5.Realizar tareas de fortalecimiento de espacios con instituciones y organizaciones de personas con discapacidad, población TLGB y PVV, personas privadas de libertad, personas adultas mayores e INNA, de los espacios autonómicos descentralizados, para la exigibilidad de cumplimiento de derechos humanos.	2,00
6.Hacer seguimiento a políticas públicas en materia de salud, educación, trabajo, no discriminación y servicios básicos, a través de la elaboración de documentos varios, seguimiento al cumplimiento del ejercicio y vigencia de los derechos sociales.	2,00
7.Se ha coordinado con todas las instancias de la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de sus funciones	2,00
<b>TOTAL</b>	<b>30,00</b>

**III.- REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO****3.1. Requisitos de Formación**

Registrar el o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una "X".

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS	LICENCIATURA	EXCLUYENTE

**3.2. Requisitos de Experiencia**

Registrar el o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una equis "X".

Experiencia General	Profesional/Técnico/C.Competencia	Profesional/Técnico/C.Competencia/Específico	Condición
4 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

000106



**3.3. Otros Requisitos**

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuadren en los acápite 3.1 y 3.2

OTROS REQUISITOS	Excluyente	Deseable
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA		X

**IV.- COMPROMISO**

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del período programado.

Fecha de aprobación:

Día	Mes	Año
27	10	2020

*Nelson Marcelo Cox Mayorga*  
 Nelson Marcelo Cox Mayorga  
 Delegado Defensorial Departamental Cochabamba

(Firma y Sello)  
Jefe Inmediato Superior

*A. Marcelo Nova Mercado*  
 A. Marcelo Nova Mercado  
 PROFESIONAL DE SERVICIO AL PUEBLO  
 DELEGACIÓN DEFENSORIAL  
 DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA  
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO

(Firma y Sello)  
Servidor o Servidora Pública

ANA



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL  
UNIDAD DE TALENTO HUMANO  
RESAP

# PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

## I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO	PROFESIONAL I DE SERVICIO AL PUEBLO
UNIDAD O DEPENDENCIA	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Cochabamba

### 1.1. Puesto del que recibe Supervisión

DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL COCHABAMBA

### 1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión

### 1.3. Relaciones Directas del Puesto

#### 1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales

Unidades dependientes de Despacho
Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales

#### 1.3.2. Relaciones Interinstitucionales

Instituciones públicas a nivel departamental
Empresas privadas que prestan servicios públicos
Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil

#### 1.2.3. Cualidades Personales

Registrar los atributo y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de Liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Alto grado de responsabilidad
Trabajo en equipo y bajo presión
Comunicación asertiva
Compromiso
Capacidad e iniciativa para tomar decisiones
Facilidad para trabajar en grupos
Responsabilidad
Compañerismo
Disponibilidad de viajes
Confidencialidad

## II.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

### 2.1. Razón de ser del puesto (misión).

Sintetizar para qué existe el puesto en la entidad

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis a las poblaciones en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia,

000105



promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y la Delegación.

## 2.2. Cumplimiento de Normas

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento Interno de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal  
Constitución Política del Estado  
Ley 1178 de Administración y control Gubernamental  
Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público  
Ley 870 del Defensor del Pueblo  
Reglamento Interno de Gestión Administrativa del Talento Humano  
Reglamentos, manuales y comunicaciones internas

## 2.3. Resultados

### 2.3.1. Resultados Específicos

Citar, en orden de importancia, los **RESULTADOS ESPECÍFICOS** que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en total alcancen al 70%.

PROYECTOS DEL PEI	RESULTADOS ESPECÍFICOS	Ponderacion
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"1. Se ha realizado una prestación efectiva de los servicios defensoriales, generando un nuevo modelo de funcionamiento que privilegie a la persona usuaria especialmente a las personas en situación de vulnerabilidad."	25,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	2. Se ha ingresado toda la información necesaria al Sistema de Servicio al Pueblo de manera fidedigna y oportuna.	10,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"3. Proponer y ejecutar espacios de coordinación para la implementación de las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo que otorguen una solución efectiva a problemas estructurales y/o recurrentes."	5,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"4. Se ha elaborado propuestas de proyección colectiva en base al análisis de los casos a su cargo o las diferentes temáticas delegadas."	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"5. Implementación de mecanismos que efectivicen los parámetros del Servicio de Atención al Pueblo instruidos por la Adjuntoría de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos. "	6,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"6. Se ha analizado los casos más frecuentes o recurrentes conocidos por la Defensoría del Pueblo, con el fin de dar una solución o propuesta efectiva, incluyendo la realización de recomendaciones de política pública."	2,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"7. Se ha cargado en el sistema de alerta temprana de información útil y oportuna para la gestión de la conflictividad."	2,00



