



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PUESTOS

COORDINACION REGIONAL EL ALTO

GESTION 2020



PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO	COORDINADOR I REGIONAL DE EL ALTO
UNIDAD O DEPENDENCIA	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	El Alto

1.1. Puesto del que recibe Supervisión

DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ

1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión

- PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
- PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
- PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
- RESPONSABLE DE SERVICIO AL PUEBLO
- PROFESIONAL I DE SERVICIO AL PUEBLO
- ADMINISTRATIVO OFICINA REGIONAL

1.3. Relaciones Directas del Puesto

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales

- Despacho Defensoría del Pueblo
- Delegación Departamental
- Delegaciones Adjuntas
- Secretaría 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 grupos
- 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 integral 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 No. 548
- Ley No. 348
- Ley de Deslinde Jurisdiccional
- Ley del Organo Judicial
- Ley del Tribunal Constitucional
- Ley de Acoso y Violencia Política
- 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.Supervisar 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. "	25,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos.	"2.Coordinar con sus dependientes y supervisar la ejecución de 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.Instruir la elaboración 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.Instruir el ingreso de toda la información necesaria al Sistema de Servicio al Pueblo de manera fidedigna y oportuna."	10,00



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.Supervisar la 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. "	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	"6.Supervisar y aprobar 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."	2,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	"7.Instruir y supervisar el 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.Supervisar y coordinar la incidencia 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.Supervisar y coordinar 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. Supervisar y aprobar el 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
TOTAL		70,00

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. Coordinar con el Despacho, desarrollar y supervisar la ejecución de prioridades en el marco de sus funciones inherentes y la prevención y gestión pacífica de la conflictividad, en el ámbito de sus competencias territoriales.	2,00
2. Coordinar y desarrollar con el Delegado Departamental la ejecución de prioridades Departamentales en el marco político-estratégico institucional, en el ámbito de sus competencias territoriales.	2,00
3. Coordinar con el Delegado Departamental, la planificación de las prioridades y actividades inherentes, en el ámbito de sus competencias territoriales, relacionadas con: - Educación y difusión de los Derechos humanos y la promoción de la defensa de Derechos humanos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, pueblo afroboliviano, interculturales y población boliviana en el exterior. - La incidencia en políticas públicas y desarrollo normativo; materias de especial protección; Derechos humanos de la infancia, niña, niño y adolescencia; y Derechos humanos de las mujeres. - Defensa y protección de los Derechos humanos, el seguimiento para el cumplimiento de las resoluciones defensoriales - Prevención, gestión e información estratégica; y relaciones interinstitucionales y sociales.	2,00
4. Ejecutar las actividades inherentes, en el ámbito de sus competencias territoriales, relacionadas con: - Educación y difusión de los Derechos humanos; y la promoción de la defensa de Derechos humanos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, pueblo afroboliviano, interculturales y población boliviana en el exterior. - La incidencia en políticas públicas y desarrollo normativo; materias de especial protección; Derechos humanos de la infancia, niña, niño y adolescencia; y Derechos humanos de las mujeres. - Defensa y protección de los Derechos humanos, el seguimiento para el cumplimiento de las resoluciones defensoriales - Prevención, gestión e información estratégica; y relaciones interinstitucionales y sociales.	2,00
5. Recomendar la realización de investigaciones de oficio y supervisar las autorizadas por la MAE.	2,00



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL
UNIDAD DE TALENTO HUMANO
RESAP

6. Intervenir en la prevención de conflictos sociales y en las negociaciones cuando afecten a grupos o sectores sociales, en el área de su jurisdicción.	2,00
7. Instruir y supervisar actuaciones urgentes.	2,00
8. Solicitar apoyo a las Unidades Nacionales, Delegaciones y Coordinaciones Departamental para el desarrollo de sus actividades.	2,00
9. Suscribir requerimientos de informe escrito a autoridades que están en el ámbito de su competencia territorial, conforme a normativa interna.	2,00
11. Emitir Resoluciones Defensoriales cuando involucren a autoridades con competencia departamental o local en coordinación con la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.	1,00
12. Revisar y aprobar proyectos de Resoluciones Defensoriales cuando involucren a autoridades con competencia nacional en coordinación con la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.	2,00
13. Disponer el archivo, cuando corresponda, de los casos por conclusión extraordinaria prevista en la normativa interna.	3,00
14. Proponer proyectos de propuestas legislativas al Delegado Departamental sobre temas de Derechos humanos.	1,00
15. Ejecutar los recursos asignados a la instancia organizacional en el marco de su Programa Operativo Anual y el Plan Estratégico Institucional.	1,00
16. Formular, ejecutar y efectuar el control al Programa Operativo Anual (POA) de la Coordinación Regional.	2,00
17. Elaborar la información inherente al ámbito territorial de su competencia para el Informe de la situación de los derechos humanos en el país y sobre la gestión defensorial a la Asamblea Legislativa Plurinacional.	1,00
18. Otras funciones asignadas por la MAE, el Delegado Departamental necesarias para el cumplimiento del objetivo de la Coordinación Regional.	1,00
TOTAL	30,00

