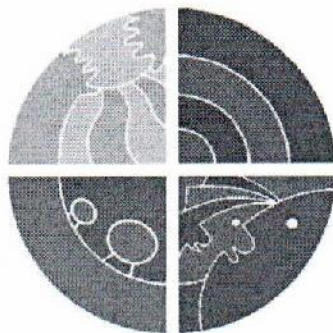


DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
SECRETARÍA GENERAL  
17 ENE 2020  
**RECIBIDO**  
HORA:.....Fojas:.....



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

# **EVALUACIÓN FINAL PLAN OPERATIVO ANUAL 2019**

Enero de 2020



**INFORME DP/SG/UP N° 0030/2020**

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	1
1. ANTECEDENTES.....	2
2. MARCO NORMATIVO.....	2
3. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	8
3.1. CONTEXTO HISTÓRICO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.....	8
3.2. MISIÓN Y VISIÓN.....	10
3.3. ATRIBUCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.....	10
3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.....	12
3.5. ARTICULACIÓN AGENDA PATRIÓTICA/PDES- PEI/POA.....	13
4. FORMULACIÓN Y AJUSTES AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2019.....	19
4.1. FORMULACIÓN AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2019.....	20
4.2. PRIMER AJUSTE AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2019.....	20
4.3. SEGUNDO AJUSTE AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2019.....	21
4.4. TERCER AJUSTE AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2019.....	22
5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN OPERATIVO ANUAL.....	22
5.1. MONITOREOS TRIMESTRALES.....	22
5.2. EVALUACIÓN DE MEDIO TÉRMINO (evaluación semestral).....	23
5.3. EVALUACIÓN FINAL.....	25
5.4. USO DEL SISTEMA GAFIP 2.0.....	26
6. PROCESO DE EVALUACIÓN FINAL.....	26
7. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.....	28
7.1. INDICADORES.....	28
7.2. PONDERACIÓN.....	29
7.3. CONSOLIDACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN.....	29
7.4. EJECUCIÓN EFECTIVA.....	31
7.5. EJECUCIÓN PONDERADA.....	31
8. RESULTADOS ALCANZADOS.....	32
8.1. EJECUCIÓN FÍSICA FINAL.....	32



8.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA. ....	32
8.3. CRITERIOS DE EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD. ....	33
8.4. EJECUCIÓN POR ÁREAS Y UNIDADES. ....	33
8.5. EJECUCIÓN TOTAL POR ÁREAS Y UNIDADES. ....	46
8.6. APOORTE A LAS ACCIONES INSTITUCIONALES DEL PEI 2016-2020. ....	48
8.7. APOORTE A LAS ACCIONES ESPECÍFICAS DEL PEI 2016-2020. ....	49
8.8. APOORTE A LAS ACCIONES A CORTO PLAZO DEL PEI 2016-2020. ....	50
9. PRINCIPALES HALLAZGOS. ....	53
9.1. ÁREAS Y UNIDADES CON EXCELENTE EJECUCIÓN. ....	53
9.2. ÁREAS Y UNIDADES CON EJECUCIÓN MEJORABLE. ....	53
9.3. ACCIÓN A CORTO PLAZO QUE DEBE SER ATENDIDA. ....	54
9.4. PRINCIPALES PROBLEMAS IDENTIFICADOS. ....	54
10. CONCLUSIONES. ....	55
11. RECOMENDACIONES. ....	58
ANEXOS. ....	60



## PRESENTACIÓN.

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

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

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

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

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



## 1. ANTECEDENTES.

En el marco de las atribuciones de la Defensoría del Pueblo definidas en la Constitución Política del Estado y la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016 – Ley del Defensor del Pueblo y demás normativa vigente, con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020, en el aporte al Plan de Desarrollo Económico Social 2016 – 2020 (PDES) y siguiendo los lineamientos establecidos en la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, mediante Resolución Administrativa No. RADP 108/2018, se resuelve aprobar el Plan Operativo Anual 2019.

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1178 – Ley de Administración y Control Gubernamentales, el Decreto Supremo N° 3246 Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones (NBSPO) de 05 de julio de 2017 y el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019-2020 de 22 de marzo de 2019, se lleva a cabo el proceso de Evaluación Final del POA de la Gestión 2019.

El proceso de Evaluación al POA 2019 es una función y herramienta de gestión que permite medir la ejecución física de las operaciones programadas durante la gestión por cada una de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo a través de una medición cuantitativa (*porcentaje o valor numérico de ejecución*) y una medición cualitativa (*actividades desarrolladas para el logro de la operación*), con la finalidad de calificar o ponderar aquellas operaciones que lograron una ejecución efectiva, la identificación de las causas de desviación en aquellas operaciones que no alcanzaron una ejecución efectiva, proceso que permite a la MAE de la Defensoría del Pueblo y a cada área o unidad ejecutora, tomar las medidas correctivas necesarias para la definición de líneas de acción estratégicas a ser implementadas en la siguiente gestión, en el marco del cumplimiento del Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 a mediano plazo.

## 2. MARCO NORMATIVO.

El Proceso de Evaluación Final del POA 2019, fundamenta su realización en el siguiente marco normativo:



➤ **Normativa General:**

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

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

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

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

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

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

Donde en los siguientes artículos, se establece:

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

*“Artículo 2 (Naturaleza de la Defensoría del Pueblo) ... III. La Defensoría del Pueblo tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, está sometida al control fiscal y tiene su sede en la ciudad de La Paz”.*



➤ **Normativa Específica:**

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

*“Artículo 6º, el Sistema de Programación de Operaciones, traducirá los planes estratégicos de cada entidad, concordantes con los planes generados por el Sistema de Planificación Integral del Estado, en tareas específicas a ejecutar; en procedimientos a emplear y en medios y recurso a utilizar, todo ello en función del tiempo y del espacio. Esta programación será de carácter integral, incluyendo tanto las operaciones de funcionamiento como las de inversión.”<sup>1</sup>*

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

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

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

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

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

Agenda Patriótica 2025, se constituye en el primer plan de largo plazo del Estado Plurinacional de Bolivia, convirtiéndose en el lineamiento de planificación a largo plazo que se traduce en el Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES); la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025

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



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

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

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

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

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





plazo en el ámbito nacional, sectorial, regional, departamental, municipal e indígena originario campesino.

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

➤ **Normativa Institucional:**

- Resolución Administrativa N° RADP 56/2017 de 30 de marzo de 2017, que resuelve aprobar el **Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo**.
- Resolución Administrativa N° RADP 108/2018 de 06 de septiembre de 2018, que aprueba el **Plan Operativo Anual 2019 y el Anteproyecto de Presupuesto 2019** de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019 – 2020 de fecha 22 de marzo de 2019, que aprueba el **Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE – SPO)** de la Defensoría del Pueblo.

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

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



*“Artículo 17. (Evaluación Periódica de la Ejecución del POA) – Las evaluaciones periódicas se realizarán de acuerdo a los plazos, condiciones y especificaciones establecidas por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y a la fecha de conclusión prevista para cada acción de corto plazo.*

...

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

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

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

- b) *Evaluaciones a la fecha de conclusión prevista – En base a los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, realizadas las instancias elegidas para las evaluaciones al término, los REACP presentarán individualmente un informe dirigido a la Defensora del Pueblo o Defensor del Pueblo, donde precisarán los resultados finales logrados,*



*el nivel de contribución de las acciones de corto plazo en la consecución de los resultados esperados en el PEI, su relación con los recursos ejecutados y las recomendaciones que consideren necesarias.”*

- Resolución Administrativa DP-RA N° 029/2019/2020 de fecha 21 de mayo de 2019, que aprueba la **primera modificación al Plan Operativo Anual 2019**, incorporando actividades relacionadas a los Derechos de las Personas con Discapacidad, a ser desarrolladas por la Delegación Defensorial Especial para los Derechos de las Personas con Discapacidad, para la gestión 2019.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 034/2019 – 2020 de fecha 17 de junio de 2019 que resuelve aprobar la **segunda modificación al Plan Operativo Anual 2019** de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de fecha 18 de junio de 2019, que resuelve aprobar la **nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo**.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2019-2020 de fecha 15 de agosto de 2019, que aprueba el **Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 ajustado de la Defensoría del Pueblo**, validado por el Ministerio de Planificación del Desarrollo mediante Nota Cite: MPD/VPC/DGSP/IE-NE 0078/2019, en fecha 18 de septiembre de 2019.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 074/2019-2020 de fecha 27 de septiembre de 2019, que aprueba la **tercera modificación al Plan Operativo Anual 2019** de la Defensoría del Pueblo.

### 3. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

#### 3.1. CONTEXTO HISTÓRICO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

Posterior al periodo de la Revolución Nacional (1952-1960) en Bolivia, se sucedieron una serie de golpes de Estado y gobiernos militares de facto. Es en este contexto que surge la Asamblea Permanente de Derechos Humanos de Bolivia, en medio de la clandestinidad el año 1976, obteniendo su personería jurídica recién



en 1979. Otra entidad que surge en la lucha contra el totalitarismo en los setentas, es la Comisión de Justicia y Paz, de la Conferencia Episcopal de Bolivia, quien surge el año 72 a raíz de las violaciones a los derechos ocurridas en esa época. Los movimientos sociales mineros y obreros también jugaron un rol determinante en la recuperación de la democracia.

En la década de los 80 el país inició su retorno a los gobiernos democráticos y se preparó un cambio en el perfil del Estado. En lo jurídico, en virtud al Derecho Internacional de los Derechos Humanos el Estado ratifica un conjunto de convenios internacionales comprometiéndose al respeto de los Derechos Humanos (DDHH), en el entendido de que no puede aceptarse un sistema democrático sin DD. HH. La Reforma Constitucional de 12 de agosto de 1994 incorpora nuevas instituciones: el Consejo Nacional de la Judicatura, el Tribunal Constitucional y el **Defensor del Pueblo**, llamado así en ese tiempo.

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

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

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

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

### 3.2. MISIÓN Y VISIÓN.

#### MISIÓN:

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

#### VISIÓN

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

### 3.3. ATRIBUCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

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

1. Interponer las acciones de inconstitucionalidad, de libertad, de amparo constitucional, de protección de privacidad, popular, de cumplimiento y el recurso directo de nulidad, en casos de vulneración de derechos individuales y colectivos manifiestamente.

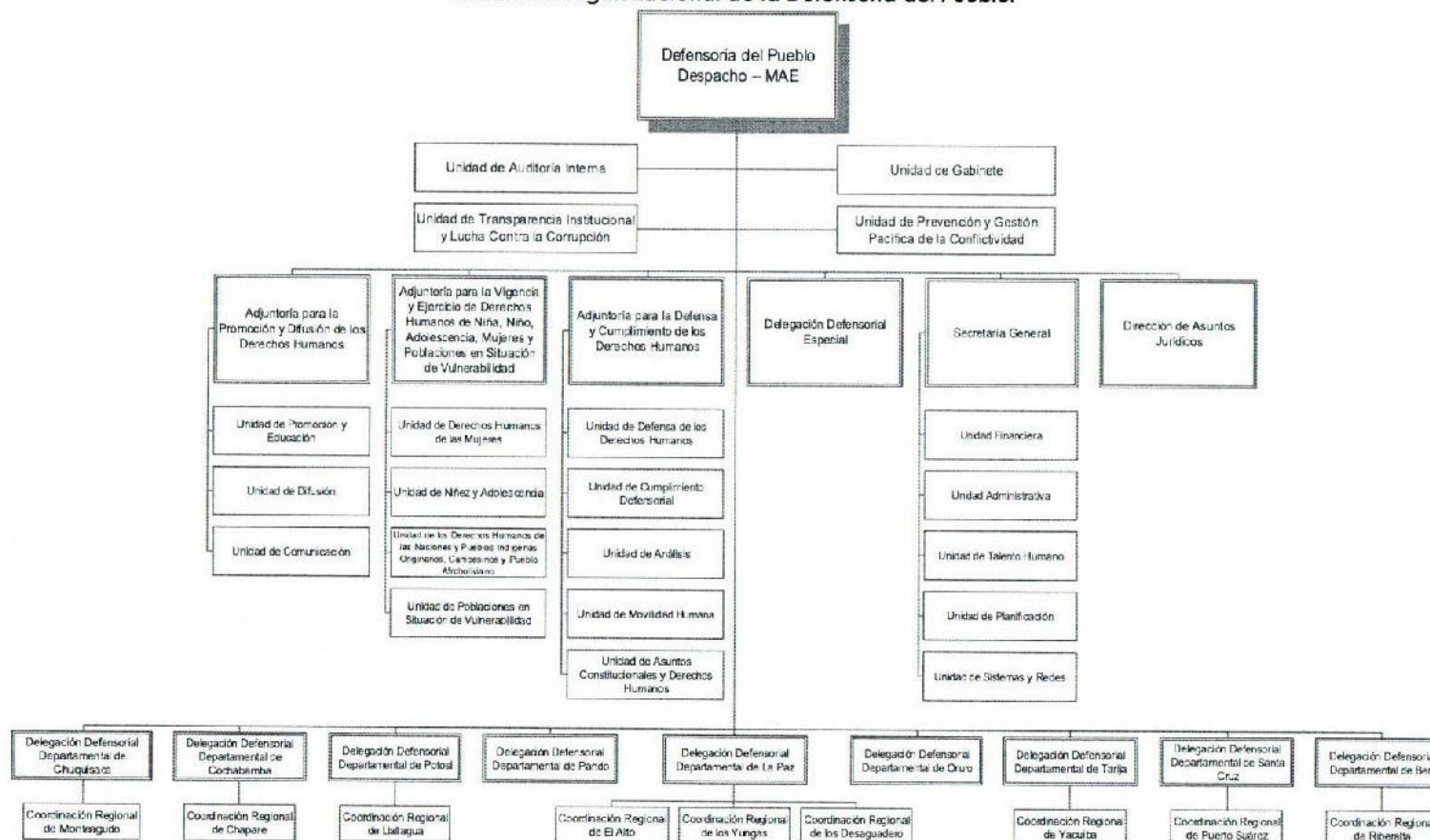


2. Presentar Proyectos de Ley y proponer modificaciones a Leyes, Decretos y Resoluciones no judiciales, en materia de su competencia, en diferentes niveles de gobierno.
3. Investigar, de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales, e instar al Ministerio Público el inicio de las acciones legales que correspondan.
4. Solicitar a las autoridades, servidores públicos, representantes legales de empresas privadas, mixtas y cooperativas que prestan servicios públicos, o autoridades indígena originario campesinas, la información que requiera para el ejercicio y cumplimiento de sus funciones.
5. Formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales, y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos y medidas que aporten al cumplimiento, vigencia y promoción de los derechos humanos, a todos los órganos e instituciones del Estado, y emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones.
6. Acceder libremente a los centros de detención e internación, policial o militar; institutos de formación policial o militar, casas de acogida, centros de atención de la niñez y adolescencia, y de adultos mayores; hospitales, centros de salud o instituciones que brindan servicios de salud; refugios temporales; centros de formación y educación; sin que pueda oponerse objeción alguna, a efectos de velar por el cumplimiento y promoción de los derechos de las personas que ahí se encuentran.
7. Ejercer sus funciones sin interrupción de ninguna naturaleza, aun en caso de declaratoria de estado de excepción.
8. Asistir con prontitud y sin discriminación a las personas que soliciten sus servicios.
9. Elaborar los reglamentos y la normativa interna para el ejercicio de sus funciones, en el marco de la presente Ley.
10. Interponer las acciones correspondientes contra las autoridades o servidoras y servidores públicos, representantes legales de empresas privadas, mixtas o cooperativas que presten servicios públicos, o autoridades indígena originario campesinas, en caso de no ser atendidas sus solicitudes.



3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

Gráfico No. 1  
Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo.



Fuente: RADP No. 035/2019 - 2020.