1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"8.Se ha incidido en la formulación de normativa con las ETAS para el ejercicio y vigencia de los derechos de la educación, salud, trabajo en condiciones de igualdad y no discriminación."	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"9.Se ha coadyuvado en la implementación de políticas públicas y gestión de conflictos dentro las instituciones."	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"10.Análisis y recomendación de las acciones para la puesta en vigencia de políticas públicas que emerjan de los casos frecuentes que se presenten en la Defensoría y dificulten el Acceso a la Justicia."	5,00
<b>TOTAL</b>		<b>70,00</b>

**2.3.1. Resultados Continuos**

Señalar los **RESULTADOS CONTINUOS** expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos en Porcentaje (%) que en total sume el 30%.

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
1.Brindar un servicio de calidad a las personas usuarias con eficiencia, eficacia y oportunidad en el marco de la Ley del Defensor del Pueblo y la normativa interna.	10,00
2.Introducir información sobre el caso atendido de forma diaria y oportuna, a los Sistemas informáticos sustantivos.	10,00
3.Coordinar reuniones y/o talleres institucionales e interinstitucionales con organizaciones que trabajan con y por los DD.HH.	2,00
4.Elaborar documentos de avance de actividades, propuestas y coordinación con instancias de los distintos Órganos públicos, con las ETAS, organizaciones sociales, etc.	2,00
5.Realizar tareas de fortalecimiento de espacios con instituciones y organizaciones de personas con discapacidad, población TLGB y PVV, personas privadas de libertad, personas adultas mayores e INNA, de los espacios autonómicos descentralizados, para la exigibilidad de cumplimiento de derechos humanos.	2,00
6.Hacer seguimiento a políticas públicas en materia de salud, educación, trabajo, no discriminación y servicios básicos, a través de la elaboración de documentos varios, seguimiento al cumplimiento del ejercicio y vigencia de los derechos sociales.	2,00
7.Se ha coordinado con todas las instancias de la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de sus funciones.	2,00
<b>TOTAL</b>	<b>30,00</b>

**III.- REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO****3.1. Requisitos de Formación**

Registrar el o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una "X".

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS	LICENCIATURA	EXCLUYENTE

**3.2. Requisitos de Experiencia**

Registrar el o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una equis "X".

Experiencia General	Profesional/Técnico/C.Competencia	Profesional/Técnico/C.Competencia/Específico	Condición
4 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

000104



**3.3. Otros Requisitos**

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuadren en los acápite 3.1 y 3.2

OTROS REQUISITOS	Excluyente	Deseable
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA		X

**IV.- COMPROMISO**

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:

Día	Mes	Año
27	10	2020

*Nelson Marcelo Cox Mayorga*  
 Nelson Marcelo Cox Mayorga  
 Delegado Defensorial Departamental Cochabamba  
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
 (Firma y Sello)  
 Jefe Inmediato Superior

*Isabel Cruz Hidalgo*  
 A la Isabel Cruz Hidalgo  
 PROFESIONAL DE SERVICIO AL PUEBLO  
 DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPTAL COCHABAMBA  
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
 (Firma y Sello)  
 Servidor o Servidora Pública

Gov de



# PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

## I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>TITULO DEL PUESTO</b>	PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA</b>	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Cochabamba

### 1.1. Puesto del que recibe Supervisión

DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL COCHABAMBA

### 1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión

### 1.3. Relaciones Directas del Puesto

#### 1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales

- Unidades dependientes de Despacho
- Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General
- Delegaciones Defensoriales Departamentales
- Coordinaciones Regionales