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 Los requisitos que se otorga al Puesto de COORDINADOR I REGIONAL es solo referencial considerando que este es un puesto de LIBRE NOMBRAMIENTO	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



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL
UNIDAD DE TALENTO HUMANO
RESAP

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

 Teresa Subieta S. Delegada Defensorial Departamental La Paz DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>(Firma y Sello) Jefe Inmediato Superior</small>	 Abg. José Santos Lipo Chávez COORDINADOR REGIONAL EL ALTO DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>(Firma y Sello) Servidor o Servidora Pública</small>
---	---

000164



PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO	ADMINISTRATIVO OFICINA REGIONAL
UNIDAD O DEPENDENCIA	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	El Alto

1.1. Puesto del que recibe Supervisión

COORDINADOR I REGIONAL DE EL ALTO

1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión

1.3. Relaciones Directas del Puesto

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales

- Unidades de Secretaría General
- Adjuntorías
- Unidades de la Oficina Nacional
- Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales

- Población en general
- Entidades públicas y 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
- Vocación de servicio

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 gestión de documentos y aplicación de procedimientos administrativos y financieros en la Coordinación Regional El Alto

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

000163



Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales y Decretos Reglamentarios

Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público y Decretos Reglamentarios

Ley 870 del Defensor del Pueblo

Reglamentos y Manuales Internos

Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal

Conocimientos Generales de Windows

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
1.1.: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	1.- Se ha realizado el 100% de gestiones ante instituciones públicas, privadas y particulares para el normal funcionamiento de la CREA durante la gestión 2020	25,00
1.1.: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	2.- Se ha realizado el 100% de gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del POA durante la gestión 2020	25,00
Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	3.- Se ha realizado el 100% de acciones para una adecuada gestión de los registros y documentos de la CREA durante la gestión 2020	20,00
TOTAL		70,00

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
Registrar y derivar la correspondencia en el SISCO y físico	5,00
Seguimiento al pago de los servicios en general	4,00
Resguardo, custodia y archivo de toda la documentación generada en la Coordinación Regional El Alto (CREA)	3,00
Generación de notas, solicitudes, certificaciones u otras en general internas y externas	3,00
Resguardo, custodia, entrega y recepción de material de escritorio.	3,00
Custodia y atención de la biblioteca de la Coordinación Regional El Alto (CREA)	3,00
Manejo y descargo de caja chica de la Coordinación Regional El Alto (CREA)	3,00
Resguardo, custodia, entrega y recepción de material de difusión y comunicación	3,00
Apoyo a las actividades de los profesionales del SSP	3,00
TOTAL	30,00

**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
29	10	2020

Abg. José Santos Lipa Chávez
COORDINADOR REGIONAL EL ALTO
DEFENSORIA DEL PUEBLO

(Firma y Sello)
Jefe Inmediato Superior

Miriam Narda Rocha Blacutt
ADMINISTRATIVO, OFICINA REGIONAL
COORDINACION REGIONAL EL ALTO
DEFENSORIA DEL PUEBLO

(Firma y Sello)
Servidor o Servidora Pública

000162



PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO	RESPONSABLE DE SERVICIO AL PUEBLO
UNIDAD O DEPENDENCIA	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	El Alto

1.1. Puesto del que recibe Supervisión

COORDINADOR I REGIONAL DE EL ALTO

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 municipal, 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.

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

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 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,



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. Acompañamiento a los profesionales del SSP en el cumplimiento de sus funciones y en sujeción a la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por la MAE, las Adjuntorías, Delegaciones y Coordinaciones

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
Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo
Normativa internacional con referencia a os Derechos Humanos
Leyes y Decretos departamentales
Leyes y Decretos municipales

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
1.2. Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	1.- Se ha participado en el 100% de procesos de capacitación a través del Aula Virtual del segundo al cuarto trimestre de la gestión 2020	2,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	2.- Se ha alcanzado el 100% de acciones de seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales en DESC al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	3.- Se ha ejecutado el 100% de campañas de información y/o sensibilización sobre Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o temáticas de especial protección en el marco de lo instruido por la oficina nacional del segundo al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	4.- Se ha realizado una actividad educativa con poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos en municipios priorizados, durante el segundo y tercer trimestre de la gestión 2019	3,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	5.- Se ha hecho seguimiento al cumplimiento del 55 % de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF durante la gestión 2020	7,00