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

**Tabla No. 1**  
**RELACIÓN AGENDA PATRIÓTICA/PDES/PEI**

AGENDA PATRIÓTICA	PLAN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL PDES			PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
PILAR	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)
<b>Pilar 12.</b> Disfrute y felicidad plena de nuestras fiestas, de nuestra música, nuestros ríos, nuestra selva, nuestras montañas, nuestros nevados, de nuestro aire limpio, de nuestros sueños	<b>Meta 1:</b> Promover los derechos del pueblo boliviano y de la Madre Tierra para vivir en una sociedad justa, equitativa, sin pobreza.	<b>Resultado 327:</b> Las políticas públicas han sido elaboradas e implementadas en el marco del reconocimiento y respeto de los derechos de la madre tierra, derechos del pueblo boliviano a su desarrollo integral, de los pueblos indígenas originarios campesinos y de la población para vivir libre de la pobreza material, social y espiritual.	<b>Acción 1:</b> Elaboración e implementación de políticas públicas hacia el Vivir Bien.	<b>Programa 1:</b> Promover la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos mediante la incidencia en la generación de políticas públicas y normativa.
			<b>Acción 2:</b> Elaboración e implementación de normativas y acciones tendientes a fortalecer la gestión pública, la complementariedad de derechos entre la Madre Tierra y los derechos de las	<b>Programa 2:</b> Impulsar la acción sensible al conflicto y la gestión pacífica de la conflictividad en Instituciones del Estado y actores de la sociedad.

Tabla No. 1  
RELACIÓN AGENDA PATRIÓTICA/PDES/PEI

AGENDA PATRIÓTICA	PLAN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL PDES			PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
PILAR	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)
			personas del pueblo boliviano, en un escenario de diálogo intercultural, comprometido con el Vivir Bien.	desde el enfoque de derechos humanos y la cultura del diálogo y paz.
			<b>Acción 7:</b> Defensa de los derechos humanos del pueblo boliviano.	<b>Programa 3:</b> Impulsar acciones de defensa de derechos humanos del pueblo boliviano que contribuyan a la superación de situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia.

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

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

Tabla No. 2  
RELACIÓN PEI - POA

AP	PDES			PEI			POA	
	PILAR	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)	ACCIÓN ESPECÍFICA (PROYECTO)	ACCIÓN A CORTO PLAZO (PRODUCTO)*	OPERACIÓN
12	1	327	1	<b>Programa 1:</b> Promover la generación de condiciones materiales de vida que permitan el	<b>Proyecto 1.1:</b> Incidir en el desarrollo de políticas públicas y normativa enfocadas en la generación de	<b>Producto 1.1.1:</b> Resoluciones defensoriales sobre el cumplimiento de Derechos, Económicos Sociales y Culturales y Materias de Especial Protección.	OPERACIONES	TAREAS ESPECÍFICAS

Tabla No. 2  
RELACIÓN PEI – POA

AP		PDES		PEI			POA	
PILAR	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)	ACCIÓN ESPECÍFICA (PROYECTO)	ACCIÓN A CORTO PLAZO (PRODUCTO)*	OPERACIÓN	TAREA ESPECÍFICA
				ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos mediante la incidencia en la generación de políticas públicas y normativa.	condiciones materiales para el ejercicio, vigencia, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	<p><b>Producto 1.1.2:</b> Atención de casos para la defensa y cumplimiento de los derechos humanos que requieren interposición de una acción constitucional.</p> <p><b>Producto 1.1.3:</b> Proyectos de Ley y propuestas de modificaciones a Leyes, Decretos y Resoluciones no judiciales, en derechos humanos, en los diferentes niveles de gobierno.</p> <p><b>Producto 1.1.4:</b> Propuesta de Políticas Públicas que garanticen las condiciones materiales en el Estado boliviano para el ejercicio y vigencia de los Derechos Humanos y la mejora de condiciones de vida de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.</p> <p><b>Producto 1.1.5:</b> Atención de oficio y/o por solicitud de acciones de inconstitucionalidad.</p> <p><b>Producto 1.1.6:</b> Acciones de promoción de los Derechos Humanos en Instituciones del Estado.</p> <p><b>Producto 1.1.7:</b> Gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del Plan Estratégico Institucional.</p>		
					<b>Proyecto 1.2:</b> Impulsar acciones defensoriales que garanticen el	<b>Producto 1.2.1:</b> Instrumentos técnicos para garantizar el ejercicio de los Derechos Humanos de la población en		



Tabla No. 2  
RELACIÓN PEI - POA

PILAR	PDES			PEI			POA	
	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)	ACCIÓN ESPECÍFICA (PROYECTO)	ACCIÓN A CORTO PLAZO (PRODUCTO)*	OPERACIÓN	TAREA ESPECÍFICA
					ejercicio y exigibilidad de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos como resultado de su empoderamiento.	<p>situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.</p> <p><b>Producto 1.2.2:</b> Un Programa de educación y sensibilización de los Derechos Humanos en poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.</p> <p><b>Producto 1.2.3:</b> Atención de casos para la defensa y cumplimiento de los Derechos Humanos.</p> <p><b>Producto 1.2.4:</b> Un Programa de difusión de los Derechos Humanos.</p> <p><b>Producto 1.2.5:</b> Acciones de educación de los Derechos Humanos en Instituciones del Estado.</p>		
12	1	327	2	<p><b>Programa 2:</b> Impulsar la acción sensible al conflicto y la gestión pacífica de la conflictividad en Instituciones del Estado y actores de la sociedad, desde el enfoque de derechos humanos y la cultura del diálogo y paz.</p>	<p><b>Proyecto 2.1:</b> Fortalecer las capacidades y mecanismos de diálogo y negociación en Instituciones del Estado y actores de la sociedad como instrumentos de la prevención de la escalada violenta del conflicto y su gestión constructiva.</p> <p><b>Proyecto 2.2:</b> Desarrollar y transferir instrumentos de acción sensible al conflicto, educación y formación política</p>	<p><b>Producto 2.1.1:</b> Diagnósticos de la prevención de la conflictividad.</p> <p><b>Producto 2.1.2:</b> Acciones de educación en gestiones sensible al conflicto y transformación constructiva.</p> <p><b>Producto 2.2.1:</b> Gestiones con las Instituciones Públicas del Estado Plurinacional de Bolivia para que adopten el protocolo defensorial en la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.</p>	OPERACIONES	TAREAS ESPECÍFICAS



Tabla No. 2  
RELACIÓN PEI - POA

AP		PDES		PEI			POA	
PILAR	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)	ACCIÓN ESPECÍFICA (PROYECTO)	ACCIÓN A CORTO PLAZO (PRODUCTO)*	OPERACIÓN	TAREA ESPECÍFICA
					<p>en derechos humanos para actores del Estado y sociedad civil que permitan la prevención de la conflictividad y la vigencia de los derechos humanos.</p> <p><b>Producto 2.2.2:</b> Protocolo para la actuación defensorial en la prevención y gestión de conflictos.</p> <p><b>Producto 2.2.3:</b> Implementación del programa de difusión de derechos humanos.</p> <p><b>Producto 2.2.4:</b> Acciones de educación y promoción en derechos humanos para la sociedad civil.</p> <p><b>Producto 2.2.5:</b> Recepción de denuncias de conflictos sociales atendidas.</p> <p><b>Proyecto 2.3:</b> Desarrollar e implementar acciones defensoriales que garanticen la defensa, promoción y cumplimiento de los Derechos Humanos de la población.</p>	<p><b>Producto 2.3.1:</b> Resoluciones defensoriales para la inmediata adopción de correctivos y medidas que aporten al cumplimiento y vigencia de los derechos humanos.</p> <p><b>Producto 2.3.2:</b> Acciones de capacitación recíproca implementado, con Instituciones del Estado para el conocimiento del rol Defensorial.</p>		
12	1	327	7	<p><b>Programa 3:</b> Impulsar acciones de defensa de derechos humanos del pueblo boliviano que contribuyan a la superación de situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia.</p>	<p><b>Proyecto 3.1:</b> Impulsar el desarrollo de acciones defensoriales enfocadas en la transformación de la desigualdad e inequidad de la población como resultado de un cambio en las</p>	<p><b>Producto 3.1.1:</b> Resoluciones defensoriales producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.</p> <p><b>Producto 3.1.2:</b> Estrategia de empoderamiento para la superación de situaciones de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.</p>	OPERACIONES	TAREAS ESPECÍFICAS

Tabla No. 2  
RELACIÓN PEI - POA

PILAR	PDES			PEI			POA	
	META	RESULTADO	ACCIÓN	ACCIÓN INSTITUCIONAL (PROGRAMA)	ACCIÓN ESPECÍFICA (PROYECTO)	ACCIÓN A CORTO PLAZO (PRODUCTO)*	OPERACIÓN	TAREA ESPECÍFICA
					relaciones de poder y convivencia.	<b>Producto 3.1.3:</b> Propuestas de desarrollo normativo como mecanismos para superar situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia.		
					<b>Proyecto 3.2:</b> Desarrollar e implementar acciones que consoliden el posicionamiento institucional del rol defensorial a nivel nacional e internacional.	<b>Producto 3.2.1:</b> Acciones de empoderamiento para la superación de situaciones de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.		
						<b>Producto 3.2.2:</b> Gestión de relacionamiento interinstitucional nacional e internacional para velar la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos.		
						<b>Producto 3.2.3:</b> Estrategia de comunicación para el posicionamiento de la acción defensorial en la defensa de los Derechos Humanos.		

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

#### 4. FORMULACIÓN Y AJUSTES AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2019.

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

#### 4.1. FORMULACIÓN AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2019.

En atención a solicitud realizada por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, a través de nota MEFP/VPCF/DGPGP/USS/N° 528/18, para la presentación del Plan Operativo Anual – Presupuesto para la gestión 2019, es que la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante Instructivo DP-S.G. INST No. 078/2018, instruye iniciar los procesos de elaboración del POA y Presupuesto Institucional para la gestión 2019, para lo cual la Unidad de Planificación en coordinación con la Unidad Financiera inician el proceso de Formulación al Plan Operativo Anual 2019, emitiendo la Directriz correspondiente.

Asimismo, los días 23 y 24 de agosto de 2018, se lleva a cabo el Taller de Formulación POA Presupuesto 2019, con la participación de todos los Delegados Adjuntos, Delegado Especial, Directores, Jefes y Responsables de Unidad, Delegados Defensoriales Departamentales y Coordinadores Regionales de la Defensoría del Pueblo, Taller en el cual se culmina con el proceso de elaboración del POA 2019.

EL Plan Operativo Anual 2019 y Presupuesto Institucional 2019 son aprobados mediante Resolución Administrativa No. RADP 108/2018, en fecha 06 de septiembre de 2018 y remitido al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas en fecha 07 de septiembre de 2018, mediante Nota Externa DP-DESP N° 161/2018.

#### 4.2. PRIMER AJUSTE AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2019.

El Artículo 20 de la Ley N° 870 – Ley del Defensor del Pueblo, en su párrafo I establece que: *“La Defensora o el Defensor del Pueblo podrá designar a Delegadas o Delegados Defensoriales Especiales por tema específico y tiempo determinado, mismo que no podrá ser superior a un (1) año...”*.

Durante la gestión 2018 la Delegación Defensorial Especial tenía asignada la temática especial de Personas Privadas de Libertad, con un Plan Operativo Anual específico para esa temática.

A partir del 13 de marzo de 2019, entra en vigencia la Delegación Defensorial Especial con la temática especial de Personas con Discapacidad.



Es así que, al no contar con un Plan Operativo Anual específico para esa temática y en atención a solicitud realizada por la Delegada Defensorial Especial para los Derechos de las Personas con Discapacidad, mediante Informe DP/AVEDH/DDE-DPcD No. 04/2019, en el mes de mayo de 2019 se lleva a cabo el primer ajuste al Plan Operativo Anual 2019 con la incorporación de actividades relacionadas a los Derechos de las Personas con Discapacidad, validado mediante Informe DP-SG-UP N° 0265/2019 de la Unidad de Planificación y aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 029/2019-2020, de 21 de mayo de 2019.

#### 4.3. SEGUNDO AJUSTE AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2019

Toda vez que el Plan Operativo Anual 2019, formulado en el mes de septiembre de la gestión 2018 fue elaborado sin el apoyo de un Sistema informático, sino con el uso de planillas Excel, que fueron objeto de discrecionalidad en su elaboración y en el cual se identificaron errores de forma y de fondo, a fin de subsanar estos errores identificados se vio la necesidad de llevar a cabo un proceso de Reformulado al Plan Operativo Anual en todas las Áreas y Unidades de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional.

Es así que, por disposición de la Defensora del Pueblo a.i., mediante Instructivo DP/INST N° 008/2019, en fecha 7 de mayo de 2019 se da inicio al proceso de Reformulación del Plan Operativo Anual 2019.

La parte más importante de este proceso se llevó a cabo en el Encuentro Nacional de la Defensoría del Pueblo, del 5 al 7 de junio de 2019, donde todas las Áreas y Unidades de la Defensoría del Pueblo llevaron a cabo este proceso de Reformulación directamente en el Sistema GAFIP 2.0, bajo el control y asesoramiento de las Unidades dependientes de Secretaría General.

El proceso concluye en fecha 13 de junio con la presentación del Informe Técnico DP-SG-UP N° 0298/2019, elaborado por la Unidad de Planificación, con la validación de los reportes remitidos por las Áreas y Unidades de la Defensoría del Pueblo, que es aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 034/2019-2020, en fecha 17 de junio de 2019.





#### 4.4. TERCER AJUSTE AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2019.

En fecha 18 de junio de 2019 se aprueba mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020, la Nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo para la gestión 2019, con la creación o apertura de nuevas Unidades organizacionales (*Unidad de Comunicación, Unidad de Movilidad Humana, Unidad de Sistemas y Redes y la Coordinación Regional Desaguadero*), razón por la cual, dando cumplimiento al programa establecido en el Plan de Implantación y a fin de regularizar el Plan Operativo Anual de las Unidades recientemente creadas y/o directamente involucradas con la reestructuración organizacional, es que se ve la necesidad de realizar un tercer proceso de Reformulación al POA 2019.

Es así que, a través del Instructivo DP/INST N° 039/2019 de fecha 23 de septiembre de 2019, emitido por la Defensora del Pueblo a.i., se da inicio al proceso del tercer Reformulado al POA 2019 para las Áreas y/o Unidades organizacionales que fueron directamente involucradas en el proceso de reestructuración organizacional de la Defensoría del Pueblo, culminando dicho proceso en fecha 27 de septiembre con la presentación del Informe Técnico DP-SG-UP N° 0476/2019, que es aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 074/2019-2020.

#### 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN OPERATIVO ANUAL.

Los artículos 16° y 17° del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo<sup>2</sup>, establecen los mecanismos de seguimiento y evaluación al Plan Operativo Anual de la Defensoría del Pueblo, siendo la Unidad de Planificación el ente responsable de realizar estos procesos y de la generación de los reportes e informes correspondientes.

##### 5.1. MONITOREOS TRIMESTRALES.

Con el fin de realizar el seguimiento periódico al cumplimiento de las operaciones del Plan Operativo Anual de la Defensoría del Pueblo, se ha establecido la realización de dos (2) monitoreos durante la gestión.

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019-2020 de fecha 22 de marzo de 2019.



Un primer monitoreo a ser realizado al culminar el primer trimestre de la gestión, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de la gestión 2019, validado mediante Informe Técnico DP-SG-UP N° 0197/2019, de fecha 16 de abril de 2019, elaborado por la Unidad de Planificación y difundido a todas las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo a través del correo electrónico institucional de la Unidad de Planificación.

Un segundo monitoreo a ser realizado al culminar el tercer trimestre de la gestión, en el periodo comprendido del 01 de julio al 30 de septiembre de la gestión 2019, validado mediante Informe Técnico DP-SG-UP N° 0520/2019, de fecha 18 de octubre de 2019, elaborado por la Unidad de Planificación y difundido a todas las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo a través del correo electrónico institucional de la Unidad de Planificación.

Estos Monitoreos tienen la característica de ser una herramienta que permite realizar un seguimiento al cumplimiento de la ejecución de las operaciones programadas en el periodo objeto de monitoreo. Esto significa que solamente se identifica el grado de cumplimiento o incumplimiento en la ejecución de las operaciones programadas por cada área o unidad de la Defensoría del Pueblo.