#### 1.3.2. Relaciones Interinstitucionales

- Instituciones públicas a nivel departamental
- Empresas privadas que prestan servicios públicos
- Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
- Organizaciones sociales y de la sociedad civil

#### 1.2.3. Cualidades Personales

Registrar los atributo y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de Liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

- Alto grado de responsabilidad
- Trabajo en equipo y bajo presión
- Comunicación asertiva
- Compromiso
- Capacidad e iniciativa para tomar decisiones
- Facilidad para trabajar en equipo
- Responsabilidad
- Compañerismo y lealtad
- Disponibilidad de viajes
- Confidencialidad

## II.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

### 2.1. Razón de ser del puesto (misión).

Sintetizar para qué existe el puesto en la entidad

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias, con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia,



promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y Delegación.

## 2.2. Cumplimiento de Normas

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento Interno de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Ley 1178 de Administración y control Gubernamental  
Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público  
Ley 870 del Defensor del Pueblo  
Reglamento Interno de Gestión Administrativa del Talento Humano  
Reglamentos, manuales y comunicaciones internas

## 2.3. Resultados

### 2.3.1. Resultados Específicos

Citar, en orden de importancia, los **RESULTADOS ESPECÍFICOS** que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos **resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación.** Asigne un porcentaje de cumplimiento que en total alcancen al 70%.

PROYECTOS DEL PEI	RESULTADOS ESPECÍFICOS	Ponderacion
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"1.Se ha realizado una prestación efectiva de los servicios defensoriales, generando un nuevo modelo de funcionamiento que privilegie a la persona usuaria especialmente a las personas en situación de vulnerabilidad."	25,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"2.Proponer y ejecutar espacios de coordinación para la implementación de las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo que otorguen una solución efectiva a problemas estructurales y/o recurrentes."	5,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"3.Se ha elaborado propuestas de proyección colectiva en base al análisis de los casos a su cargo o las diferentes temáticas delegadas."	5,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"4.Se ha ingresado toda la información necesaria al Sistema de Servicio al Pueblo de manera fidedigna y oportuna."	10,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"5.Implementación de mecanismos que efectivicen los parámetros del Servicio de Atención al Pueblo instruidos por la Adjuntoría de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos. "	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"6.Se ha analizado los casos más frecuentes o recurrentes conocidos por la Defensoría del Pueblo, con el fin de dar una solución o propuesta efectiva, incluyendo la realización de recomendaciones de política pública."	2,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"7.Se ha cargado en el sistema de alerta temprana de información útil y oportuna para la gestión de la conflictividad."	3,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"8.Se ha incidido en la formulación de normativa con las ETAS para el ejercicio y vigencia de los derechos de la educación, salud, trabajo en condiciones de igualdad y no discriminación."	5,00



1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"9.Se ha coadyuvado en la implementación de políticas públicas y gestión de conflictos dentro las instituciones."	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"10.Análisis y recomendación de las acciones para la puesta en vigencia de políticas públicas que emerjan de los casos frecuentes que se presenten en la Defensoría y dificulten el Acceso a la Justicia."	5,00
<b>TOTAL</b>		<b>70,00</b>

**2.3.1. Resultados Continuos**

Señalar los **RESULTADOS CONTINUOS** expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos en Porcentaje (%) que en total sume el 30%.

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
1.Se ha brindado un servicio de calidad a las personas usuarias con eficiencia, eficacia y oportunidad en el marco de la ley de la Defensor del Pueblo y la normativa interna.	10,00
2.Toda funcionaria o funcionario es responsable de la introducción de información sobre el caso atendido de forma diaria y oportuna, a los Sistemas informáticos sustantivos.	5,00
3.Se ha Coordinado reuniones y/o talleres interinstitucionales e interinstitucionales con organizaciones que trabajan con y por los DD.HH.	4,00
4.Se ha logrado que se otorgue una atención de calidad a las personas usuarias del servicio con eficiencia, eficacia y oportunidad en el marco de la ley de la Defensoría del Pueblo y la normativa interna.	3,00
5.Se ha elaborado documentos de avance de actividades, propuestas, coordinación con instancias de los distintos Órganos públicos con las ETAS, organizaciones sociales entre otras.	2,00
6.Se ha realizado del Fortalecimiento de espacios con instituciones y organizaciones de personas con discapacidad, población TLGB y PVV, personas privadas de libertad, personas adultas mayores y INNA, de los espacios autonómicos descentralizados, para la exigibilidad de cumplimiento de derechos humanos.	2,00
7.Se ha realizado el seguimiento a políticas públicas en materia de salud, educación, trabajo, no discriminación y servicios básicos, a través de la elaboración de documentos varios, seguimiento al cumplimiento del ejercicio y vigencia de los derechos sociales.	2,00
8.Se ha coordinado con todas las instancias de la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de sus funciones.	2,00
<b>TOTAL</b>	<b>30,00</b>