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	6.- Se ha hecho seguimiento al cumplimiento de concluir el 70% de los casos registrados durante la misma gestión 2020	6,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	7.- Se ha hecho seguimiento al cumplimiento de lograr en 110 días hábiles tiempo promedio la atención de casos en investigación formal durante la gestión 2020	6,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	8.- Se ha hecho seguimiento al cumplimiento de concluir en 25 días hábiles tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial durante la gestión 2020	6,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	9.- Se ha realizado al menos dos reuniones de evaluación cuantitativa y cualitativa al funcionamiento del SSP durante el segundo y tercer trimestre de la gestión 2020	6,00
2.1: Cultura de dialogo y paz en la gestión y atención en la demanda social	10.- Se ha participado en al menos una actividad cultural de promoción de la cultura de diálogo y paz hasta el cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
2.2: Acción sensible al conflicto, prevencion de violencia y convivencia pacifica.	11.- Se ha acompañado en la atención del 20% de los conflictos sociales registrados en el SICS de forma directa y en coordinación con la oficina nacional y/o departamental durante la gestión 2020	2,00
2.2: Acción sensible al conflicto, prevencion de violencia y convivencia pacifica.	12.- Se han registrado en el SICS el 100% de los conflictos sociales conocidos y/o reportados a la Coordinación Regional El Alto durante la gestión 2020	2,00
2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos.	13.- Se ha logrado el cumplimiento del 40% de las determinaciones defensoriales de alcance nacional al cuarto trimestre de la gestión 2020	2,00
2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos.	14.- Se ha ejecutado al menos una capacitación recíproca con instituciones del Estado, identificando la temática del derecho vulnerado y/o poblaciones hasta el cuarto trimestre de la gestión 2020	2,00
3.1: Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los derechos humanos.	15.- Se ha realizado seguimiento al 100% de verificaciones defensoriales referidas a los servicios de justicia del SEPDEP, SEPDAVI y/o SIJPLU durante la gestión 2020	2,00
3.2: Posicionamiento Institucional para la acción defensorial en beneficio del pueblo Boliviano.	16.- Se ha coadyuvado en la remisión del 100% de Notas de Prensa referidos a las Acciones Defensoriales de la CREA a la oficina nacional para su difusión durante la gestión 2020	2,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	17.- Se ha revisado y acompañado en el cumplimiento de las proyecciones colectivas propuestas por la CREA durante la gestión 2020	3,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	18.- Se ha supervisado el 100% de casos registrados y atendidos en el SSP durante la gestión 2020	6,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	19.- Se ha alcanzado el 35% de cumplimiento de las determinaciones defensoriales en DESC de alcance nacional hasta el cuarto trimestre de la gestión 2020	2,00
2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos.	20.- Se han realizado el 100% de acciones de seguimiento para promover el acatamiento de las determinaciones defensoriales de alcance nacional al cuarto trimestre de la gestión 2020	2,00
TOTAL		70,00

000160

**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
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
Se ha introducido de manera responsable la información sobre el caso atendido de forma diaria y oportuna, a los Sistemas informáticos sustantivos.	7,00
Se ha Coordinado reuniones y/o talleres interinstitucionales e intrainstitucionales con organizaciones que trabajan con y por los DD.HH.	5,00
Se ha elaborado documentos de avance de actividades, propuestas, coordinación con instancias de los distintos Órganos públicos con las ETAS, organizaciones sociales, etc.	2,00
Se ha realizado del Fortalecimiento de espacios con instituciones y organizaciones de personas con discapacidad, población TLGB, personas privadas de libertad, personas adultas mayores, INNAs y otros, en los espacios autonómicos descentralizados, para la exigibilidad de cumplimiento de derechos humanos.	2,00
Se ha realizado el seguimiento a políticas públicas en materia de salud, educación, trabajo, no discriminación, servicios básicos y otros, a través de la elaboración de documentos varios, seguimiento al cumplimiento del ejercicio y vigencia de los derechos sociales.	2,00
Se ha coordinado con todas las instancias de la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de sus funciones.	2,00
TOTAL	30,00

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
5 AÑOS	2 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



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL
UNIDAD DE TALENTO HUMANO
RESAP

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
29	10	2020

[Firma manuscrita]
 Abg. José Santos Lipo Chávez
 COORDINADOR REGIONAL EL ALTO
 DEFENSORIA DEL PUEBLO

(Firma y Sello)
 Jefe Inmediato Superior

[Firma manuscrita]
 Abg. Ernesto Víctor Guarachi Callisaya
 RESPONSABLE DE SERVICIO AL PUEBLO
 COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
 DEFENSORIA DEL PUEBLO

(Firma y Sello)
 Servidor o Servidora Pública

000159

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO	PROFESIONAL I DE SERVICIO AL PUEBLO
UNIDAD O DEPENDENCIA	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	El Alto

1.1. Puesto del que recibe Supervisión

COORDINADOR I REGIONAL DE EL ALTO

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 Adjuntarías y Secretaría General
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales

Instituciones públicas a nivel municipal, 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.