Este seguimiento permite en primer lugar a las servidoras y servidores públicos, pero en especial a los Delegados Adjuntos, Delegados Defensoriales, Directores, Jefes y Responsables de Unidad, ver el estado de sus operaciones en cuanto a su cumplimiento, para de esta manera identificar posibles desviaciones y asumir medidas correctivas, a fin de que aquellas operaciones que no fueron cumplidas, puedan ser reprogramadas para su efectiva ejecución durante la gestión.

En segundo lugar, permite a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), conocer los principales problemas por los que atraviesan las Unidades ejecutoras al momento de ejecutar sus operaciones y de esta manera poder tomar decisiones en la aplicación de medidas correctivas oportunas.

## 5.2. EVALUACIÓN DE MEDIO TÉRMINO (EVALUACIÓN SEMESTRAL).

La Evaluación de Medio Término o Evaluación Semestral, permite realizar una valoración cuantitativa y cualitativa de la Ejecución del primer semestre de la

gestión 2019, del periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2019, proceso que es validado mediante Informe Técnico DP-SG-UP N° 0389/2019, de fecha 31 de julio de 2019, elaborado por la Unidad de Planificación y difundido a todas las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo a través del correo electrónico institucional de la Unidad de Planificación.

La diferencia entre la Evaluación de Medio Término y los Monitoreos trimestrales radica principalmente en que los Monitoreos significan solamente un seguimiento al cumplimiento en la ejecución de las operaciones, en cambio la Evaluación de Medio Término realiza una valoración cuantitativa y cualitativa de la ejecución de las operaciones.

Esto significa que, dependiendo del tipo de indicador que tenga una determinada operación, se identifica cuantitativamente (número o porcentaje) el grado de ejecución de la operación, se conoce cualitativamente las actividades que se realizaron para la ejecución de esa operación y se obtiene un resultado final de la ejecución de estas operaciones.

La Evaluación de Medio Término, permite identificar en primer lugar aquellas operaciones que están atravesando problemas en su ejecución.

Asimismo, permite conocer el grado de aporte a las Acciones Institucionales (Programas), Acciones Específicas (Proyectos) y Acciones a Corto Plazo (Productos).

Por último, permite identificar a las áreas o unidades de la Defensoría del Pueblo que tienen un bajo porcentaje de ejecución de sus operaciones.

Al ser ésta una evaluación realizada al primer semestre de la gestión, habiendo identificado aquellas Operaciones, Acciones Institucionales, Acciones Específicas, Acciones a Corto Plazo y Áreas o Unidades organizacionales con problemas en su ejecución y/o aporte, es posible aplicar medidas correctivas para que durante el segundo semestre estas puedan ser subsanadas, a través del establecimiento de Líneas Nacionales por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva o realizando Ajustes al Programa Operativo Anual y la reprogramación en la ejecución de operaciones.



### 5.3. EVALUACIÓN FINAL.

En esta etapa final, al haberse concretado los dos Monitoreos trimestrales y la Evaluación de Medio Término (primer semestre), corresponde realizar la Evaluación Final al POA 2019. Este proceso de Evaluación Final, que metodológicamente es similar al proceso de Evaluación de Medio Término, comprende dos pasos:

El primer paso es realizar la Evaluación al segundo semestre del Plan Operativo Anual. Este paso incluye todo lo mencionado en el apartado anterior de Evaluación de Medio Término y permite realizar una valoración cuantitativa y cualitativa de la Ejecución del segundo semestre, del periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2019<sup>3</sup>.

Dependiendo del tipo de indicador que tenga una determinada operación, esta evaluación permite identificar cuantitativamente (número o porcentaje) el grado de ejecución de la operación, además permite conocer cualitativamente las actividades que se realizaron para la ejecución de esa operación y se obtiene el resultado final.

El segundo paso es la consolidación de los resultados obtenidos en la Evaluación de Medio Término y la Evaluación del segundo semestre.

Una vez consolidada esta información, se conoce el grado de ejecución de las Operaciones, el aporte a las Acciones Institucionales (Programas), Acciones Específicas (Proyectos) y Acciones a Corto Plazo (Productos), así como el estado de ejecución de las diferentes áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, permite identificar aquellas operaciones que no pudieron ser ejecutadas, así como aquellas Acciones Institucionales, Acciones Específicas y/o Acciones a Corto Plazo con menor ejecución o aporte, que si bien no podrá ser subsanado durante la presente gestión, permite a la Máxima Autoridad Ejecutiva tomar decisiones en cuanto a los lineamientos estratégicos para la siguiente gestión y otras medidas correctivas necesarias, a fin de cumplir con la programación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020.

<sup>3</sup> El periodo de Evaluación Final puede variar, dependiendo de la fecha en que se de por finalizada la gestión administrativa y los plazos establecidos por la Máxima Autoridad Ejecutiva a partir de la emisión del Instructivo de Evaluación Final y la Directriz correspondiente.



#### 5.4. USO DEL SISTEMA GAFIP 2.0.

A inicios de la gestión 2019, la Unidad de Sistemas y Redes en coordinación con la Unidad de Planificación desarrollaron e implementaron el Sistema de Gestión Administrativa, Financiera y Planificación GAFIP 2.0, el cual además de apoyar en los procesos administrativos y financieros, fue la principal herramienta para la realización de todos los procesos de evaluación y seguimiento al POA 2019.

Este Sistema proporciona un entorno sencillo y seguro para la introducción de datos desde el proceso de formulación al POA, reformulaciones (ajustes) al POA, hasta los procesos de seguimiento y evaluación al POA (Monitoreos, Evaluación de Medio Término y Evaluación Final), que son centralizados en una base de datos general y que permite a cada área y unidad organizacional de la Defensoría del Pueblo, contar con información rápida y oportuna para el desarrollo de sus actividades y la ejecución de sus operaciones programadas en relación con el presupuesto asignado por operación.

Todos los procesos de seguimiento y evaluación al POA 2019 (Monitoreo al primer trimestre, Evaluación de Medio Término, Monitoreo al tercer trimestre y Evaluación Final) fueron realizados a través del Sistema de Gestión Administrativa, Financiera y Planificación GAFIP 2.0, el cual permite el llenado de formularios básicos de seguimiento y evaluación, la generación de reportes de cada uno de los procesos y la centralización de la información obtenida en una base de datos que, posteriormente migrada a formato Excel (.xlsx), sirve como insumo principal para la consolidación y sistematización de la Evaluación Final al POA 2019.

#### 6. PROCESO DE EVALUACIÓN FINAL.

El proceso de Evaluación Final al POA 2019 se inicia el 06 de diciembre de 2019 con la emisión del Instructivo DP/INST N° 048/2019 por la Defensora del Pueblo y la Directriz correspondiente que son difundidos a todas las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo a través del correo institucional de la Unidad de Planificación.



En fecha 09 de diciembre, mediante solicitud realizada con Nota Interna DP-SG-UP N° 0985/2019, se lleva a cabo la reunión de coordinación entre la Unidad de Planificación y la Unidad de Sistemas y Redes, en la cual se trata específicamente el tema de la configuración y habilitación del Sistema GAFIP 2.0, para llevar a cabo la Evaluación Final al POA 2019, por cada servidora o servidor público de la Defensoría del Pueblo.

Del 11 al 13 de diciembre, se llevan a cabo los Talleres de inducción al proceso de evaluación final al POA 2019, así como la remisión a través del correo electrónico institucional de la Unidad de Planificación de los video tutoriales a todas las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo.

El proceso de Evaluación Final al Plan Operativo Anual 2019 fue llevado a cabo por todas las servidoras y servidores públicos de las diferentes áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo, en el marco de sus atribuciones y funciones respectivas.

Este proceso atravesó por los siguientes pasos:

- ✓ Elaboración y emisión de la Instructiva y Directriz correspondiente.
- ✓ Reuniones de coordinación previas, para la habilitación y preparación del Sistema GAFIP 2.0 para el proceso de Evaluación Final al POA 2019.
- ✓ Proceso de Inducción a través de talleres de capacitación y emisión de video tutoriales.
- ✓ Asistencia técnica a las diferentes áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo por la Unidad de Planificación, durante todo el proceso de Evaluación Final al POA 2019.
- ✓ Evaluación del segundo semestre de la gestión 2019 realizada por todas las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo.
- ✓ Remisión de los Reportes de Evaluación Final al POA 2019 y los medios de verificación realizada por todas las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo.
- ✓ Revisión de forma y fondo de la información recibida.
- ✓ Consolidación y sistematización de los datos obtenidos durante la gestión 2019.
- ✓ Elaboración del documento de Evaluación Final al POA 2019.
- ✓ Elaboración del Informe Técnico correspondiente.



- ✓ Remisión a la MAE del documento de Evaluación Final al POA 2019 y del Informe Técnico.
- ✓ Posteriormente se realizará la difusión a todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo del documento de Evaluación Final al POA 2019.

## 7. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

### 7.1. INDICADORES.

Para la formulación del POA 2019 y durante toda la gestión, a través del Sistema GAFIP 2.0, se han considerado tres tipos de indicadores:

#### a. Numérico (Absoluto).

El indicador Numérico (Absoluto) permite realizar la cuantificación de algún objeto, producto o bien realizado por las unidades ejecutoras. Por ejemplo: Un (01) Manual de Procesos y Procedimientos. Este indicador para su cálculo final es por naturaleza acumulativo.

#### b. Porcentual Acumulado (Relativo).

El indicador Porcentual Acumulado (Relativo) permite en valores relativos o porcentajes, medir el avance parcial o total de un determinado proceso u operación: Por ejemplo: 50% de implementación del Sistema de Servicio al Pueblo. Este tipo de indicador, para su cálculo final es, como su nombre lo dice, acumulativo.

#### c. Porcentual Lineal (Relativo).

El indicador Porcentual Lineal (Relativo) es generalmente utilizado para aquellas operaciones recurrentes, que deben completarse en un mismo porcentaje durante toda la gestión. Por ejemplo: 100% de gestiones administrativas. Este tipo de indicador debe ser calculado en base al promedio del porcentaje trimestral de ejecución.

Sin embargo, con fines de apoyo para la sistematización de la información obtenida, en cierto tipo de operaciones se ha tomado en cuenta un cuarto tipo de indicador:



**d. Numérico Inverso (Absoluto).**

El indicador Numérico Inverso (Absoluto) es utilizado en aquellas operaciones que plantean como meta la realización de determinadas actividades en un número máximo de días, en caso de pasarse de la meta propuesta la calificación de la operación va decreciendo inversamente proporcional a los días transcurridos. Por ejemplo: 115 días hábiles para la tramitación de casos.

**7.2. PONDERACIÓN.**

Durante la gestión 2019, en la formulación del Plan Operativo Anual 2019, se ha realizado la ponderación de las operaciones de acuerdo a la importancia que cada área o unidad organizacional asignó a éstas.

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

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

Este sistema de ponderación que alcanza a la cifra de 100 puntos por área o unidad organizacional en sus Planes Operativos Anuales, permite que estas áreas o unidades organizacionales sean quienes definan su grado de ejecución en base a su planificación anual, minimizando los riesgos y maximizando la utilidad del uso eficiente de los recursos materiales y humanos de cada una de estas áreas o unidades organizacionales.

**7.3. CONSOLIDACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN.**

Una vez realizadas la Evaluación de Medio Término (Evaluación del primer semestre) y la Evaluación Final (Evaluación del segundo semestre), obtenidas de la Unidad de Sistemas y Redes se procede a su consolidación.





Posteriormente, se procede a la sistematización, a través de formulas estadísticas con el fin de realizar el cálculo de evaluación final por operación, para lo cual se siguen los siguientes pasos:

1) Calculo del Total Esperado del Primer Semestre.

Se obtiene a través de la suma o promedio obtenido de la programación del primer y segundo trimestre, de acuerdo a cada tipo de indicador, como se explica en el apartado 5.1. Indicadores.

2) Cálculo del Total Esperado del Segundo Semestre.

Se obtiene a través de la suma o promedio obtenido de la programación del tercer y cuarto trimestre, de acuerdo a cada tipo de indicador.

3) Calculo del Porcentaje de Ejecución obtenido del Primer Semestre.

El resultado obtenido es relativo (porcentual) y se lo obtiene de la relación percentil entre lo ejecutado en el primer semestre y lo planificado en el primer semestre.

En este paso, el total ejecutado es asignado discrecionalmente por cada servidora o servidor público de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, por lo que es importante que este resultado obtenido sea validado a través del campo de "actividades realizadas" y los medios de verificación correspondientes, a fin de contar con resultados fidedignos.

4) Calculo del Porcentaje de Ejecución obtenido del Segundo Semestre.

El resultado obtenido es relativo (porcentual), se obtiene de la relación percentil entre lo ejecutado en el segundo semestre y lo planificado en el segundo semestre.

En este paso, al igual que en el paso anterior, el total ejecutado es asignado discrecionalmente por cada servidora o servidor público de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, por lo que es importante que este resultado obtenido sea validado a través del campo de "actividades realizadas" y los medios de verificación correspondientes, a fin de contar con resultados verdaderos.



5) Cálculo del Porcentaje de Ejecución Final obtenido.

El resultado obtenido es relativo (porcentual) y para su cálculo se identifica el promedio de los Porcentajes de Ejecución del primer y segundo semestres. Esto es realizar la suma de ambos porcentajes de ejecución y dividirlos entre dos (2).

6) Cálculo de la Ejecución Ponderada.

El resultado obtenido es absoluto (numérico) y para el cálculo de la ejecución ponderada, se multiplicó el Porcentaje de Ejecución Final por la ponderación asignada a cada operación.

La ponderación total es por Unidad, el resultado total solamente servirá para el cálculo de ejecución ponderada por Área y Unidad.

#### 7.4. EJECUCIÓN EFECTIVA.

La ejecución efectiva es aquella en la que no aplica el sistema de ponderación y nos permite evaluar el aporte que se realiza a las Acciones Institucionales (Programas), Acciones Específicas (Proyectos) y Acciones a Corto Plazo (Productos).

Este tipo de ejecución tiende a ser menor a la ejecución ponderada, puesto que es lineal y no toma en cuenta las ponderaciones programadas por cada una de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo.

#### 7.5. EJECUCIÓN PONDERADA.

La ejecución ponderada es aquella que se calcula en base a la ponderación y es la que se explica en el apartado 5.3. Consolidación y Sistematización, inciso 6).

Este tipo de ejecución permite ver los resultados reales de acuerdo a lo planificado por cada área y unidad organizacional, por lo que solamente se aplica para ver el porcentaje final de ejecución de la Defensoría del Pueblo y cada una de sus Áreas y Unidades organizacionales dependientes.



## 8. RESULTADOS ALCANZADOS.

### 8.1. EJECUCIÓN FÍSICA FINAL.

Tomando en cuenta la Ejecución Efectiva y la Ejecución Ponderada de la Defensoría del Pueblo, explicados en apartados anteriores, se tiene que la Defensoría del Pueblo ha alcanzado una Ejecución Ponderada de 93,74%.

**Tabla No. 3**  
**Porcentaje de Ejecución Física final alcanzado**

EJECUCIÓN FÍSICA	PORCENTAJE ALCANZADO
PERIODO ENERO–DICIEMBRE 2019	93,74%

**Fuente:** Elaborado por Unidad de Planificación.

### 8.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.

Tomando en cuenta las fuentes de financiamiento TGN y Donación Externa, en la Tabla N° 4, se puede observar el porcentaje de ejecución presupuestaria alcanzado por la Defensoría del Pueblo, alcanzando una ejecución de 93,31%.

**Tabla No. 4**  
**Ejecución Física vs. Ejecución Presupuestaria**  
**Periodo Enero – Diciembre 2019**

DESCRIPCIÓN FUENTE	PRESUPUESTO VIGENTE	DEVENGADO	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
TGN	36.565.286,00	34.687.080,17	94,86%
DONACIÓN EXTERNA	2.003.431,05	1.301.813,72	64,98%
<b>TOTAL, EJECUCIÓN</b>	<b>38.568.717,05</b>	<b>35.988.893,89</b>	<b>93,31%</b>

**Fuente:** Reporte SIGEP.



### 8.3. CRITERIOS DE EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD.

Para medir los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad establecidos en el Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 ajustado<sup>4</sup>, de la Defensoría del Pueblo, se realiza el siguiente análisis, de la Tabla N° 5.