**III.- REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO****3.1. Requisitos de Formación**

Registrar el o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una "X".

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	LICENCIATURA	EXCLUYENTE

**3.2. Requisitos de Experiencia**

Registrar el o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una equis "X".

Experiencia General	Profesional/Técnico/C.Competencia	Profesional/Técnico/C.Competencia/Específico	Condición
3 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

000102



**3.3. Otros Requisitos**

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuadren en los acápite 3.1 y 3.2

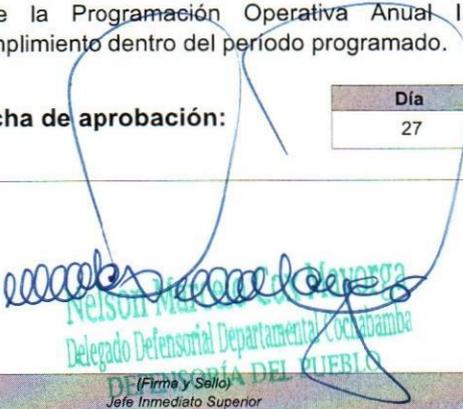
OTROS REQUISITOS	Excluyente	Deseable
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA		X

**IV.- COMPROMISO**

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:

Día	Mes	Año
27	10	2020

 <b>Nelson Morales</b> Delegado Defensorial Departamental Cochabamba DEFENSORÍA DEL PUEBLO (Firma y Sello) Jefe Inmediato Superior	 <b>Lic. Gerdania López Escalera</b> PROFESIONAL DE SERVICIO AL PUEBLO DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA DEFENSORÍA DEL PUEBLO (Firma y Sello) Servidor o Servidora Pública
---	--

Cualy



# PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

## I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO	PROFESIONAL II DE PROMOCION Y COMUNICACIÓN
UNIDAD O DEPENDENCIA	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Cochabamba

### 1.1. Puesto del que recibe Supervisión

DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL COCHABAMBA

### 1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión

### 1.3. Relaciones Directas del Puesto

#### 1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales

- Unidades dependientes de Despacho
- Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General
- Unidad Dependiente de la Adjuntoría de Promoción y Difusión de los DD.HH.
- Delegaciones Defensoriales Departamentales
- Coordinaciones Regionales
- Unidades dependientes de Despacho
- Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General
- Coordinación Regional de Chapare

#### 1.3.2. Relaciones Interinstitucionales

- Unidad Dependiente de la Adjuntoría de Promoción y Difusión de los DD.HH.
- Instituciones públicas a nivel departamental
- Empresas privadas que prestan servicios públicos
- Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
- Organizaciones sociales y de la sociedad civil
- Empresas de medios de comunicación; radiales, impresos y televisivos del departamento

#### 1.2.3. Cualidades Personales

Registrar los atributo y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de Liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

- Alto grado de responsabilidad
- Compromiso por la defensa promoción y difusión de los derechos humanos.
- Capacidad para desarrollar notas de prensa enfocadas a los derechos humanos
- Sólidos conocimientos de normativa municipal, departamental, nacional e internacional en materia de derechos humanos.
- Capacitador en talleres en materia de derechos humanos.
- Conocimientos sólidos en la organización de eventos institucionales.

## II.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

### 2.1. Razón de ser del puesto (misión).

Sintetizar para qué existe el puesto en la entidad

Prestar los servicios profesionales en la promoción y comunicación del trabajo que realiza la Delegación Defensorial

000101



Departamental de Cochabamba.