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

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
Normativa internacional con relación a los Derechos Humanos
Reglamento de Servicio al Pueblo

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 el 100% de acciones de incidencia para el tratamiento normativo de proyectos de ley municipal para personas con discapacidad de acuerdo al lineamiento de la oficina nacional y proyecto de ley municipal modelo durante el tercer al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	2.- Se ha desarrollado el 100% de verificaciones defensoriales sobre condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad en Universidades, conforme a la guía de intervención elaborado por la oficina nacional durante la gestión 2020	4,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	3.- Se ha presentado una proyección colectiva durante de la gestión 2020	4,00
1.2.- Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	4.- Se ha ejecutado el 100% de campañas de información y/o sensibilización sobre Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o temáticas de especial protección en el marco de lo instruido por la oficina nacional del segundo al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	5.- Se ha realizado una actividad educativa con poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos en municipios priorizados, durante la gestión 2020	3,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	6.- Se ha alcanzado concluir el 55 % de casos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o Gd en la gestión 2020	7,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	7.- Se ha logrado concluir el 70% de los casos registrados durante la misma gestión 2020	7,00



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 logrado concluir en 110 días hábiles tiempo promedio la atención de casos en investigación formal	7,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	9.- Se ha logrado concluir en 25 días hábiles tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial	7,00
2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica	10.- Se ha realizado al menos una actividad cultural de promoción de la cultura de diálogo y paz durante el tercer trimestre de la gestión 2020	3,00
2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica	11.- Se ha atendido el 20% de los conflictos sociales registrados en el SICS de forma directa y en coordinación con la oficina nacional y/o departamental durante la gestión 2019	3,00
2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica	12.- Se han registrado en el SICS el 100% de los conflictos sociales conocidos y/o reportados a la Coordinación Regional El Alto durante la gestión 2020	3,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	13.- Se ha alcanzado el 35% de cumplimiento de las determinaciones defensoriales en DESC de alcance nacional hasta el cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
3.2: Posicionamiento institucional para la acción defensorial en beneficio del pueblo boliviano	14.- Se ha remitido el 100% de Notas de Prensa referidos a las Acciones Defensoriales de la CREA a la oficina nacional para su difusión durante la gestión 2020	4,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	15.- Se ha alcanzado el 100% de acciones de seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales en DESC al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos	16.- Se han realizado el 100% de acciones de seguimiento para promover el acatamiento de las determinaciones defensoriales de alcance nacional al cuarto trimestre de la gestión 2020.	3,00
2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos	17.- Se ha logrado el cumplimiento del 40% de las determinaciones defensoriales de alcance nacional al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
TOTAL		70,00

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. Se ha introducido de manera responsable la información sobre el caso atendido de forma diaria y oportuna, a los Sistemas informáticos sustantivos.	7,00
3. Se ha Coordinado reuniones y/o talleres interinstitucionales e interinstitucionales con organizaciones que trabajan con y por los DD.HH.	2,00
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, etc.	2,00
6. Se ha realizado del Fortalecimiento de espacios con instituciones y organizaciones de personas con discapacidad, población TLGB, personas privadas de libertad, personas adultas mayores y INNA, de los espacios autonómicos descentralizados, para la exigibilidad de cumplimiento de derechos humanos.	2,00

000157



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL
UNIDAD DE TALENTO HUMANO
RESAP

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
TOTAL	30,00

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

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
29	10	2020

Abg. José Santos Lina Chávez
COORDINADOR REGIONAL EL ALTO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

(Firma y Sello)
Jefe Inmediato Superior

Abg. Fermín Escobar Lina Chávez
PROFESIONAL I DE SERVICIO AL PUEBLO
COORDINADOR REGIONAL EL ALTO
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	PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
UNIDAD O DEPENDENCIA	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	El Alto

1.1. Puesto del que recibe Supervisión

COORDINADOR I REGIONAL DE EL ALTO

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 Adjuntarías y Secretaría General
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales

Instituciones públicas a nivel municipal, 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.

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

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, la Delegación Departamental y coordinación Regional

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
Leyes 348, 369, 548, 045, etc.
Reglamento de Servicio al Pueblo
Leyes y Decretos departamentales
Leyes y Decretos municipales
Usos y costumbres de los pueblos IOC e Interculturales
Declaración Universal de los Derechos Humanos
Pactos, Tratados y Convenios Internacionales referidos a los derechos humanos

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 alcanzado el 100% de acciones de seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales en DESC al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	2.- Se ha ejecutado el 100% de campañas de información y/o sensibilización sobre Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o temáticas de especial protección en el marco de lo instruido por la oficina nacional del segundo al cuarto trimestre de la gestión 2019	4,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	3.- Se ha presentado una proyección colectiva durante la gestión 2020	4,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	4.- Se ha realizado una actividad educativa con poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos en municipios priorizados, durante el segundo y tercer trimestre de la gestión 2020	4,00