**Tabla No. 5**  
**Criterios de Eficacia, Eficiencia y Efectividad**  
**Periodo Enero – Diciembre 2019**

EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
$E1 = \frac{93,74}{100} = 93,74\%$		$E2 = \frac{93,74}{93,31} = 1$		$E3 = \frac{93,74\% + 100\%}{2} = 97,10\%$	
RANGOS	CALIF.	RANGOS	CALIF.	RANGOS	CALIF.
0 – 60%	BAJA	$E2 > 1$	MUY EFICIENTE	0 – 60%	INEFECTIVO
61 – 80%	MEDIA	$E2 = 1$	EFICIENTE	61 – 80%	ACEPTABLE
> 80%	ALTA	$E2 < 1$	INEFICIENTE	> 80%	EFECTIVO

Fuente: Elaboración propia, Unidad de Planificación

Por lo señalado en la Tabla N° 5, se puede establecer que la Defensoría del Pueblo alcanzó la calificación de Eficacia Alta con un 93,74%, una calificación de Eficiente con 1 y una calificación de Efectividad del 97,10%.

### 8.4. EJECUCIÓN POR ÁREAS Y UNIDADES.

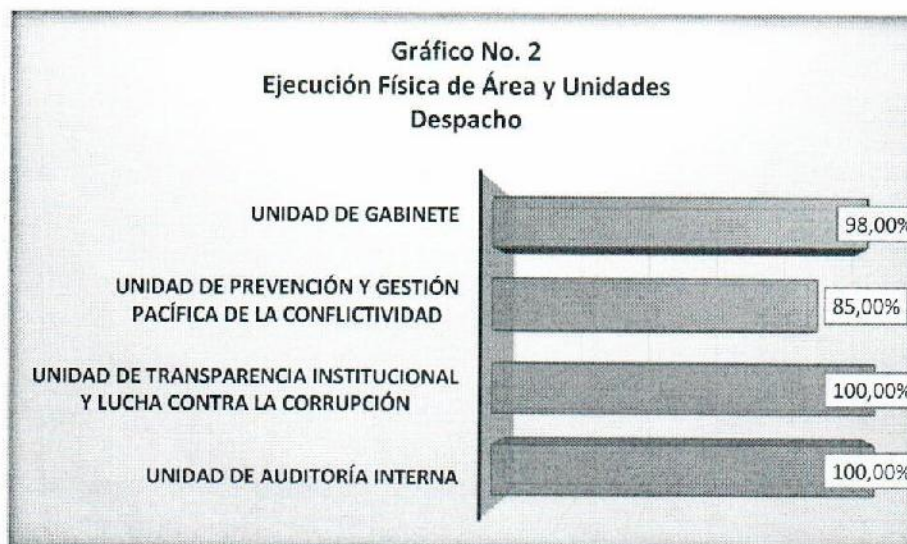
En las Tablas siguientes, se aprecia la ejecución por Áreas y Unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, agrupadas en sus respectivas áreas y con la ejecución final promediada por área.



<sup>4</sup> Pág. 49 – Plan Estratégico Institucional 2016-2020 ajustado de la Defensoría del Pueblo.

**Tabla No. 6**  
**Ejecución Física Área y Unidades<sup>5</sup>**

<b>DESPACHO</b>	
Unidad de Gabinete.	98,00%
Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	85,00%
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.	100,00%
Unidad de Auditoría Interna.	100,00%
<b>Total, Promedio</b>	<b>95,80%</b>



La Unidad de Gabinete no pudo cumplir la realización de eventos internacionales programados para el primer semestre, que fueron suspendidos por causas ajenas a la institución, afectando al resultado de ejecución final.

La Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad no pudo cumplir con la elaboración de un (01) protocolo para las actuaciones de Instituciones del Estado y actores sociales, programado para el primer semestre, reprogramado para el segundo semestre, pero que, a pesar de la reprogramación, no pudo consolidarse su ejecución en la presente gestión.

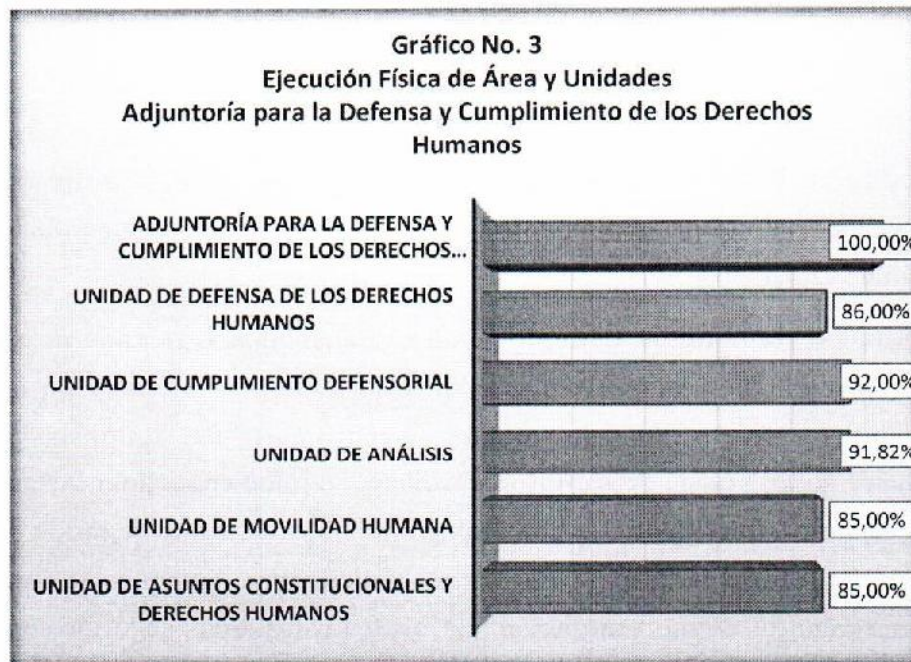
<sup>5</sup> Los porcentajes obtenidos son el resultado de la calificación ponderada de la ejecución de las operaciones de cada área y unidad. El total Promedio es el promedio de las ejecuciones de sus Unidades dependientes.



**Tabla No. 7**  
**Ejecución Física de Área y Unidades<sup>6</sup>**

<b>ADJUNTORÍA PARA LA DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	
Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.	100,00%
Unidad de Defensa de los Derechos Humanos.	86,00%
Unidad de Cumplimiento Defensorial.	92,00%
Unidad de Análisis.	91,82%
Unidad de Movilidad Humana.	85,00%
Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.	85,00%
<b>Total, Promedio</b>	<b>90,00%</b>

**Gráfico No. 3**  
**Ejecución Física de Área y Unidades**  
**Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos**



La Unidad de Defensa de los Derechos Humanos cumplió parcialmente una operación (50%) sobre la realización de dos (2) estudios de casos, habiendo concluido solo la realización de un (1) estudio de caso; y no cumplió la ejecución

<sup>6</sup> Los porcentajes obtenidos son el resultado de la calificación ponderada de la ejecución de las operaciones de cada área y unidad. El total Promedio es el promedio de las ejecuciones de sus Unidades dependientes.

sobre la implementación de una proyección colectiva a nivel nacional, debido en ambos casos principalmente a los conflictos post electorales de noviembre y diciembre.

La Unidad de Cumplimiento Defensorial no pudo ejecutar en el segundo semestre la operación relacionada a la realización del curso “Salud y Derechos Humanos”, debido principalmente a factores externos y de coordinación con la EGPP.

La Unidad de Análisis no cumplió en el primer semestre la operación relacionada a la realización de dos (2) supervisiones al seguimiento de las determinaciones defensoriales y tampoco fue reprogramada para su cumplimiento durante el segundo semestre. Asimismo, cumplió parcialmente una operación sobre el alcance del 62% de cumplimiento del total de las determinaciones defensoriales, logrando alcanzar solamente un 40,32% de acuerdo a cifras proporcionadas por la misma Unidad.

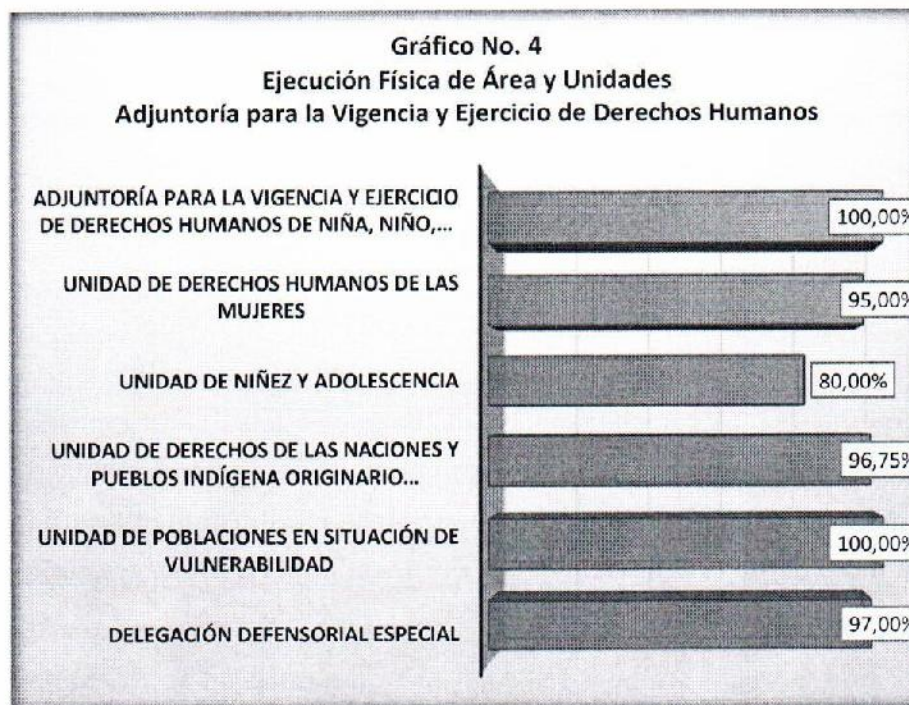
La Unidad de Movilidad Humana, por su reciente creación, sólo tenía programada dos operaciones para el cuarto trimestre de la gestión, sin embargo, solo pudo ejecutar al 70% la operación relacionada al Plan de Acción “Movilidad Humana con Derechos” debido principalmente a cambio de autoridades y conflictos políticos y sociales.

La Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos no pudo ejecutar durante toda la gestión la operación relacionada al análisis de solicitudes de tramitación de recursos de revisión extraordinaria de sentencia y recursos de nulidad porque no se presentaron casos. No se pudo consolidar las consultas a las delegaciones para identificar las problemáticas y realizar la segunda ruta crítica de la gestión programado para noviembre y diciembre. Tampoco se han presentado requerimientos de representación a favor de la MAE en el segundo semestre. Y, por último, solo se cumplió parcialmente en la identificación de dos (2) casos para la tramitación de acciones de cumplimiento en contra de autoridades públicas, por falta de tiempo y por falta de un sistema que coadyuve en este proceso.



**Tabla No. 8**  
**Ejecución Física de Área y Unidades<sup>7</sup>**

<b>ADJUNTORÍA PARA LA VIGENCIA Y EJERCICIO DE DERECHOS HUMANOS DE NIÑA, NIÑO, ADOLESCENCIA, MUJERES Y POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD</b>	
Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.	100,00%
Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres.	95,00%
Unidad de Niñez y Adolescencia.	80,00%
Unidad de Derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano.	96,75%
Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.	100,00%
Delegación Defensorial Especial. <sup>8</sup>	97,00%
<b>Total, Promedio</b>	<b>94,80%</b>



<sup>7</sup> Los porcentajes obtenidos son el resultado de la calificación ponderada de la ejecución de las operaciones de cada área y unidad. El total Promedio es el promedio de las ejecuciones de sus Unidades dependientes.

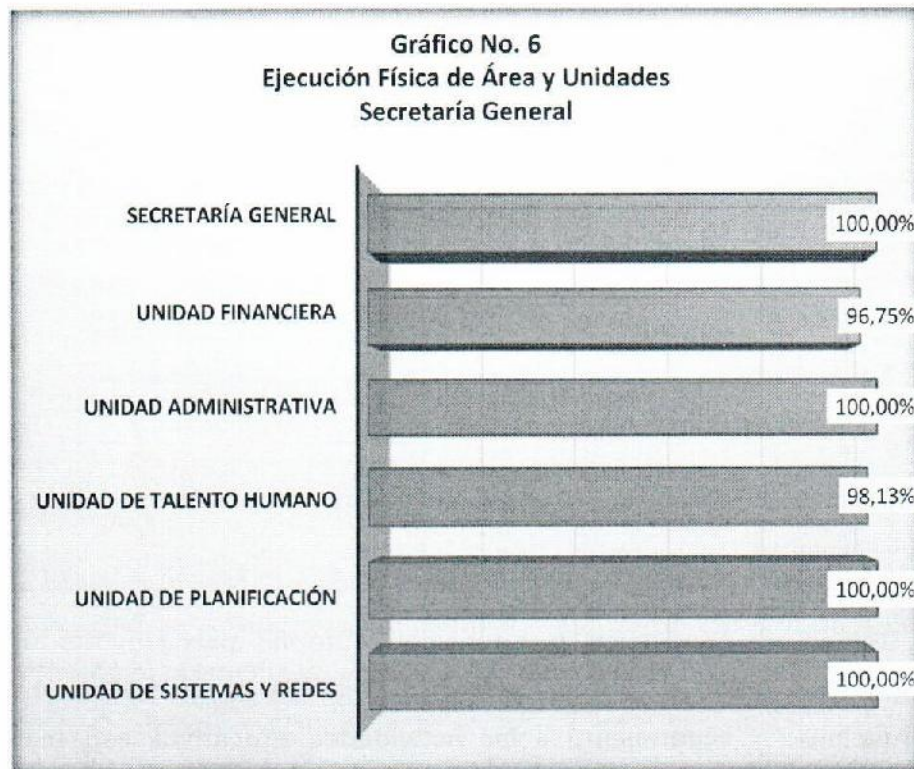
<sup>8</sup> Mediante Res. Adm. DP-RA N° 008/2019-2020, la Delegación Defensorial Especial pasa a depender administrativa y orgánicamente de la Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos



**Tabla No. 10**  
**Ejecución Física de Área y Unidades<sup>10</sup>**

<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	
Secretaría General.	100,00%
Unidad Financiera.	96,75%
Unidad Administrativa.	100,00%
Unidad de Talento Humano.	98,13%
Unidad de Planificación.	100,00%
Unidad de Sistemas y Redes.	100,00%
<b>Total, Promedio</b>	<b>99,10%</b>

**Gráfico No. 6**  
**Ejecución Física de Área y Unidades**  
**Secretaría General**



La Unidad Financiera, solamente cumplió parcialmente (40%) una operación programada para el primer semestre, sobre el cumplimiento de las estipulaciones

<sup>10</sup> Los porcentajes obtenidos son el resultado de la calificación ponderada de la ejecución de las operaciones de cada área y unidad. El total Promedio es el promedio de las ejecuciones de sus Unidades dependientes.



contenidas en los Convenios y Acuerdos Interinstitucionales con Organismos Financiadores.

La Unidad de Talento Humano cumplió parcialmente (20/25) una operación en el segundo semestre, referida al pago de Contingencias Judiciales de la Defensoría del Pueblo, encontrándose este trámite en otras instancias administrativas.