**2.2. Cumplimiento de Normas**

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento Interno de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Ley N° 1178 de Administración y control Gubernamental.

Ley N° 870 del Defensor del Pueblo

Ley N° 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley N° 348 Integral para Garantizar una Vida Libre de Violencia hacia la Mujer

Ley N° 263 Contra la Trata y Tráfico de Personas

Ley N° 045 Contra el Racismo y toda forma de Discriminación

**2.3. Resultados****2.3.1. Resultados Específicos**

Citar, en orden de importancia, los **RESULTADOS ESPECÍFICOS** que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. **Dichos resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación.** Asigne un porcentaje de cumplimiento que en total alcancen al 70%.

PROYECTOS DEL PEI	RESULTADOS ESPECÍFICOS	Ponderacion
3.2.	Posicionamiento Institucional para la acción defensorial en beneficio del pueblo boliviano	35,00
2.3.	Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos	35,00
<b>TOTAL</b>		<b>70,00</b>

**2.3.1. Resultados Continuos**

Señalar los **RESULTADOS CONTINUOS** expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos en Porcentaje (%) que en total sume el 30%.

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
Notas de prensa	10,00
Difusión de información institucional a medios de comunicación	10,00
Talleres de capacitación en temáticas de derechos humanos	10,00
<b>TOTAL</b>	<b>30,00</b>

**III.- REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO****3.1. Requisitos de Formación**

Registrar el o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una "X".

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	LICENCIATURA	EXCLUYENTE

**3.2. Requisitos de Experiencia**

000100



Registrar el o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una equis "X".

Experiencia General	Profesional/Técnico/C.Competencia	Profesional/Técnico/C.Competencia/Específico	Condición
3 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

**3.3. Otros Requisitos**

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuadren en los acápite 3.1 y 3.2

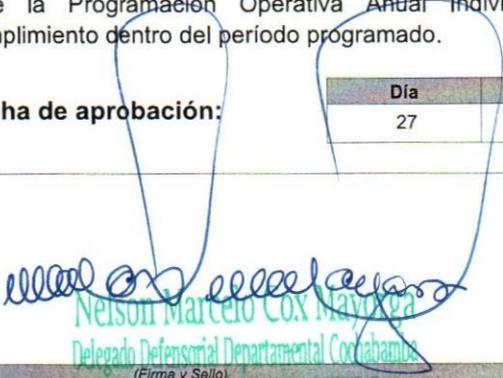
OTROS REQUISITOS	Excluyente	Deseable
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA		X

**IV.- COMPROMISO**

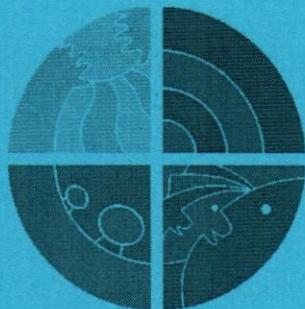
La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:

Día	Mes	Año
27	10	2020

 <b>Nelson Marcelo Cox Mayorga</b> Delegado Defensorial Departamental Cochabamba <small>(Firma y Sello)</small> Jefe Inmediato Superior DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 <b>Lic. Gabriela Rocha Villarroel</b> PROFESIONAL(A) DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL COCHABAMBA DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>(Firma y Sello)</small> Servidor o Servidora Pública
--	---

000099



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

# **MANUAL DE PUESTOS**

# **COORDINACION REGIONAL CHAPARE**

**GESTION 2020**



## PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

### I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO	COORDINADOR I REGIONAL DE CHAPARE
UNIDAD O DEPENDENCIA	COORDINACIÓN REGIONAL DE CHAPARE (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	COORDINACIÓN REGIONAL DE CHAPARE (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Chapare

#### 1.1. Puesto del que recibe Supervisión

DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL COCHABAMBA

#### 1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión

- TECNICO II DE SERVICIO AL PUEBLO

#### 1.3. Relaciones Directas del Puesto

##### 1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales

Despacho Defensoría del Pueblo  
Delegación Departamental  
Delegaciones Adjuntas  
Secretaria General

##### 1.3.2. Relaciones Interinstitucionales

Instituciones públicas a nivel departamental  
Empresas privadas que prestan servicios públicos  
Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)  
Organizaciones sociales y de la sociedad civil