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 alcanzado el 55 % de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF durante la gestión 2019.	7,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	6.- Se ha logrado concluir el 70% de los casos registrados durante la misma gestión 2020	6,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	7.- Se ha logrado concluir en 110 días hábiles tiempo promedio la atención de casos en investigación formal.	7,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	8.- Se ha logrado concluir en 25 días hábiles tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial	7,00
2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica	9.- Se ha atendido el 20% de los conflictos sociales registrados en el SICS de forma directa y en coordinación con la oficina nacional y/o departamental durante la gestión 2019	4,00
2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica	10.- Se han registrado en el SICS el 100% de los conflictos sociales conocidos y/o reportados a la Coordinación Regional El Alto durante la gestión 2019	3,00
2.3: Defensa. promoción y cumplimiento de los derechos humanos	11.- Se han realizado el 100% de acciones de seguimiento para promover el acatamiento de las determinaciones defensoriales de alcance nacional al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
3.2: Posicionamiento institucional para la acción defensorial en beneficio del pueblo boliviano	12.- Se ha remitido el 100% de Notas de Prensa referidos a las Acciones Defensoriales de la CREA a la oficina nacional para su difusión durante la gestión 2019	3,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	13.- Se ha alcanzado el 35% de cumplimiento de las determinaciones defensoriales en DESC de alcance nacional hasta el cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
2.3: Defensa. promoción y cumplimiento de los derechos humanos	14.- Se ha logrado el cumplimiento del 40% de las determinaciones defensoriales de alcance nacional al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
2.3: Defensa. promoción y cumplimiento de los derechos humanos	15.- Se ha realizado 6 actividades de capacitación recíproca con instituciones del Estado, identificando la temática del derecho vulnerado durante la gestión 2020	3,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	16.- Se han desarrollado 4 actividades educativas con poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos durante la gestión 2020	3,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	17.- Se ha realizado el 100% de acciones defensoriales y de incidencia al cumplimiento del Plan Municipal de prevención y atención a los NNAs en situación de calle durante la gestión 2020	3,00
TOTAL		70,00

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
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
Se ha introducido de manera responsable la información sobre el caso atendido de forma diaria y oportuna, a los Sistemas informáticos sustantivos.	7,00

000155
Page 3 of 5



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL
UNIDAD DE TALENTO HUMANO
RESAP

Se ha Coordinado reuniones y/o talleres interinstitucionales e interinstitucionales con organizaciones que trabajan con y por los DD.HH.	2,00
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
Se ha elaborado documentos de avance de actividades, propuestas, coordinación con instancias de los distintos Órganos públicos con las ETAS, organizaciones sociales, etc.	2,00
Se ha realizado del Fortalecimiento de espacios con instituciones y organizaciones de personas con discapacidad, población TLGB, personas privadas de libertad, personas adultas mayores y INNA, de los espacios autonómicos descentralizados, para la exigibilidad de cumplimiento de derechos humanos.	2,00
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
Se ha coordinado con todas las instancias de la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de sus funciones.	2,00
TOTAL	30,00

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

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
29	10	2020



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL
UNIDAD DE TALENTO HUMANO
RESAP

[Handwritten Signature]
Abg. José Santos Lipa Chavez
COORDINADOR REGIONAL EL ALTO
DEFENSORIA DEL PUEBLO

(Firma y Sello)
Jefe Inmediato Superior

[Handwritten Signature]
Abg. Miguel Angel Ayala Ibarra
PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
COORDINACION REGIONAL DE EL ALTO
DEFENSORIA DEL PUEBLO
Grupo Servidora Pública

000154

1950

1950



PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO	PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
UNIDAD O DEPENDENCIA	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	El Alto

1.1. Puesto del que recibe Supervisión

DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ

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 municipal, 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
Naciones y pueblos indígenas originarios campesinos del departamento de La Paz

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
Vocación de servicio

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

000153



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 la MAE, las Adjuntorías, Delegaciones y Coordinaciones

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
- Código de Procedimiento Penal y código Penal.
- Ley No. 548 ley Niña Niño y Adolescente
- Código Civil y Código de Procedimiento Civil
- Ley 348
- Ley 3545, y decreto supremo 29215
- Ley 045
- Ley 073
- Ley 263
- Ley 018
- Constitución Política del Estado
- Ley del Régimen Electoral
- Ley de Aduanas
- Ley de Hidrocarburos
- Ley de Electricidad
- Ley Orgánica del Ministerio Público
- Ley General del Trabajo

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
-------------------	------------------------	-------------



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL
UNIDAD DE TALENTO HUMANO
RESAP