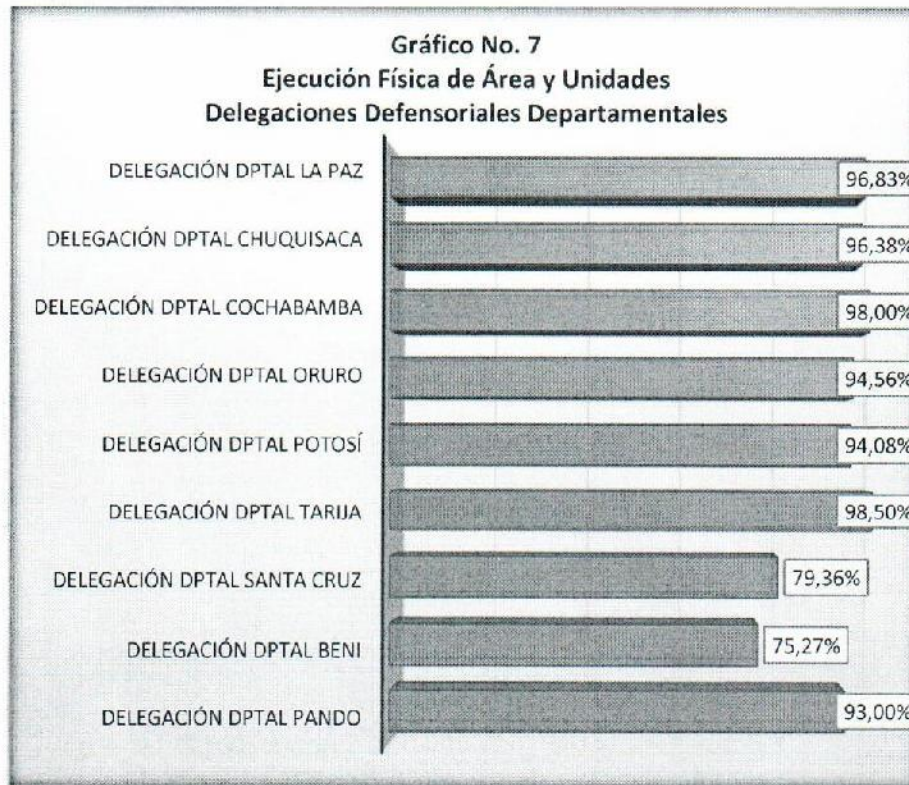
**Tabla No. 11**  
**Ejecución Física de Área y Unidades**

<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS</b>	
<b>Dirección de Asuntos Jurídicos.</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla No. 12**  
**Ejecución Física de Área y Unidades<sup>11</sup>**

<b>DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES</b>	
Delegación Defensorial Departamental La Paz.	96,83%
Delegación Defensorial Departamental Chuquisaca.	96,38%
Delegación Defensorial Departamental Cochabamba.	98,00%
Delegación Defensorial Departamental Oruro.	94,56%
Delegación Defensorial Departamental Potosí.	94,08%
Delegación Defensorial Departamental Tarija.	98,50%
Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz.	79,36%
Delegación Defensorial Departamental Beni.	75,27%
Delegación Defensorial Departamental Pando.	93,00%
<b>Total, Promedio</b>	<b>91,80%</b>

<sup>11</sup> Los porcentajes obtenidos son el resultado de la calificación ponderada de la ejecución de las operaciones de cada área y unidad. El total Promedio es el promedio de la ejecución de las Delegaciones Defensoriales Departamentales.



La Delegación Defensorial de La Paz, tiene tres (3) operaciones programadas para el segundo semestre que no fueron ejecutadas, así como una operación cumplida parcialmente (62%).

La Delegación Defensorial de Chuquisaca, no cumplió con la ejecución total de seis (6) operaciones programadas para el primer semestre, así como la ejecución parcial de tres (3) operaciones programadas para el primer semestre. De igual no cumplió la ejecución total de dos (2) operaciones programadas para el segundo semestre y la ejecución parcial de una (1) operación programada para el segundo semestre. Se puede resaltar que todas las operaciones que no fueron cumplidas en el primer semestre, fueron ejecutadas en el segundo, por lo cual, su ejecución se incrementó.

La Delegación Defensorial de Cochabamba, tiene dos (2) operaciones que no fueron cumplidas en el primer semestre y dos (2) operaciones que fueron cumplidas parcialmente (50%) en el primer semestre. Asimismo, una (1) operación que fue cumplida parcialmente (50%) en el segundo semestre.



La Delegación Defensorial de Oruro, tiene una (1) operación que no fue cumplida en el primer semestre y cinco (5) operaciones cumplidas parcialmente en el primer semestre. En el segundo semestre tiene cuatro (4) operaciones que no fueron cumplidas totalmente y dos (2) operaciones cumplidas parcialmente en el segundo semestre. Por lo cual, existen tres (3) operaciones no cumplidas en toda la gestión.

La Delegación Defensorial de Potosí, cumplió todas sus operaciones en el primer semestre y tiene cuatro (4) operaciones no cumplidas totalmente en el segundo semestre y tres (3) operaciones cumplidas parcialmente en el segundo semestre.

La Delegación Defensorial de Tarija, cumplió todas sus operaciones en el primer semestre y tiene una (1) operación no cumplida totalmente en el segundo semestre.

La Delegación Defensorial de Santa Cruz tiene una (1) operación no cumplida totalmente en el primer semestre y tres (3) operaciones cumplidas parcialmente en el primer semestre. En el segundo semestre incrementó a seis (6) operaciones no cumplidas y siete (7) operaciones cumplidas parcialmente. Haciendo un total de cinco (5) operaciones que no fueron cumplidas totalmente durante la gestión y nueve (9) operaciones que fueron cumplidas parcialmente durante la gestión.

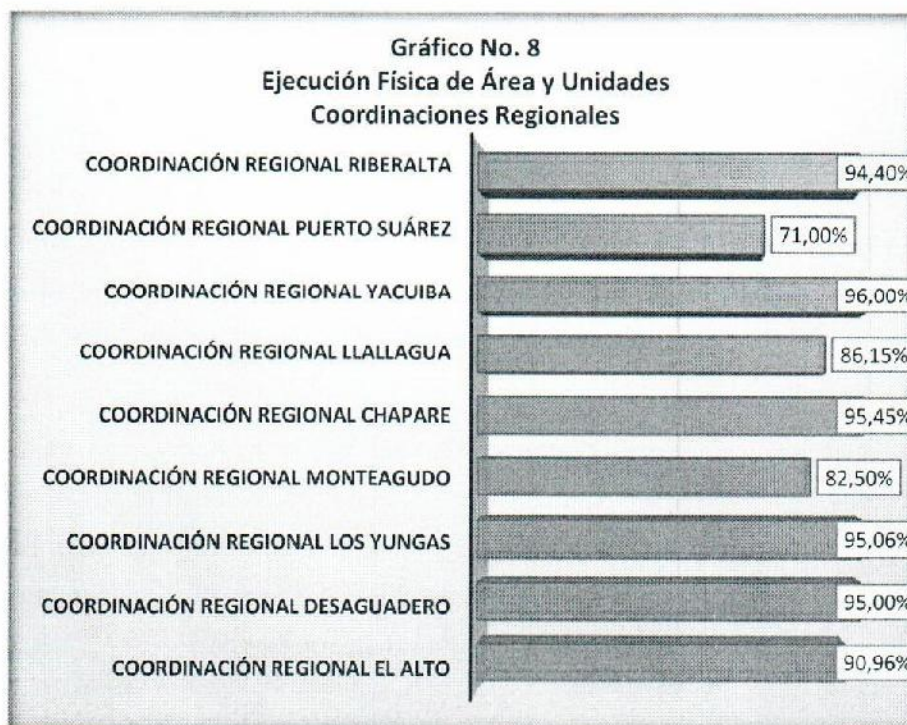
La Delegación Defensorial de Beni tiene en el primer semestre diez (10) operaciones no cumplidas totalmente y dos (2) operaciones cumplidas parcialmente. En el segundo semestre tiene dieciséis (16) operaciones no cumplidas totalmente y cuatro (4) operaciones cumplidas parcialmente, haciendo un total de quince (15) operaciones no cumplidas totalmente durante la gestión y quince (15) operaciones cumplidas parcialmente.

La Delegación Defensorial de Pando tiene en el primer semestre tres (3) operaciones cumplidas parcialmente y en el segundo semestre tiene tres (3) operaciones no cumplidas totalmente y cinco (5) operaciones cumplidas parcialmente. Haciendo un total de tres (3) operaciones no cumplidas totalmente durante la gestión y ocho (8) operaciones cumplidas parcialmente durante la gestión.

**Tabla No. 13**  
**Ejecución Física de Área y Unidades<sup>12</sup>**

<b>COORDINACIONES REGIONALES</b>	
Coordinación Regional El Alto.	90,96%
Coordinación Regional Desaguadero.	95,00%
Coordinación Regional Los Yungas.	95,06%
Coordinación Regional Monteagudo.	82,50%
Coordinación Regional Chapare.	95,45%
Coordinación Regional Llallagua.	86,15%
Coordinación Regional Yacuiba.	96,00%
Coordinación Regional Puerto Suárez.	71,00%
Coordinación Regional Riberalta.	94,40%
<b>Total, Promedio</b>	<b>89,60%</b>

**Gráfico No. 8**  
**Ejecución Física de Área y Unidades**  
**Coordinaciones Regionales**



<sup>12</sup> Los porcentajes obtenidos son el resultado de la calificación ponderada de la ejecución de las operaciones de cada área y unidad. El total Promedio es el promedio de la ejecución de las Coordinaciones Regionales.



La Coordinación Regional El Alto tiene una (1) operación no cumplida totalmente durante el primer semestre y una (1) operación cumplida parcialmente. En el segundo semestre tiene siete (7) operaciones no cumplidas totalmente y una (1) operación cumplida parcialmente. Haciendo un total de seis (6) operaciones no cumplidas totalmente durante la gestión y dos (2) operaciones cumplidas parcialmente durante la gestión.

La Coordinación Regional Desaguadero, de reciente apertura, solo tiene programada cuatro operaciones para el cuarto trimestre, de las cuales una (1) no cumplió totalmente, debido a que no se registraron casos de conflictos sociales en el lugar.

La Coordinación Regional Los Yungas, durante el primer semestre solo tiene una (1) operación no cumplida totalmente y diez operaciones cumplidas parcialmente. En el segundo semestre tiene dos (2) operaciones cumplidas parcialmente.

La Coordinación Regional Monteagudo, durante el primer semestre tiene trece (13) operaciones no cumplidas totalmente y en el segundo semestre tiene dos (2) operaciones cumplidas parcialmente, logrando cumplir durante el segundo semestre todas las operaciones que estaban sin ejecución, sin embargo, tiene trece (13) operaciones con cumplimiento parcial en la gestión.

La Coordinación Regional Chapare, durante el primer semestre tiene una (1) operación sin cumplir totalmente y durante el segundo semestre tiene una (1) operación sin cumplir totalmente y una (1) operación cumplida parcialmente.

La Coordinación Regional Llallagua, durante el primer semestre tiene dos (2) operaciones sin cumplir y una (1) cumplida parcialmente. Durante el segundo semestre se incrementaron a cinco (5) operaciones sin cumplir y tres (3) operaciones cumplidas parcialmente.

La Coordinación Regional de Yacuiba, durante el primer semestre tiene una (1) operación sin cumplir totalmente y diez (10) operaciones cumplidas parcialmente. Durante el segundo semestre tiene una ejecución óptima del 100%.

La Coordinación Regional de Puerto Suárez tiene en el primer semestre una ejecución óptima del 100%, en el segundo semestre tiene once (11) operaciones sin



cumplir totalmente su ejecución y una (1) cumplida parcialmente, debido principalmente a los problemas por el incendio en la chiquitanía y posteriormente a los conflictos sociales postelectorales que impidieron su normal ejecución.

La Coordinación Regional de Riberalta tiene en el primer semestre dos (2) operaciones sin cumplir totalmente. En el segundo semestre tiene dos (2) operaciones sin cumplir totalmente su ejecución y una (1) operación cumplida parcialmente.

### 8.5. EJECUCIÓN TOTAL POR ÁREAS Y UNIDADES.

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

**Tabla No. 14**  
**Ejecución Física Total de Áreas y Unidades**  
**Ordenado por Ejecución<sup>13</sup>**

ÁREA O UNIDAD	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.	100,00%
Adjutoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.	100,00%
Adjutoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos.	100,00%
Secretaría General.	100,00%
Dirección de Asuntos Jurídicos.	100,00%
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.	100,00%
Unidad de Auditoría Interna.	100,00%
Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.	100,00%
Unidad de Difusión.	100,00%
Unidad de Comunicación.	100,00%
Unidad Administrativa.	100,00%
Unidad de Planificación.	100,00%

<sup>13</sup> Los porcentajes obtenidos son el resultado de la calificación ponderada de la ejecución de las operaciones de cada área y unidad, validados y consolidados por la Unidad de Planificación



**Tabla No. 14**  
**Ejecución Física Total de Áreas y Unidades**  
**Ordenado por Ejecución<sup>13</sup>**

ÁREA O UNIDAD	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
Unidad de Sistemas y Redes.	100,00%
Unidad de Promoción y Educación.	99,50%
Delegación Defensorial Departamental Tarija.	98,50%
Unidad de Talento Humano.	98,13%
Unidad de Gabinete.	98,00%
Delegación Defensorial Departamental Cochabamba.	98,00%
Delegación Defensorial Especial.	97,00%
Delegación Defensorial Departamental La Paz.	96,83%
Unidad Financiera.	96,75%
Unidad de Derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano.	96,75%
Delegación Defensorial Departamental Chuquisaca.	96,38%
Coordinación Regional Yacuiba.	96,00%
Coordinación Regional Chapare.	95,45%
Coordinación Regional Los Yungas.	95,06%
Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres.	95,00%
Coordinación Regional Desaguadero.	95,00%
Delegación Defensorial Departamental Oruro.	94,56%
Coordinación Regional Riberalta.	94,40%
Delegación Defensorial Departamental Potosí.	94,08%
Delegación Defensorial Departamental Pando.	93,00%
Unidad de Cumplimiento Defensorial.	92,00%
Unidad de Análisis.	91,82%
Coordinación Regional El Alto.	90,96%
Coordinación Regional Llallagua.	86,15%
Unidad de Defensa de los Derechos Humanos.	86,00%
Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	85,00%





**Tabla No. 14**  
**Ejecución Física Total de Áreas y Unidades**  
**Ordenado por Ejecución<sup>13</sup>**

ÁREA O UNIDAD	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
Unidad de Movilidad Humana.	85,00%
Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.	85,00%
Coordinación Regional Monteagudo.	82,50%
Unidad de Niñez y Adolescencia.	80,00%
Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz.	79,36%
Delegación Defensorial Departamental Beni.	75,27%
Coordinación Regional Puerto Suárez.	71,00%
<b>TOTAL, PROMEDIO DE EJECUCIÓN FINAL</b>	<b>93,74%</b>

**8.6. APOORTE A LAS ACCIONES INSTITUCIONALES DEL PEI 2016-2020.**

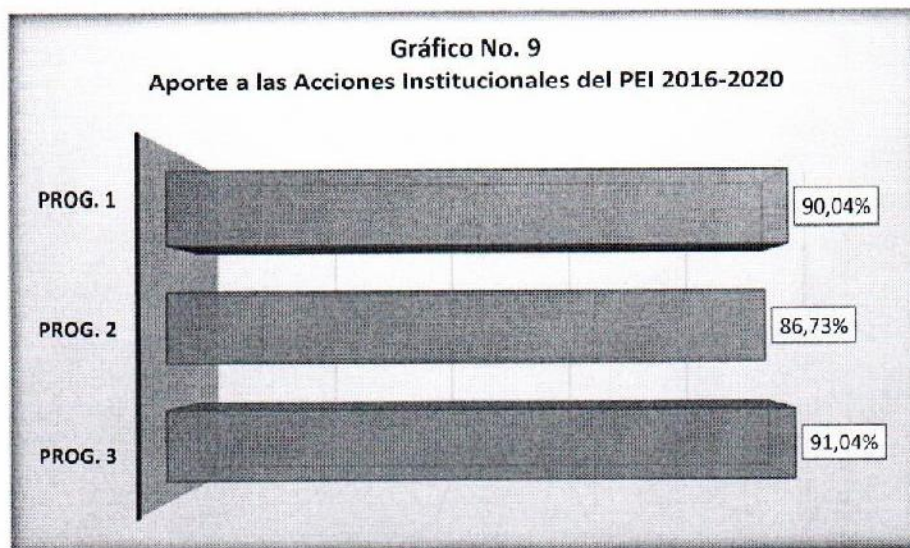
En la siguiente Tabla, se puede apreciar el aporte a las Acciones Institucionales (Programas) del Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 ajustado, donde se observa la ejecución efectiva y la ejecución ponderada.