##### 1.2.3. Cualidades Personales

Registrar los atributo y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de Liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Capacidad para dirigir y coordinar equipos  
Alto grado de responsabilidad  
Trabajo en equipo y bajo presión  
Comunicación asertiva  
Compromiso  
Capacidad e iniciativa para tomar decisiones  
Facilidad para trabajar en equipo  
Responsabilidad  
Compañerismo  
Disponibilidad de viajes  
Confidencialidad

### II.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

#### 2.1. Razón de ser del puesto (misión).

Sintetizar para qué existe el puesto en la entidad

Planificar, organizar, ejecutar y controlar la ejecución de planes, políticas y estrategias de manera integra para la prevención, defensa, protección y promoción de los derechos humanos y las actividades financieras y administrativas de



la Coordinación Regional, en el marco del mandato Constitucional y Político - Estratégico en el ámbito de su jurisdicción territorial.

## 2.2. Cumplimiento de Normas

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento Interno de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Ley 1178 de Administración y control Gubernamental

Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley 870 del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Gestión Administrativa del Talento Humano

Reglamentos, manuales y comunicaciones internas

## 2.3. Resultados

### 2.3.1. Resultados Específicos

Citar, en orden de importancia, los **RESULTADOS ESPECÍFICOS** que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en total alcancen al 70%.

PROYECTOS DEL PEI	RESULTADOS ESPECÍFICOS	Ponderacion
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	"1.Apoyo y mejora en el proceso de tramitación de las Gestiones e investigaciones Defensoriales de casos atendidos en la Defensoría del Pueblo por la vulneración de derechos. "	20,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"2.Se ha coordinado una prestación efectiva de los servicios Defensoriales en la evaluación, diseño y mejora de la prestación efectiva de los servicios Defensoriales, que privilegie a las personas usuarias especialmente a las personas en situación de vulnerabilidad."	10,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"3.Implementación de mecanismos que efectivicen los parámetros del Servicio de Atención al Pueblo instruidos por la Adjuntoría de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos."	10,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"4.Se ha supervisado el cargado en el sistema de alerta temprana de información útil y oportuna para la gestión de la conflictividad"	10,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"5.Se ha incidido en la formulación de normativa con las ETAS para el ejercicio y vigencia en los derechos de la educación, salud, trabajo en condiciones de igualdad y no discriminación."	10,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	"6.Una recomendación de las acciones para la puesta en vigencia de políticas públicas que emerjan de los casos frecuentes que se presenten en la Defensoría y dificulten el Acceso a la Justicia."	10,00
<b>TOTAL</b>		<b>70,00</b>

### 2.3.1. Resultados Continuos

Señalar los **RESULTADOS CONTINUOS** expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos en Porcentaje (%) que en total sume el 30%.

000097



DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
1. Se ha logrado que se otorgue una atención de calidad a las personas usuarias del servicio con eficiencia, eficacia y oportunidad en el marco de la ley de la Defensoría del Pueblo y la normativa interna.	10,00
2. Se ha supervisado que todas las funcionarias o funcionarios introduzcan información sobre el caso atendido de forma diaria y oportuna, a los Sistemas informáticos.	7,00
3. Se ha Coordinado reuniones y/o talleres interinstitucionales e interinstitucionales con organizaciones que trabajan con y por los DD.HH.	3,00
4. Se realizo actividades, propuestas, coordinaciones con instancias de los distintos Órganos públicos con las ETAS, organizaciones sociales, etc.	2,00
5. Se ha realizado del Fortalecimiento de espacios con instituciones y organizaciones de personas con discapacidad, población, personas adultas mayores y INNA, de los espacios autonómicos descentralizados, para la exigibilidad de cumplimiento de derechos humanos.	3,00
6. Se ha realizado el seguimiento a políticas públicas en materia de salud, educación, trabajo, no discriminación y servicios básicos, seguimiento al cumplimiento del ejercicio y vigencia de los derechos sociales.	3,00
7. Se ha coordinado con todas las instancias de la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de sus funciones.	2,00
<b>TOTAL</b>	<b>30,00</b>

**III.- REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO****3.1. Requisitos de Formación**

Registrar el o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una "X".