1.1: Incidencia en Políticas Públicas desde el enfoque de los derechos humanos	1.- Se ha alcanzado el 100% de acciones de seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales en DESC al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
1.1: Incidencia en Políticas Públicas desde el enfoque de los derechos humanos	2.- Se ha alcanzado el 35% de cumplimiento de las determinaciones defensoriales en DESC de alcance nacional hasta el cuarto trimestre de la gestión 2020	4,00
1.1: Incidencia en Políticas Públicas desde el enfoque de los derechos humanos	3.- Se ha realizado el 100% de seguimiento e incidencia de los programas regionales y municipales de atención en salud para personas que viven con VIH - SIDA a través de entrevistas, verificaciones, RIEs y otros durante la gestión 2020	3,00
1.1: Incidencia en Políticas Públicas desde el enfoque de los derechos humanos	4.- Se ha realizado el 100% de sensibilización sobre NO Discriminación a personas que viven con VIH - SIDA en los gobiernos autónomos priorizados durante la gestión 2020	4,00
1.1: Incidencia en Políticas Públicas desde el enfoque de los derechos humanos	5.- Se ha realizado al menos 2 encuentros de dialogo ciudadano con organizaciones de la sociedad civil entre el segundo y tercer trimestre de la gestión 2020	3,00
1.1: Incidencia en Políticas Públicas desde el enfoque de los derechos humanos	6.- Se ha coadyuvado en el 100% de acciones defensoriales de identificación y atención integral a NNAs víctimas de feminicidio durante la gestión 2020	3,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	7.- Se ha participado en el 100% de procesos de capacitación a través del Aula Virtual del segundo al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	8.- Se ha ejecutado el 100% de campañas de información y/o sensibilización sobre Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o temáticas de especial protección en el marco de lo instruido por la oficina nacional del segundo al cuarto trimestre de la gestión 2020	2,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	9.- Se ha concluido el 55 % de casos atendidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD durante la gestión 2020	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	10.- Se ha concluido el 70% de los casos registrados durante la misma gestión 2020	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	11.- Se ha logrado concluir en 110 días hábiles tiempo promedio la atención de casos en investigación formal durante la gestión 2020	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	12.- Se ha logrado concluir en 25 días hábiles tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial durante la gestión 2020	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	13.- Se ha participado en al menos dos reuniones de evaluación cuantitativa y cualitativa al funcionamiento del SSP durante el segundo y tercer trimestre de la gestión 2020	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	14.- Se ha propuesto al menos una proyección colectiva durante la gestión 2020	5,00
2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica	15.- Se han registrado en el SICS el 100% de los conflictos sociales conocidos y/o reportados a la Coordinación Regional El Alto durante la gestión 2020	3,00
2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica	16.- Se ha atendido el 20% de los conflictos sociales registrados en el SICS de forma directa y en coordinación con la oficina nacional y/o departamental durante la gestión 2020	3,00

000152



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL
UNIDAD DE TALENTO HUMANO
RESAP

2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos	17.- Se han realizado el 100% de acciones de seguimiento para promover el acatamiento de las determinaciones defensoriales de alcance nacional al cuarto trimestre de la gestión 2020.	3,00
2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos	18.- Se ha logrado el cumplimiento del 40% de las determinaciones defensoriales de alcance nacional al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
3.1: Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los derechos humanos	19.- Se ha realizado seguimiento al 100% de verificaciones defensoriales referidas a los servicios de justicia del SEPDEP, SEPDAVI, SIJPLU y otras instituciones durante la gestión 2020	3,00
TOTAL		70,00

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
Se ha elaborado propuestas de proyección colectiva en base al análisis de los casos a su cargo o las diferentes temáticas delegadas	2,00
Se ha cargado en el sistema de alerta temprana de información útil y oportuna para la gestión de la conflictividad.	3,00
Se ha incidido en la formulación de políticas públicas con las ETAS para el ejercicio y vigencia de los derechos de la educación, salud, trabajo en condiciones de igualdad y no discriminación.	3,00
Se ha coadyuvado en la implementación de políticas públicas y gestión de conflictos dentro las instituciones.	2,00
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.	4,00
Se ha introducido la información sobre los casos atendidos de forma diaria y oportuna a los Sistemas informáticos sustantivos	2,00
Se ha Coordinado reuniones y/o talleres interinstitucionales e intrainstitucionales con organizaciones que trabajan con y por los DD.HH.	2,00
Se ha elaborado documentos de avance de actividades, propuestas, coordinación con instancias de los distintos Órganos públicos con las ETAS, organizaciones sociales, etc.	2,00
Se ha realizado acompañamientos a usuarios ante instituciones públicas y privadas que prestan sus servicios públicos.	2,00
Se ha realizado del Fortalecimiento de espacios con instituciones y organizaciones de personas con discapacidad, población TLGB, personas privadas de libertad, personas adultas mayores y INNA, de los espacios autonómicos descentralizados, para la exigibilidad de cumplimiento de derechos humanos.	3,00
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
Se ha coordinado con todas las instancias de la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de sus funciones.	3,00
TOTAL	30,00

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

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
30	10	2020

 <p>José Santos Lina Chávez COORDINADOR REGIONAL EL ALTO DEFENSORIA DEL PUEBLO (Firma y Sello) Jefe Inmediato Superior</p>	 <p>Abog. Fabiana Torres Rays PROFESIONAL DE DEFENSORIA DEL PUEBLO COORDINADORA REGIONAL EL ALTO DEFENSORIA DEL PUEBLO (Firma y Sello) Servidor o Servidora Pública</p>
---	--

000151

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO	PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
UNIDAD O DEPENDENCIA	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	El Alto

1.1. Puesto del que recibe Supervisión

COORDINADOR I REGIONAL DE EL ALTO

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 Secretaria General
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales

Instituciones públicas a nivel municipal, departamental y nacional
Empresas 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 bajo presión, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, 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 la MAE, las Adjuntorías y las Delegaciones Defensoriales y Coordinaciones Regionales

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.