**Tabla No. 15**  
**Aporte a las Acciones Institucionales del PEI 2016-2020**  
**Ejecución Efectiva/Ejecución Ponderada**

CÓDIGO PROGRAMA	DESCRIPCIÓN PROGRAMA	EJECUCIÓN EFECTIVA (%)	EJECUCIÓN PONDERADA
PROG. 1	Promover la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos mediante la incidencia en la generación de políticas públicas y normativa.	90,04%	69,98
PROG. 2	Impulsar la acción sensible al conflicto y la gestión pacífica de la conflictividad en instituciones del Estado y actores de la sociedad, desde el enfoque de derechos humanos y la cultura de diálogo y paz.	86,73%	10,22
PROG. 3	Impulsar acciones de defensa de derechos humanos del pueblo boliviano que contribuyan a la superación de situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia.	91,04%	13,55
<b>Total, general</b>		<b>89,62%</b>	<b>93,74</b>

En esta Tabla y posterior gráfico se puede apreciar que el Programa 3 es el que tiene mayor aporte de las operaciones del POA y que el Programa 2 es el que menor aporte de las operaciones del POA tiene, razón por la cual, se debe prestar mayor atención a las operaciones que aportan al Programa 2 – Impulsar la acción sensible al conflicto y la gestión pacífica de la conflictividad en Instituciones del Estado.



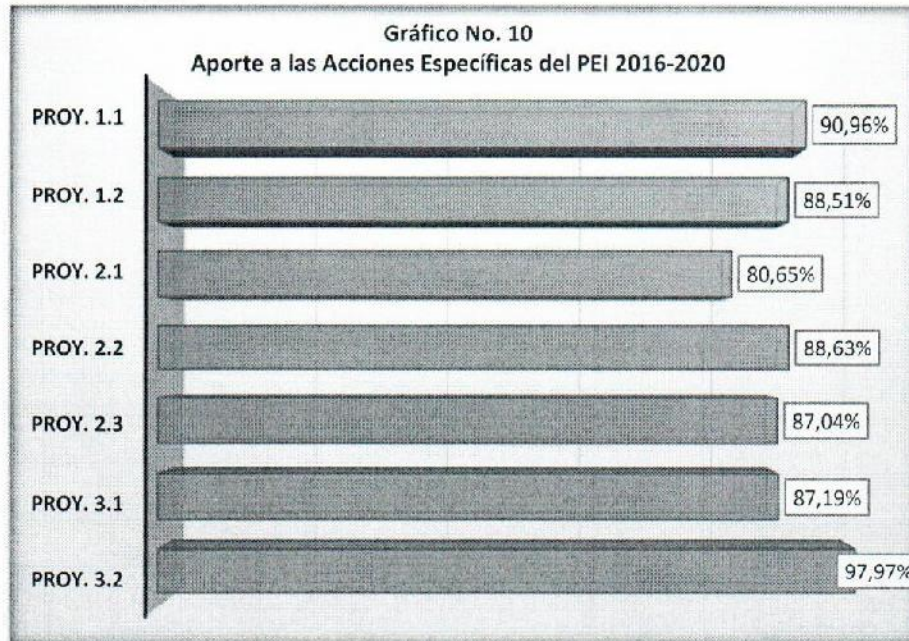


### 8.7. APOORTE A LAS ACCIONES ESPECÍFICAS DEL PEI 2016-2020.

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

**Tabla No. 16**  
**Aporte a las Acciones Específicas del PEI 2016-2020**  
**Ejecución Efectiva/Ejecución Ponderada**

CÓDIGO PROYECTO	DESCRIPCIÓN PROYECTO	EJECUCIÓN EFECTIVA (%)	EJECUCIÓN PONDERADA
PROY. 1.1	Incidir en el desarrollo de políticas públicas y normativa enfocadas en la generación de condiciones materiales para el ejercicio, vigencia, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	90,96%	44,28
PROY. 1.2	Impulsar acciones defensoriales que garanticen el ejercicio y exigibilidad de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos como resultado de su empoderamiento.	88,51%	25,69
PROY. 2.1	Fortalecer las capacidades y mecanismos de diálogo y negociación en Instituciones del Estado y actores de la sociedad como instrumentos de la prevención de la escalada violenta del conflicto y su gestión constructiva.	80,65%	1,53
PROY. 2.2	Desarrollar y transferir instrumentos de acción sensible al conflicto, educación y formación política en derechos humanos para actores del Estado y sociedad civil que permitan la prevención de la conflictividad y la vigencia de los derechos humanos.	88,63%	5,76
PROY. 2.3	Desarrollar e implementar acciones defensoriales que garanticen la defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de la población.	87,04%	2,93
PROY. 3.1	Impulsar el desarrollo de acciones defensoriales enfocadas en la transformación de la desigualdad e inequidad de la población como resultado de un cambio en las relaciones de poder y convivencia.	87,19%	6,24
PROY. 3.2	Desarrollar e implementar acciones que consoliden el posicionamiento institucional del rol defensorial a nivel nacional e internacional.	97,97%	7,31
<b>Total, general</b>		<b>89,62%</b>	<b>93,74</b>



En la Tabla anterior y la gráfica posterior, se puede apreciar que la Acción Específica (Proyecto) con mayor aporte de las operaciones del POA es el Proyecto 3.2. Acciones de posicionamiento institucional. Por el contrario, la Acción Específica (Proyecto) con menor aporte de las operaciones del POA es el Proyecto 2.1. Fortalecer las capacidades y mecanismos de diálogo y negociación en Instituciones del Estado y actores de la sociedad, razón por la cual se deben encontrar los mecanismos para poder fortalecer aquellas operaciones derivadas de esa Acción Específica (Proyecto).

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

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

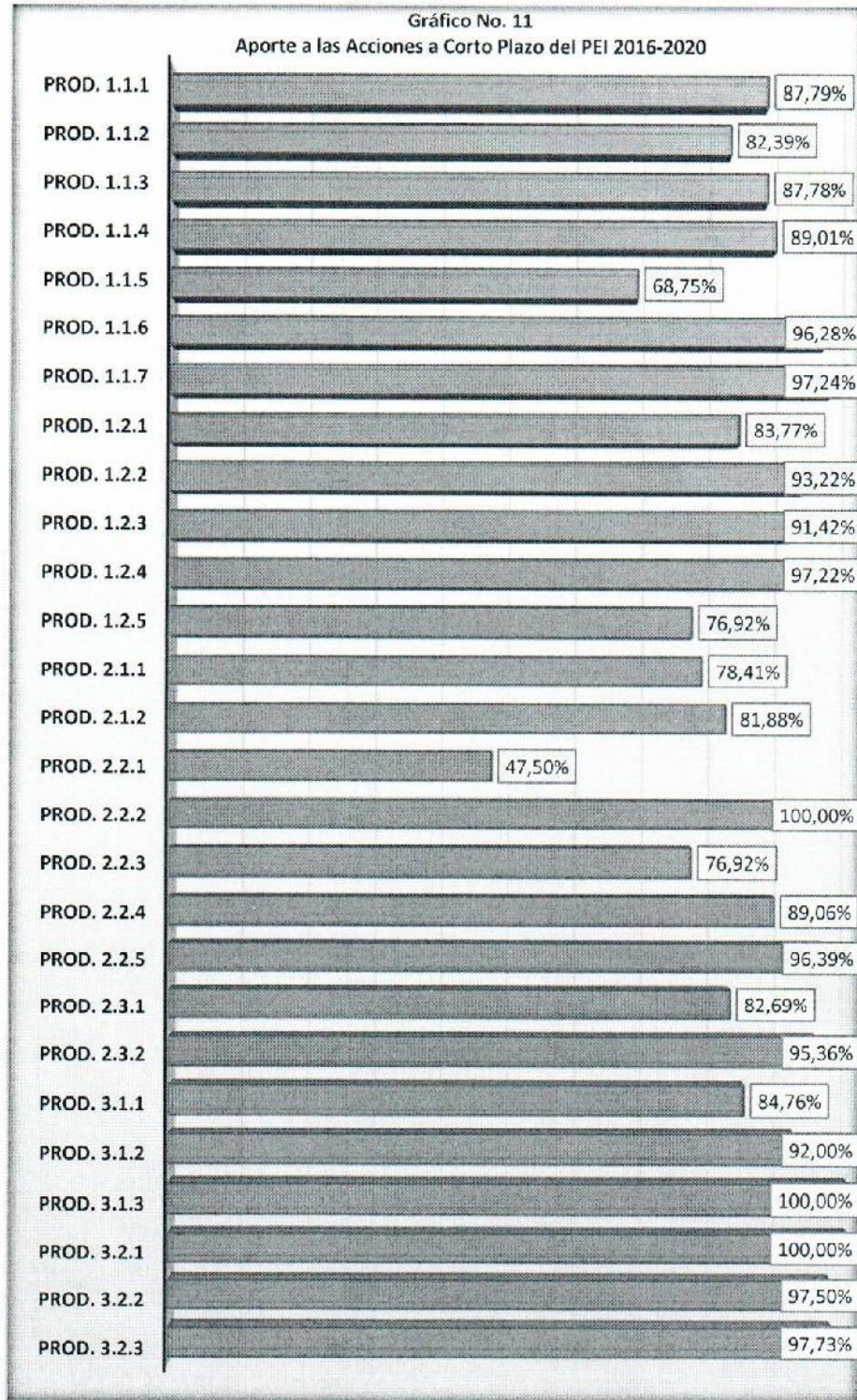
**Tabla No. 17**  
**Aporte a las Acciones a Corto Plazo del PEI 2016-2020**  
**Ejecución Efectiva/Ejecución Ponderada**

CÓDIGO PRODUCTO	DESCRIPCIÓN PRODUCTO	EJECUCIÓN EFECTIVA (%)	EJECUCIÓN PONDERADA
PROD. 1.1.1	Resoluciones defensoriales sobre cumplimiento de Derechos Económicos y Culturales y Materias de Especial Protección.	87,79%	2,60
PROD. 1.1.2	Atención de casos para la defensa y cumplimiento de los derechos humanos que requieran interposición de una acción constitucional.	82,39%	2,29



**Tabla No. 17**  
**Aporte a las Acciones a Corto Plazo del PEI 2016-2020**  
**Ejecución Efectiva/Ejecución Ponderada**

CÓDIGO PRODUCTO	DESCRIPCIÓN PRODUCTO	EJECUCIÓN EFECTIVA (%)	EJECUCIÓN PONDERADA
PROD. 1.1.3	Proyectos de Ley y propuestas de modificaciones a Leyes, Decretos y Resoluciones no judiciales, en derechos humanos, en los diferentes niveles de gobierno.	87,78%	3,63
PROD. 1.1.4	Propuesta de Políticas Públicas que garanticen las condiciones materiales en el Estado boliviano para el ejercicio y vigencia de los DDHH y la mejora de condiciones de vida de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	89,01%	10,16
PROD. 1.1.5	Atención de oficio y/o por solicitud de acciones de inconstitucionalidad.	68,75%	0,22
PROD. 1.1.6	Acciones de promoción de los Derechos Humanos en Instituciones del Estado.	96,28%	2,86
PROD. 1.1.7	Gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del PEI.	97,24%	22,53
PROD. 1.2.1	Instrumentos técnicos para garantizar el ejercicio de los DDHH de la población en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	83,77%	5,77
PROD. 1.2.2	Un Programa de educación y sensibilización de los Derechos Humanos en población en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	93,22%	8,03
PROD. 1.2.3	Atención de casos para la defensa y cumplimiento de los derechos humanos.	91,42%	8,37
PROD. 1.2.4	Un Programa de difusión de los derechos humanos.	97,22%	2,42
PROD. 1.2.5	Acciones de educación de los Derechos Humanos en Instituciones del Estado.	76,92%	1,11
PROD. 2.1.1	Diagnósticos de la prevención de la conflictividad.	78,41%	0,87
PROD. 2.1.2	Acciones de educación en gestiones sensible al conflicto y transformación constructiva.	81,88%	0,65
PROD. 2.2.1	Gestiones en Instituciones públicas del Estado Plurinacional de Bolivia para que adopten el protocolo defensorial en la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	47,50%	0,06
PROD. 2.2.2	Protocolo para la actuación defensorial en la prevención y gestión de conflictos.	100,00%	0,36
PROD. 2.2.3	Implementación del programa de difusión de derechos humanos.	76,92%	0,60
PROD. 2.2.4	Acciones de educación y promoción en derechos humanos para la sociedad civil.	89,06%	2,42
PROD. 2.2.5	Recepción de denuncias de conflictos sociales atendidas.	96,39%	2,33
PROD. 2.3.1	Resoluciones defensoriales para la inmediata adopción de correctivos y medidas que aporten al cumplimiento y vigencia de los derechos humanos.	82,69%	1,91
PROD. 2.3.2	Acciones de capacitación recíproca implementado, con Instituciones del Estado para el conocimiento del rol Defensorial.	95,36%	1,02
PROD. 3.1.1	Resoluciones defensoriales producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.	84,76%	4,40
PROD. 3.1.2	Estrategia de empoderamiento para la superación de situaciones de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.	92,00%	1,29
PROD. 3.1.3	Propuestas de desarrollo normativo como mecanismos para superar situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia.	100,00%	0,56
PROD. 3.2.1	Acciones de empoderamiento para la superación de situaciones de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia.	100,00%	2,40
PROD. 3.2.2	Gestión de relacionamiento interinstitucional nacional e internacional para velar la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos.	97,50%	0,60
PROD. 3.2.3	Estrategia de comunicación para el posicionamiento de la acción defensorial en la defensa de los Derechos Humanos.	97,73%	4,31
<b>Total, general</b>		<b>89,62%</b>	<b>93,74</b>



## 9. PRINCIPALES HALLAZGOS.

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

### 9.1. ÁREAS Y UNIDADES CON EXCELENTE EJECUCIÓN.

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

- ✓ Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos.
- ✓ Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.
- ✓ Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.
- ✓ Secretaría General.
- ✓ Dirección de Asuntos Jurídicos.
- ✓ Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.
- ✓ Unidad de Difusión.
- ✓ Unidad Administrativa.
- ✓ Unidad de Auditoría Interna.
- ✓ Unidad de Comunicación.
- ✓ Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.
- ✓ Unidad de Planificación.
- ✓ Unidad de Sistemas y Redes.

### 9.2. ÁREAS Y UNIDADES CON EJECUCIÓN MEJORABLE.

Si bien ningún Área o Unidad Organizacional de la Defensoría del Pueblo muestra una ejecución preocupante, en la presente lista se muestra aquellas Áreas o Unidades que, al obtener las menores ejecuciones, estas pueden ser sujeto de mejora en las siguientes gestiones. Estas Áreas y Unidades son:

- ❖ Coordinación Regional Llallagua.
- ❖ Unidad de Defensa de los Derechos Humanos.



- ❖ Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.
- ❖ Unidad de Movilidad Humana.
- ❖ Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.
- ❖ Coordinación Regional Monteagudo.
- ❖ Unidad de Niñez y Adolescencia.
- ❖ Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz.
- ❖ Delegación Defensorial Departamental Beni.
- ❖ Coordinación Regional Puerto Suárez.

### 9.3. ACCIÓN A CORTO PLAZO QUE DEBE SER ATENDIDA.

Los resultados de la Evaluación Final al POA 2019, permite ver entre otras cosas, el aporte a las acciones del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 ajustado de la Defensoría del Pueblo.