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS <small>Los requisito que se otorga al Puesto de COORDINADOR I REGIONAL es solo referencial considerando que este es un puesto de LIBRE NOMBRAMIENTO</small>	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE

**3.2. Requisitos de Experiencia**

Registrar el o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una equis "X".

Experiencia General	Profesional/Técnico/C.Competencia	Profesional/Técnico/C.Competencia/Específico	Condición
6 AÑOS	4 AÑOS	2 AÑOS	EXCLUYENTE

**3.3. Otros Requisitos**

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuadren en los acápite 3.1 y 3.2

OTROS REQUISITOS	Excluyente	Deseable
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA		X

000096

**IV.- COMPROMISO**

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del período programado.

Fecha de aprobación:

Día	Mes	Año
27	10	2020

 (Firma y Sello) Nelson Marcelo Cox Mayorga Jefe Inmediato Superior Delegado Defensorial Departamental Ciego de Avila DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 (Firma y Sello) LUIS ASTOR BELLAR Servidor o Servidora Pública COORDINADOR REGIONAL Ciego de Avila DEFENSORÍA DEL PUEBLO
---	--

000095



## PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

### I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO	TECNICO II DE SERVICIO AL PUEBLO
UNIDAD O DEPENDENCIA	COORDINACIÓN REGIONAL DE CHAPARE (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	COORDINACIÓN REGIONAL DE CHAPARE (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Chapare

#### 1.1. Puesto del que recibe Supervisión

COORDINADOR I REGIONAL DE CHAPARE

#### 1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión

#### 1.3. Relaciones Directas del Puesto

##### 1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales

• Coordinador Regional de Chapare • Delegación Departamental • Delegaciones Adjuntas • Secretaria General

##### 1.3.2. Relaciones Interinstitucionales

• Instituciones públicas a nivel Regional • Empresas privadas que prestan servicios públicos • Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales) • Organizaciones sociales y de la sociedad civil

##### 1.2.3. Cualidades Personales

Registrar los atributo y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño . Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de Liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

- Capacidad para dirigir y coordinar equipos
- Alto grado de responsabilidad
- Trabajo en equipo y bajo presión
- Comunicación asertiva
- Compromiso
- Capacidad e iniciativa para tomar decisiones
- Facilidad para trabajar en grupos
- Responsabilidad
- Compañerismo
- Disponibilidad de viajes
- Confidencialidad

### II.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

#### 2.1. Razón de ser del puesto (misión).

Sintetizar para qué existe el puesto en la entidad

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y la Delegación

000094

**2.2. Cumplimiento de Normas**

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento Interno de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

- Ley 1178 de Administración y control Gubernamental • Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público • Ley 870 del Defensor del Pueblo • Reglamento Interno de Gestión Administrativa del Talento Humano • Reglamentos, manuales y comunicaciones internas

**2.3. Resultados****2.3.1. Resultados Específicos**

Citar, en orden de importancia, los **RESULTADOS ESPECÍFICOS** que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. **Dichos resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación.** Asigne un porcentaje de cumplimiento que en total alcancen al 70%.

PROYECTOS DEL PEI	RESULTADOS ESPECÍFICOS	Ponderación
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	1. Realizar la prestación efectiva de los servicios defensoriales, generando un nuevo modelo de funcionamiento que privilegie a la persona usuaria especialmente a las personas en situación de vulnerabilidad.	20,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	2. Ejecutar espacios de coordinación para la implementación de las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo que otorguen una solución efectiva a problemas estructurales y/o recurrentes.	10,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	3. Elaborar propuestas de proyección colectiva en base al análisis de los casos a su cargo o las diferentes temáticas delegadas	5,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	4. Ingresar toda la información necesaria al Sistema de Servicio al Pueblo de manera fidedigna y oportuna	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	5. Realizar el análisis de los casos más frecuentes o recurrentes conocidos por la Defensoría del Pueblo, con el fin de dar una solución o propuesta efectiva, incluyendo la realización de recomendaciones de política pública.	8,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	6. Cargar en el sistema de alerta temprana de información útil y oportuna para la gestión de la conflictividad	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	7. Incidir en la formulación de normativa con las ETAS para el ejercicio y vigencia de los derechos de la educación, salud, trabajo en condiciones de igualdad y no discriminación	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	8. Proponer la implementación de políticas públicas y gestión de conflictos dentro las instituciones.	6,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	9. Realizar análisis y recomendación de las acciones para la puesta en vigencia de políticas públicas que emerjan de los casos frecuentes que se presenten en la Defensoría y dificulten el Acceso a la Justicia	6,00
<b>TOTAL</b>		<b>70,00</b>