000150



- a) Constitución Política del Estado
- b) Ley N° 870 del Defensor del Pueblo
- c) Ley N° 1178 de administración y Control Gubernamental
- d) Ley N° 1768 Código Penal y sus modificaciones
- e) Ley N° 1970 Código de Procedimiento Penal y sus modificaciones
- f) Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público
- g) Ley N° 348 Para Garantizar a las Mujeres una vida Libre de Violencia
- h) Ley N° 004 Marcelo Quiroga Santa Cruz
- i) D.S. N° 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública
- j) Otras disposiciones legales relacionadas con el ejercicio de la Función Pública

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 los derechos humanos	1.- Se ha alcanzado el 100% de acciones de seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales en DESC al cuarto trimestre de la gestión 2020	2,00
1.1: Incidencia en Políticas Públicas desde el enfoque de los derechos humanos	2.- Se ha alcanzado el 35% de cumplimiento de las determinaciones defensoriales en DESC de alcance nacional hasta el cuarto trimestre de la gestión 2020	4,00
1.1: Incidencia en Políticas Públicas desde el enfoque de los derechos humanos	3.- Se ha realizado el 100% de acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos en el marco de las investigaciones en salud realizadas entre el segundo y tercer trimestre de la gestión 2020 IAS LAS LLAMADAS POR LEY, PRECAUTELANDO LOS INTERESES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	4,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	4.- Se ha implementado el 100% de Brigadas Defensoriales en Salud para el seguimiento del SUS conforme las directrices emitidas por la Adjutoría para la defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos durante el primer trimestre de la gestión 2020	4,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	5.- Se ha participado en el 100% de procesos de capacitación a través del Aula Virtual del segundo al cuarto trimestre de la gestión 2020	4,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	6.- Se ha ejecutado el 100% de campañas de información y/o sensibilización sobre Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o temáticas de especial protección en el marco de lo instruido por la oficina nacional del segundo al cuarto trimestre de la gestión 2020	4,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	7.- Se ha concluido el 55 % de casos atendidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD durante la gestión 2020	6,00



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 concluido el 70% de los casos registrados durante la misma gestión 2020	6,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	9.- Se ha logrado concluir en 110 días hábiles tiempo promedio la atención de casos en investigación formal durante la gestión 2020	6,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	10.- Se ha logrado concluir en 25 días hábiles tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial durante la gestión 2020	6,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	11.- 13.- Se ha participado en al menos dos reuniones de evaluación cuantitativa y cualitativa al funcionamiento del SSP durante el segundo y tercer trimestre de la gestión 2020	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	12.- Se ha propuesto al menos una proyección colectiva durante la gestión 2020	5,00
2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica	13.- Se han registrado en el SICS el 100% de los conflictos sociales conocidos y/o reportados a la Coordinación Regional El Alto durante la gestión 2020	4,00
2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica	14.- Se ha atendido el 20% de los conflictos sociales registrados en el SICS de forma directa y en coordinación con la oficina nacional y/o departamental durante la gestión 2020	4,00
2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos	15.- Se han realizado el 100% de acciones de seguimiento para promover el acatamiento de las determinaciones defensoriales de alcance nacional al cuarto trimestre de la gestión 2020	2,00
2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos	16.- Se ha logrado el cumplimiento del 40% de las determinaciones defensoriales de alcance nacional al cuarto trimestre de la gestión 2020	2,00
3.1: Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los derechos humanos	17.- Se ha realizado seguimiento al 100% de verificaciones defensoriales referidas a los servicios de justicia del SEPDEP, SEPDAVI, SIJPLU y otras instituciones durante la gestión 2020	2,00
TOTAL		70,00

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
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.	5,00
Se ha introducido la información sobre los casos atendidos de forma diaria y oportuna a los Sistemas informáticos sustantivos	5,00
Se ha incidido en la formulación de políticas públicas 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
Se ha Coordinado reuniones y/o talleres interinstitucionales e intrainstitucionales con organizaciones que trabajan con y por los DD.HH.	5,00
Se ha coadyuvado en la implementación de políticas públicas y gestión de conflictos dentro las instituciones.	5,00
Se ha elaborado propuestas de proyección colectiva en base al análisis de los casos a su cargo o las diferentes temáticas delegadas	5,00
TOTAL	30,00

000149

**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

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
30	10	2020

Abg. José Santos Lina Chávez
COORDINADOR REGIONAL EL ALTO
DEFENSORIA DEL PUEBLO

(Firma y Sello)
Jefe Inmediato Superior

Abg. Teodoro Canavari Blanco
PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
DEFENSORIA DEL PUEBLO

(Firma y Sello)
Servidor o Servidora Pública



PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL POAI FORMULADO GESTIÓN 2020

I.- IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

TITULO DEL PUESTO	PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
UNIDAD O DEPENDENCIA	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
AREA A LA QUE PERTENECE	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO (*)
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	El Alto

1.1. Puesto del que recibe Supervisión

COORDINADOR I REGIONAL DE EL ALTO

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 Adjuntarías y Secretaría General
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales

Instituciones públicas a nivel municipal, 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.