Si bien en su mayoría existe un aporte importante a las Acciones a Corto Plazo, se puede observar que existe una Acción a Corto Plazo (Producto) que tuvo un bajo porcentaje de ejecución o aporte, llegando a entrar en el parámetro de preocupante, pues alcanza solamente a 47,50%, esta Acción a Corto Plazo es:

*“Producto 2.2.1. Gestiones en Instituciones Públicas del Estado Plurinacional de Bolivia para que adopten el protocolo defensorial en la prevención y gestión pacífica de la conflictividad”*

Con el fin de cumplir la meta propuesta para esta Acción a Corto Plazo en la gestión 2020, que se encuentra todavía dentro del periodo calificable del Plan Estratégico Institucional PEI ajustado 2016-2020, se deberán programar acciones en el POA 2020, cuya unidad responsable es la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, dependiente del Área de Despacho.

### 9.4. PRINCIPALES PROBLEMAS IDENTIFICADOS.

A diferencia de gestiones anteriores, los principales problemas identificados que influyeron en la no ejecución efectiva de las operaciones fueron debido a factores externos.



Entre los principales problemas identificados están los siguientes:

- a) Incendio en la Chiquitania amazónica.
- b) Conflictos sociales postelectorales.
- c) No emisión de líneas nacionales oportunamente.

## 10. CONCLUSIONES.

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

- El POA 2019 se encuentra en relación al Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo, con sus tres (3) programas, siete (7) proyectos y veintisiete (27) productos e indicadores.<sup>14</sup>
- Asimismo, el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo, con sus acciones institucionales: Programa 1: *Promover la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos mediante la incidencia en la generación de políticas públicas y normativa*; Programa 2: *Impulsar la acción sensible al conflicto y la gestión pacífica de la conflictividad en Instituciones del Estado y actores de la sociedad, desde el enfoque de derechos humanos y la cultura del diálogo y paz*; y Programa 3: *Impulsar acciones de defensa de derechos humanos del pueblo boliviano que contribuyan a la superación de situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia. Que se encuentran concatenados en relación al Pilar 12 – Disfrute e de la Felicidad; la Meta 1 – Promover los derechos del pueblo boliviano y de la Madre Tierra para vivir en una sociedad justa, equitativa, sin pobreza*; el Resultado 327 – *Las políticas públicas han sido elaboradas e implementadas en el*

<sup>14</sup> Tabla No. 2 – Pág. 15 – 19.



*marco del reconocimiento y respeto de los derechos de la madre tierra, derechos del pueblo boliviano a su desarrollo integral, de los pueblos indígenas originarios campesinos y de la población para vivir libre de la pobreza material, social y espiritual; y las acciones PDES 1, 2 y 7.<sup>15</sup>*

- Tomando en cuenta los tres (3) reformulados que tuvo el POA 2019 de la institución, la Evaluación Final fue realizada en base al tercer y último reformulado, como enmarca la normativa vigente; todo el proceso de Evaluación Final al POA 2019 ha sido llevado a cabo satisfactoriamente, con la participación activa de todas las Áreas y Unidades Organizacionales de la Defensoría del Pueblo y el compromiso institucional de todas las servidoras y servidores públicos de la Defensoría del Pueblo.
- Los resultados obtenidos de este proceso de Evaluación Final al POA 2019 alcanzan una **EJECUCIÓN FÍSICA DEL 93.74%**, que muestran altos índices de EFICACIA (E1=93,74%), EFICIENCIA (E2=1) y EFECTIVIDAD (E3=97,10%) alcanzados en la presente gestión, que demuestran el compromiso de todas las servidoras y servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, en el desarrollo de sus actividades, en el marco de sus funciones y atribuciones.<sup>16</sup>
- En esta gestión 2019 realizó un trabajo sólido y sistematizado en materia de gestión estratégica y planificación institucional, mejorando las herramientas de Formulación POA, ajustes al POA, seguimiento y evaluación al POA 2019, que facilitaron de gran manera su uso y permitieron mejorar los procesos de Planificación en el Sistema GAFIP 2.0 con mejoras que fueron realizadas para cada proceso en trabajo conjunto de la Unidad de Planificación y la Unidad de Sistemas y Redes (esta última unidad fue creada en tercer trimestre de la gestión 2019, antes de ello era parte de la antes

<sup>15</sup> Tabla No. 1 – Pág. 14 – 15.

<sup>16</sup> Tabla No. 5 – Pág. 33.

denominada Unidad Administrativa y Sistemas, ahora Unidad Administrativa); el trabajo realizado comprende desde las mejoras en el Sistema GAFIP 2.0 en el proceso monitoreo en el primer y tercer trimestre, en los tres (3) el proceso los de reformulado que fueron mejorando los mecanismos de validación y control y en la primera y última evaluación del POA 2019; llegando a consolidar una herramienta en base a las Tecnologías de la Información y comunicación (TICs) acorde a las necesidades de la Defensoría del Pueblo.

- Las áreas y unidades organizacionales que obtuvieron el 100% de porcentaje de ejecución física, son:<sup>17</sup>
  - a) Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.
  - b) Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.
  - c) Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos.
  - d) Secretaría General.
  - e) Dirección de Asuntos Jurídicos.
  - f) Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.
  - g) Unidad de Auditoría Interna.
  - h) Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.
  - i) Unidad de Difusión.
  - j) Unidad de Comunicación.
  - k) Unidad Administrativa.
  - l) Unidad de Planificación.
  - m) Unidad de Sistemas y Redes.<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Tabla No. 14 – Págs. 46 y 47.

<sup>18</sup> Esta unidad fue creada en tercer trimestre de la gestión 2019, antes de ello era parte de la antes denominada Unidad Administrativa y Sistemas, ahora Unidad Administrativa.

- Las áreas y unidades organizacionales que obtuvieron el porcentaje entre 71% y 86,15% de ejecución física, son:<sup>19</sup>
  - a) Coordinación Regional Llalagua.
  - b) Unidad de Defensa de los Derechos Humanos.
  - c) Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.
  - d) Unidad de Movilidad Humana.
  - e) Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.
  - f) Coordinación Regional Monteagudo.
  - g) Unidad de Niñez y Adolescencia.
  - h) Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz.
  - i) Delegación Defensorial Departamental Beni.
  - j) Coordinación Regional Puerto Suárez.

## 11. RECOMENDACIONES.

- La Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad como ente responsable del aporte a la Acción Institucional 2: *“Impulsar la acción sensible al conflicto y la gestión pacífica de la conflictividad en Instituciones del Estado y actores de la sociedad, desde el enfoque de derechos humanos y la cultura de diálogo y paz”*, requiere fortalecimiento, toda vez que esta Acción Institucional a lo largo de la vigencia del Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo, presentó una mejora de los resultados a comparación del primer semestre de la gestión 2019, empero no aun se encuentra enmarcada entre las áreas y unidades organizacionales que obtuvieron mejor porcentaje de ejecución física, siendo que al realizar los ajustes al PEI 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo se logró consolidar una precisión favorable a los Proyectos y Productos relacionados a la solución pacífica de la conflictividad.
- Las Áreas y Unidades Organizacionales que a la fecha incumplieron el Instructivo DP/INST N° 048/2019 con referencia a la entrega de

<sup>19</sup> Tabla No. 14 – Págs. 47 y 48.



los reportes físicos de Evaluación Final al POA 2019 y/o de los medios de verificación, dentro de los plazos establecidos, se recomienda aplicar el inciso e) del mencionado Instructivo, sobre las responsabilidades y sanciones en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales y el Decreto Supremo N° 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública y disposiciones relacionadas con la materia; el incumplimiento de los plazos y disposiciones emitidas en el instructivo no permite cerrar la evaluación (con los formularios debidamente firmados y rubricados y sellados) y validación de la documentación de respaldo que presentas las servidoras y servidores públicos de la institución, todo esto es necesario con la finalidad de resguardar la gestión de la MAE en base al cumplimiento de la normativa vigente.

- Se recomienda que a todas aquellas Unidades que alcanzaron una ejecución óptima y buena, y a su vez también cumplieron a cabalidad todos los requerimientos y condiciones establecidos en el Instructivo DP/INST N° 023/2019, se los pueda motivar a través de Memorándums de felicitación correspondientes, para comprometer y destacar el compromiso y la lealtad de las servidoras y servidores públicos con la institución.

Es cuanto tenemos a bien informar para los fines consiguientes.



**ANEXOS.**





**INFORME TÉCNICO**  
**DP-SG-UP N° 0030/2020**

**A:** Nadia Alejandra Cruz Tarifa  
**DEFENSORA DEL PUEBLO**

**Via:** Luis Fernando Munguía Sánchez  
**SECRETARIO GENERAL**  
**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

**De:** Omar Federico Cuba  
**JEFE DE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN**  
**SECRETARÍA GENERAL – DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

Oscar E. Luján Mendoza  
**Profesional en Planificación**  
**UNIDAD DE PLANIFICACIÓN – DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

**Ref.:** *EVALUACIÓN FINAL AL POA 2019 DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.*

**Fecha:** 21 de enero de 2020.

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

Oscar E. Luján Mendoza  
PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN  
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

En el marco de las atribuciones y responsabilidades establecidas a la Unidad de Planificación, se tiene a bien informar:

**I. ANTECEDENTES.**

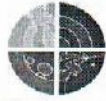
El proceso de Evaluación Final al POA 2019 se inicia el 06 de diciembre de 2019 con la emisión del Instructivo DP/INST N° 048/2019 por la Defensora del Pueblo y la Directriz correspondiente que son difundidos a todas las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo a través del correo institucional de la Unidad de Planificación. (*Anexo No. 1*)

En fecha 09 de diciembre, mediante solicitud realizada con Nota Interna DP-SG-UP N° 0985/2019, se lleva a cabo la reunión de coordinación entre la Unidad de Planificación y la Unidad de Sistemas y Redes, en la cual se trata específicamente el tema de la configuración y habilitación del Sistema GAFIP 2.0, para llevar a cabo la Evaluación Final al POA 2019, por cada servidora o servidor público de la Defensoría del Pueblo. (*Anexo No. 2*)

Del 11 al 13 de diciembre, se llevan a cabo los Talleres de inducción al proceso de evaluación final al POA 2019, así como la remisión a través del correo electrónico institucional de la Unidad de Planificación de los videotutoriales a todas las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo. (*Anexo No. 3*)

En fecha 20 de diciembre, se comunica a través del correo institucional de la Unidad de Planificación, a solicitud de las Adjuntorías al Secretario General y consultado a la MAE que dispuso de forma verbal, la ampliación del plazo para la realización y culminación del proceso de Evaluación Final al POA 2019. (*Anexo No. 4*)





En fecha 24 de diciembre, a través del correo institucional de la Unidad de Planificación, se realiza el recordatorio para la elaboración, culminación y remisión de la Evaluación Final al POA 2019, remitiendo la lista de áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, con su avance a esa fecha. *(Anexo No. 5)*

El proceso de Evaluación Final al Plan Operativo Anual 2019 fue llevado a cabo por todas las servidoras y servidores públicos de las diferentes áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo, en el marco de sus atribuciones y funciones respectivas.

## II. MARCO NORMATIVO.

El presente informe técnico de evaluación al POA primer semestre 2019 de la Defensoría del Pueblo, se sustenta en las siguientes disposiciones legales:

### a) Normativa General:

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de 07 de febrero de 2009;
- Ley 870, Ley del Defensor del Pueblo, del 13 de diciembre de 2016;

### b) Normativa Específica:

- Ley 1178 – Ley de Administración y Control Gubernamental, de 20 de julio de 1990;
- Ley 650 - Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, de 15 de enero de 2015;
- Ley 777 - Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), de 21 de enero de 2016;
- Ley 786 - Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) 2016–2020, de 9 de marzo de 2016;
- Decreto Supremo N° 23318-A, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, de 03 de noviembre de 1992;
- Decreto Supremo N° 3246, Norma Básica del Sistema de Planificación de Operaciones, de 05 de julio de 2017;

### c) Normativa Institucional:

- Resolución Administrativa RADP N° 56/2017 del 30 de marzo de 2017, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2016\_2020 de la Defensoría del Pueblo.
- Dictamen de Compatibilidad y Concordancia N° MPD/VPC/DGSPIE N° 007/2017 al Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo, de fecha 30 de marzo de 2017.
- Resolución Administrativa N° RADP 108/2018, que aprueba el Programa Operativo Anual 2019 y el Anteproyecto de Presupuesto Institucional de la Defensoría del Pueblo para la Gestión 2019, de 06 de septiembre de 2018.



- Reglamento Específico del Sistema de Programación y Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo, aprobada mediante Resolución Administrativa DP-RA-N° 014/2019-2020 del 22 de marzo de 2019.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 029/2019-2020 de fecha 21 de mayo de 2019, que aprueba la primera modificación al Plan Operativo Anual 2019 de la Defensoría del Pueblo, incorporando actividades relacionadas a los Derechos de las Personas con Discapacidad, a ser desarrolladas por la Delegación Defensorial Especial para los Derechos de las Personas con Discapacidad, para la gestión 2019.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 034/2019-2020 de fecha 17 de junio de 2019, que aprueba la segunda modificación al Plan Operativo Anual 2019 de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de fecha 18 de junio de 2019, que aprueba la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2019-2020 de fecha 15 de agosto de 2019, que aprueba el Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 ajustado de la Defensoría del Pueblo, validado por el Ministerio de Planificación del Desarrollo mediante Nota Cite: MPD/VPC/DGSP/IE-NE 0078/2019, en fecha 18 de septiembre de 2019.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 074/2019-2020 de fecha 27 de septiembre de 2019, que aprueba la tercera modificación al Plan Operativo Anual 2019 de la Defensoría del Pueblo.

### III. ANÁLISIS.

En el presente informe se analiza el cumplimiento de los requerimientos técnicos durante el proceso de Evaluación Final al POA 2019, por parte de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, que comprende:

- Cumplimiento de los plazos establecidos.
- Entrega de los reportes de Evaluación Final al POA 2019.
- Entrega de los medios de verificación.
- Observaciones de fondo y forma en los datos introducidos en el Sistema.