000093

### 2.3.1. Resultados Continuos

Señalar los **RESULTADOS CONTINUOS** expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos en Porcentaje (%) que en total sume el 30%.

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN
1.-Atender con eficiencia , eficacia las solicitudes de los peticionarios en el marco de la ley de la Defensoría del Pueblo y la Normativa Interna	3,00
2. Registrar información sobre los casos atendidos de forma diaria y oportuna a los sistemas informáticos sustantivos, clasificando adecuadamente el tipo de atención brindada	3,00
3. Coadyuvar en la ejecución del plan de capacitación y Educación, atreves de la difusión y promoción de derechos y temáticas priorizadas con las instancias involucradas	3,00
4. Coordinar y/o desarrollar reuniones y/o talleres intra e interinstitucionales con organizaciones que trabajan con y por los DD.HH	3,00
5. Elaborar documentos de avance de actividades, propuestas, coordinación con instancias de los distintos órganos públicos y organizaciones sociales, etc	3,00
6. Apoyar en el fortalecimiento de espacios de coordinación con instituciones y organizaciones de personas con discapacidad, población TLGBI y PVV, personas privadas de libertad, personas adultas mayores e INNA, de los espacios autonómicos descentralizados, para la exigibilidad de cumplimiento de derechos humanos	2,00
7. Coadyuvar de forma oportuna y eficaz en la realización de verificaciones defensoriales en el marco de las instrucciones y lineamientos proporcionados por la oficina nacional o por la Delegación Defensorial Departamental	3,00
8. Proponer políticas públicas, propuestas normativas de carácter regional, departamental	2,00
9. Proponer acciones de proyección colectiva en temáticas identificadas mediante el análisis de casos	2,00
10. Realizar el seguimiento a políticas públicas en materia de salud, educación, trabajo, no discriminación y servicios básicos, a través de la elaboración de documentos, seguimiento al cumplimiento del ejercicio y vigencia de los derechos sociales	3,00
11. Otras tareas que le designe su supervisor, relacionadas con el objetivo del servicio	3,00
<b>TOTAL</b>	<b>30,00</b>

### III.- REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

#### 3.1. Requisitos de Formación

Registrar el o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una "X".

Área	Grado	Condición
RELACIONADAS A ADMINISTRACIÓN Y/O GESTION PUBLICA O SIMILAR Ó CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	TEC. SUP. MED./CERT.COMP./EGR. UNIV.	EXCLUYENTE

#### 3.2. Requisitos de Experiencia

Registrar el o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una equis "X".

Experiencia General	Profesional/Técnico/Competencia	Profesional/Técnico/Competencia/Específico	Condición
3 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

#### 3.3. Otros Requisitos

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuadren en los acápites 3.1 y 3.2

OTROS REQUISITOS	Excluyente	Deseable
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	

000092



FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL  
UNIDAD DE TALENTO HUMANO  
RESAP

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

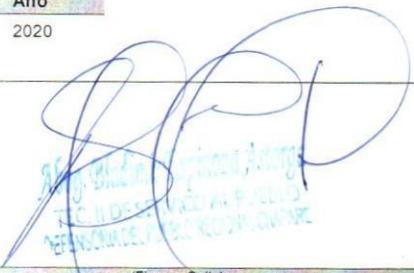
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

**IV.- COMPROMISO**

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del período programado.

Fecha de aprobación:

Día	Mes	Año
26	10	2020

 (Firma y Sello) <b>RAUL CASTRO CUELLAR</b> Jefe Inmediato Superior COORDINADOR GENERAL CHAPATE DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 (Firma y Sello) Servidor o Servidora Pública
--	---



000091