Alto grado de responsabilidad
Trabajo en equipo y bajo presión
Comunicación asertiva
Compromiso
Capacidad e iniciativa para tomar decisiones
Facilidad para trabajar en grupos
Compañerismo
Disponibilidad de viajes
Confidencialidad
Solidaridad
Sensibilidad con los casos presentados

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

000148



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL
UNIDAD DE TALENTO HUMANO
RESAP

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

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
Leyes y reglamentos referentes a Derechos Humanos

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 atendido el 100% de acciones defensoriales sobre las políticas y proyectos de atención a personas adultas mayores en los Gobiernos Autónomos Municipales priorizados durante la gestión 2020	3,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	2.- Se ha alcanzado el 100% de acciones de seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales en DESC al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	3.- Se ha alcanzado el 35% de cumplimiento de las determinaciones defensoriales en DESC de alcance nacional hasta el cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	4.- Se ha participado en el 100% de procesos de capacitación a través del Aula Virtual del segundo al cuarto trimestre de la gestión 2020	4,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	5.- Se ha ejecutado el 100% de campañas de información y/o sensibilización sobre Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o temáticas de especial protección en el marco de lo instruido por la oficina nacional del segundo al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	6.-Se ha concluido el 55 % de casos atendidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD durante la gestión 2020	6,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	7.- Se ha concluido el 70% de los casos registrados durante la misma gestión 2020	6,00



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 logrado concluir en 110 días hábiles tiempo promedio la atención de casos en investigación formal durante la gestión 2020	6,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	9.- Se ha logrado concluir en 25 días hábiles tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial durante la gestión 2020	6,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	10.- Se ha participado en al menos dos reuniones de evaluación cuantitativa y cualitativa al funcionamiento del SSP durante el segundo y tercer trimestre de la gestión 2020	5,00
1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	11.- Se ha propuesto al menos una proyección colectiva durante la gestión 2020	6,00
2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica	12.- Se han registrado en el SICS el 100% de los conflictos sociales conocidos y/o reportados a la Coordinación Regional El Alto durante la gestión 2020	4,00
2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica	13.- Se ha atendido el 20% de los conflictos sociales registrados en el SICS de forma directa y en coordinación con la oficina nacional y/o departamental durante la gestión 2020	3,00
2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos	14.- Se han realizado el 100% de acciones de seguimiento para promover el acatamiento de las determinaciones defensoriales de alcance nacional al cuarto trimestre de la gestión 2020.	3,00
2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos	15.- Se ha logrado el cumplimiento del 40% de las determinaciones defensoriales de alcance nacional al cuarto trimestre de la gestión 2020	3,00
3.2: Posicionamiento institucional para la acción defensorial en beneficio del pueblo boliviano	16.- Se ha proyectado el 100% de Notas de Prensa referidos a las Acciones Defensoriales de la CREA para la oficina nacional durante la gestión 2020	3,00
3.1: Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los derechos humanos	17.- Se ha realizado seguimiento al 100% de verificaciones defensoriales referidas a los servicios de justicia del SEPDEP, SEPDAVI, SIJPLU y otras instituciones durante la gestión 2020	3,00
TOTAL		70,00

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. Se ha introducido de manera responsable la información sobre el caso atendido de forma diaria y oportuna a los Sistemas informáticos sustantivos.	7,00
3. Se ha Coordinado reuniones y/o talleres interinstitucionales e interinstitucionales con organizaciones que trabajan con y por los DD.HH.	2,00
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, etc.	2,00
6. Se ha realizado del Fortalecimiento de espacios con instituciones y organizaciones de personas con discapacidad, población TLGB, personas privadas de libertad, personas adultas mayores y INNA, de los espacios autonómicos descentralizados, para la exigibilidad de cumplimiento de derechos humanos.	2,00

000147



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FORMULARIO 001

SECRETARÍA GENERAL
UNIDAD DE TALENTO HUMANO
RESAP

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
TOTAL	30,00

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

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
30	10	2020

 Abg. José Santos Lipa Chávez COORDINADOR REGIONAL EL ALTO DEFENSORÍA DEL PUEBLO (Firma y Sello) Jefe Inmediato Superior	 Abg. Mery Cared Callisaya Quispe PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO COORDINACIÓN REGIONAL EL ALTO DEFENSORÍA DEL PUEBLO (Firma y Sello) Servidor o Servidora Pública
---	--