Con ese fin, se ha preparado la siguiente tabla, que sistematiza el cumplimiento de todos los requerimientos técnicos durante el proceso de Evaluación Final al POA:



Cuadro N° 1

Cuadro de Control al cumplimiento a los requerimientos técnicos por Área y Unidad organizacional de la Defensoría del Pueblo

ÁREA/UNIDAD	FECHA REGISTRO GAFIP 2.0	HOJA DE RUTA	FECHA DE ENTREGA	REPORTE		OBSERVACIONES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN		OBSERVACIONES
				SI	NO		SI	NO	
Unidad de Gabinete	27/12/2019	29186	27/12/2019	X		Solo presentó un ejemplar del reporte de Evaluación Final al POA 2019.	X		Ninguna
Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad	27/12/2019	29125	27/12/2019	X		Los reportes de Evaluación al POA 2019 no tienen la firma del área inmediata superior (MAE)	X		- Los medios de verificación no estaban organizados (ordenados y clasificados). - No se presentaron todos los medios de verificación.
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	27/12/2019	29078	27/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Unidad de Auditoría Interna	30/12/2019	29460	06/01/2019	X		- La evaluación se la realizó fuera del plazo establecido. - La remisión de los reportes se la realizó fuera del plazo establecido.	X		Ninguna
Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos	27/12/2019	29101	27/12/2019	X		Ninguna		X	No se presentaron los medios de verificación
Unidad de Defensa de los Derechos Humanos	27/12/2019	29046	27/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Unidad de Cumplimiento Defensorial	20/12/2019	28617	23/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Unidad de Análisis	27/12/2019	29101	27/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos	27/12/2019	29462	30/12/2019	X		Ninguna	X		- Los medios de verificación no estaban organizados (ordenados y clasificados). - No se presentaron todos los medios de verificación. - Se presentaron medios de verificación que no se mencionan en el reporte de Evaluación Final POA 2019.
Unidad de Movilidad Humana	27/12/2019	29101	27/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad	26/12/2019	28937	26/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres	26/12/2019	28937	26/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Unidad de Niñez y Adolescencia	26/12/2019	28937	26/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna




Cuadro N° 1

Cuadro de Control al cumplimiento a los requerimientos técnicos por Área y Unidad organizacional de la Defensoría del Pueblo

ÁREA/UNIDAD	FECHA REGISTRO GAFIP 2.0	HOJA DE RUTA	FECHA DE ENTREGA	REPORTE		OBSERVACIONES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN		OBSERVACIONES
				SI	NO		SI	NO	
Unidad de los Derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano	26/12/2019	28937	26/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad	26/12/2019	28937	26/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Delegación Defensorial Especial	26/12/2019	28937	26/12/2019	X		Sólo dos ejemplares de los reportes de Evaluación al POA 2019 tienen firma del área inmediata superior.	X		Ninguna
Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos	27/12/2019	29098	27/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Unidad de Promoción y Educación	26/12/2019	29098	27/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Unidad de Difusión	27/12/2019	29098	27/12/2019	X		Ninguna	X		Los medios de verificación no estaban organizados (ordenados y clasificados).
Unidad de Comunicación	27/12/2019	29098	27/12/2019	X		Ninguna	X		- Los medios de verificación no estaban organizados (ordenados y clasificados). - No se presentaron todos los medios de verificación.
Secretaría General	07/01/2019	29455	30/12/2019	X		- La evaluación se la realizó fuera del plazo establecido. - La remisión de los reportes se la realizó fuera del plazo establecido.	X		Ninguna
Unidad Financiera	27/12/2019	29074	27/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Unidad Administrativa	27/12/2019	29117	27/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Unidad de Talento Humano	27/12/2019	29097	27/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Unidad de Planificación	27/12/2019	29353	30/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Unidad de Sistemas y Redes	27/12/2019	29036	27/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Dirección de Asuntos Jurídicos	27/12/2019	29136	27/12/2019	X		Los reportes de Evaluación al POA 2019 no están firmados por todos los servidores públicos dependientes	X		- Los medios de verificación no estaban organizados (ordenados y clasificados). - Al ser operaciones recurrentes y de gran




Cuadro N° 1

Cuadro de Control al cumplimiento a los requerimientos técnicos por Área y Unidad organizacional de la Defensoría del Pueblo

ÁREA/UNIDAD	FECHA REGISTRO GAFIP 2.0	HOJA DE RUTA	FECHA DE ENTREGA	REPORTE		OBSERVACIONES	MEDIOS DE VERIFICACION		OBSERVACIONES
				SI	NO		SI	NO	
									cantidad, sólo se presentó una muestra aleatoria.
Delegación Defensorial Departamental de La Paz	27/12/2019	29359	30/12/2019	X		Solo presentó tres ejemplares del reporte de Evaluación Final al POA 2019.	X		Ninguna
Delegación Defensorial Departamental de Chuquisaca	26/12/2019	29003	26/12/2019	X		Ninguna	X		Remitió los medios de verificación en medio digital
Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba	19/12/2019	28431	19/12/2019	X		Ninguna	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los medios de verificación no estaban organizados (ordenados y clasificados).</li> <li>- No se presentaron todos los medios de verificación.</li> <li>- Se presentaron medios de verificación que no se mencionan en el reporte de Evaluación Final POA 2019.</li> </ul>
Delegación Defensorial Departamental de Oruro	27/12/2019	28721	23/12/2019	X		Sólo presentó dos ejemplares del reporte de Evaluación Final al POA 2019	X		Ninguna
Delegación Defensorial Departamental de Potosí	26/12/2019	29015	31/12/2019	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La remisión de los reportes se la realizó fuera del plazo establecido.</li> <li>- Solo presentó un ejemplar del reporte de Evaluación Final al POA 2019.</li> <li>- Los medios de verificación son demasiado genéricos.</li> </ul>	X		Cómo los medios de verificación de los reportes son muy genéricos, no se puede controlar adecuadamente si son los que corresponden.
Delegación Defensorial Departamental de Tarija	27/12/2019	29102	27/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Delegación Defensorial Departamental de Santa Cruz	27/12/2019	29182	27/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Delegación Defensorial Departamental de Beni	27/12/2019	29655 238	31/12/2019 03/01/2020	X		La remisión de los reportes se la realizó fuera del plazo establecido.	X		La remisión de los medios de verificación se la realizó fuera del plazo establecido.
Delegación Defensorial Departamental de Pando	27/12/2019	29188	27/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Coordinación Regional de El Alto	30/12/2019	29427	30/12/2019	X		Solo presentó tres ejemplares del reporte de Evaluación Final al POA 2019.	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los medios de verificación no estaban organizados (ordenados y clasificados).</li> </ul>



Cuadro N° 1

Cuadro de Control al cumplimiento a los requerimientos técnicos por Área y Unidad organizacional de la Defensoría del Pueblo

ÁREA/UNIDAD	FECHA REGISTRO GAFIP 2.0	HOJA DE RUTA	FECHA DE ENTREGA	REPORTE		OBSERVACIONES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN		OBSERVACIONES
				SI	NO		SI	NO	
									- No se presentaron todos los medios de verificación.
Coordinación Regional de los Yungas	26/12/2019	28816	24/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Coordinación Regional de Desaguadero	27/12/2019	28414	19/12/2019	X		Ninguna	X		- Los medios de verificación no estaban organizados (ordenados y clasificados). - No se presentaron todos los medios de verificación.
Coordinación Regional de Monteagudo	26/12/2019	29553	30/12/2019	X		Ninguna	X		Ninguna
Coordinación Regional de Chapare	27/12/2019	29728	31/12/2019	X		- La remisión de los reportes se la realizó fuera del plazo establecido. - Solo presentó un ejemplar del reporte de Evaluación Final al POA 2019.	X		- Los medios de verificación no estaban organizados (ordenados y clasificados). - No se presentaron todos los medios de verificación.
Coordinación Regional de Llallagua	27/12/2019	29193	27/12/2019	X		Solo presentó dos ejemplares del reporte de Evaluación Final al POA 2019	X		- Presentaron los medios de verificación de toda la gestión. - Los medios de verificación no estaban organizados (ordenados y clasificados)
Coordinación Regional de Yacuiba	28/12/2019	29222	28/12/2019	X		Ninguna	X		No se presentaron todos los medios de verificación.
Coordinación Regional de Puerto Suarez	30/12/2019	29373	30/12/2019	X		- La evaluación se la realizó fuera del plazo establecido. - Los reportes físicos fueron recibidos en fecha 16/01/2019 con mucho retraso. - Solo presentó un ejemplar del reporte de Evaluación Final al POA 2019. - Los medios de verificación son demasiado genéricos.		X	No se presentaron los medios de verificación.
Coordinación Regional de Riberalta	26/12/2019	144	02/01/2019	X		Ninguna	X		Presentó los medios de verificación originales, se procedió a su devolución.



#### IV. OBSERVACIONES TÉCNICAS

Las observaciones técnicas identificadas en el proceso de Evaluación Final al POA 2019, se refieren principalmente al incumplimiento por parte de las Áreas y/o Unidades organizacionales, a las especificaciones y/o requerimientos técnicos exigidos en el instructivo, directriz y video tutoriales, además de incumplimiento en los plazos de entrega y otros, que son los siguientes:

- Evaluación realizada fuera de plazo.
- Remisión de los Reportes de Evaluación Final al POA 2019 y Medios de Verificación fuera de plazo.
- Remisión incompleta de los Reportes de Evaluación Final al POA 2019.
- Reportes de Evaluación Final al POA 2019 sin las firmas correspondientes.
- Remisión incompleta de Medios de Verificación.
- Remisión desorganizada de los Medios de Verificación.

Estas observaciones servirán a la MAE para la toma de decisiones referidas a advertencias, llamadas de atención y otros que se considere necesario.

##### 4.1 Evaluación realizada fuera del plazo establecido

Conforme lo establecía el Instructivo DP/INST N° 048/2019 y la Directriz correspondiente, el proceso de evaluación estaba inicialmente programado para realizarse del lunes 16 al viernes 20 de diciembre de 2019. Sin embargo, a solicitud de las Adjuntorías y por instrucciones verbales de la Defensora del Pueblo a.i., este plazo fue ampliado hasta el día viernes 27 de diciembre 2019, como fecha límite para la realización de la Evaluación al POA 2019 a través del GAFIP 2.0.

El incumplimiento de esta disposición ocasiona el retraso en la obtención oportuna de información y por lo tanto, en todo el proceso de análisis, validación y sistematización posterior.

Las Áreas y Unidades que realizaron su evaluación fuera del plazo establecido son:

- Unidad de Auditoría Interna (30/12/2019)
- Coordinación Regional Puerto Suárez (30/12/2019)

##### 4.2 Remisión de Reportes de Evaluación Final al POA 2019 y Medios de Verificación fuera de plazo

Conforme lo establecía el Instructivo DP/INST N° 048/2019 y la Directriz correspondiente, la remisión, en cuatro (4) ejemplares físicos firmados, de los reportes de Evaluación Final del POA 2019 más los medios de verificación correspondientes debía realizarse hasta el día lunes 23 de diciembre de 2019. Sin embargo, por instrucciones verbales de la Defensora del Pueblo a.i., este plazo fue ampliado hasta el día lunes 30 de diciembre de 2019, como fecha límite para la remisión de los Reportes de Evaluación Final del POA 2019 y los Medios de Verificación correspondientes.

El incumplimiento de esta disposición ocasiona el retraso en la revisión y validación de la información y por lo tanto en todo el proceso de Evaluación Final al POA 2019.

Las Áreas y Unidades que remitieron sus Reportes de Evaluación Final al POA 2019 son:

- Unidad de Auditoría Interna (06/01/2020)
- Delegación Defensorial Departamental Potosí (31/12/2019)

- Delegación Defensorial Departamental Beni (03/01/2020)
- Coordinación Regional Chapare (31/12/2019)
- Coordinación Regional Puerto Suárez (16/01/2020)

#### 4.3 Remisión incompleta de los Reportes de Evaluación Final al POA 2019

Conforme lo establecía el Instructivo DP/INST N° 048/2019 y la Directriz correspondiente, debía remitirse en cuatro (4) ejemplares físicos firmados, los reportes de Evaluación Final del POA 2019 más los medios de verificación correspondientes, siendo importante el cumplimiento de este requerimiento técnico para el armado de los diferentes ejemplares de informe de Evaluación Final al POA 2019

El incumplimiento de esta disposición ocasiona que no se puedan contar con los ejemplares suficientes para el armado de los cuerpos del Informe de Evaluación Final al POA 2019.

Las Áreas y Unidades que remitieron menos ejemplares de los requeridos de los Reportes de Evaluación Final al POA 2019 son:

- Unidad de Gabinete (sólo un ejemplar)
- Delegación Defensorial Departamental La Paz (sólo tres ejemplares)
- Delegación Defensorial Departamental Oruro (sólo dos ejemplares)
- Delegación Defensorial Departamental Potosí (sólo un ejemplar)
- Coordinación Regional El Alto (sólo tres ejemplares)
- Coordinación Regional Chapare (sólo un ejemplar)
- Coordinación Regional Llallagua (sólo dos ejemplares)
- Coordinación Regional Puerto Suárez (sólo un ejemplar)

#### 4.4 Reportes de Evaluación Final al POA 2019 sin las firmas correspondientes

Conforme lo establecía el Instructivo DP/INST N° 048/2019 y la Directriz correspondiente, debía remitirse en cuatro (4) ejemplares físicos debidamente firmados, los reportes de Evaluación Final del POA 2019 más los medios de verificación correspondientes, que al ser un documento que tiene carácter de Declaración Jurada, es importante que estos reportes tengan las firmas de cada servidor público que participó del proceso de Evaluación Final del POA 2019, de los responsables de Área o Unidad y aprobado por el Área inmediata superior.

El incumplimiento de esta disposición ocasiona que estos reportes no tengan el valor legal y administrativo respectivo.

Las Áreas y Unidades que remitieron Reportes de Evaluación Final al POA 2019 sin las firmas correspondientes, son:

- Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad (no tiene firma de la MAE).
- Delegación Defensorial Especial (solo dos formularios tienen las firmas correspondientes).
- Dirección de Asuntos Jurídicos (sólo tiene la firma del Director de Asuntos Jurídicos y no de los servidores públicos dependientes de esa Dirección)

#### 4.5 Remisión incompleta de Medios de Verificación

Conforme lo establecía el Instructivo DP/INST N° 048/2019 y la Directriz correspondiente, debía remitirse en cuatro (4) ejemplares físicos debidamente firmados, los reportes de Evaluación Final del POA 2019 más un (1) ejemplar de los medios de verificación



correspondientes, que debían reflejar lo introducido en los Reportes de Evaluación Final del POA.

El incumplimiento de esta disposición ocasiona que no se pueda validar completamente la información contenida en los Reportes de Evaluación Final del POA, por lo cual, esta pierde su validez, por lo que deberá hacer verificación in situ de los medios de verificación faltante.

Las Áreas y Unidades que remitieron de manera incompleta sus medios de verificación son:

- Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad
- Unidad de Comunicación
- Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos
- Delegación Defensorial Departamental Cochabamba
- Coordinación Regional El Alto
- Coordinación Regional Desaguadero
- Coordinación Regional Chapare
- Coordinación Regional Yacuiba

#### 4.6 Remisión desorganizada de Medios de Verificación

Conforme lo establecía el Instructivo DP/INST N° 048/2019 y la Directriz correspondiente, debía remitirse en cuatro (4) ejemplares físicos debidamente firmados, los reportes de Evaluación Final del POA 2019 más un (1) ejemplar de los medios de verificación correspondientes debidamente organizados, que debían reflejar lo introducido en los Reportes de Evaluación Final del POA.

El incumplimiento de esta disposición ocasiona que no se pueda validar adecuadamente la información contenida en los Reportes de Evaluación Final del POA, demorando en la búsqueda de esta información.

Las Áreas y Unidades que remitieron de forma desorganizada sus medios de verificación son:

- Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad
- Unidad de Difusión
- Unidad de Comunicación
- Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos
- Dirección de Asuntos Jurídicos
- Delegación Defensorial Departamental Cochabamba
- Coordinación Regional El Alto
- Coordinación Regional Desaguadero
- Coordinación Regional Chapare
- Coordinación Regional Llallagua

## V. CONCLUSIONES.

De las observaciones realizadas en el apartado anterior se puede concluir lo siguiente:

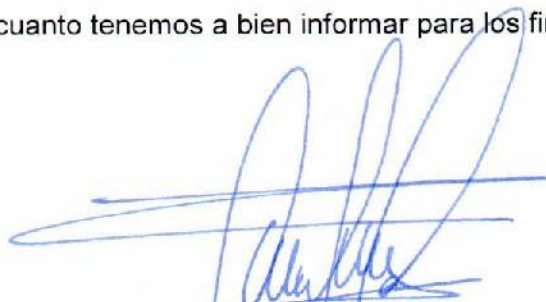
- El proceso de Evaluación Final al POA 2019 ha tenido un alto índice de aceptación y entendimiento entre las diferentes áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, puesto que son 24 áreas y unidades que no tuvieron ninguna observación técnica durante este proceso y son 8 áreas y unidades que solamente tienen como promedio una observación técnica y tan sólo son 13 áreas y unidades que tienen más de una observación técnica.

- Las Unidades con más observaciones técnicas en este proceso de Evaluación Final al POA 2019 son:
  - Coordinación Regional Chapare
  - Coordinación Regional Puerto Suárez
- Al existir áreas y unidades que no remitieron sus medios de verificación o lo hicieron de manera incompleta, deberá programarse una verificación in situ de sus medios de verificación.


## VI. RECOMENDACIONES.

- En aquellas Áreas y Unidades con observaciones por incumplimiento del Instructivo DP/INST N° 048/2019 con referencia a la entrega de los reportes físicos de Evaluación Final del POA 2019 y de los Medios de Verificación dentro de los plazos establecidos, se recomienda aplicar el inciso e) del mencionado Instructivo, sobre las responsabilidades y sanciones en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales y el Decreto Supremo N° 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública y disposiciones relacionadas con la materia.

Es cuanto tenemos a bien informar para los fines consiguientes.



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



Lic. Oscar E. Lujan Mendoza  
PROFESIONAL EN PLANIFICACION  
UNIDAD DE PLANIFICACION  
DEFENSORIA DEL PUEBLO

