



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**INFORME TÉCNICO**

PROCESO DE MONITOREO POA 2016  
1ER. TRIMESTRE

ABRIL 2016

## INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2. DESARROLLO DEL PROCESO DE MONITOREO .....</b>	<b>1</b>
<b>2.1. Emisión del Instructivo .....</b>	<b>2</b>
<b>2.2. Inicio del Proceso .....</b>	<b>3</b>
<b>2.3. Desarrollo del Proceso .....</b>	<b>3</b>
<b>2.4. Conclusión del Proceso de Monitoreo.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA .....</b>	<b>4</b>
<b>4. ANÁLISIS DEL MONITOREO RESPECTO A EXCEPCIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>5.1. Del inicio del Proceso.....</b>	<b>45</b>
<b>5.2. Del Desarrollo del Proceso de Monitoreo.....</b>	<b>45</b>
<b>5.3. De la conclusión del Proceso .....</b>	<b>45</b>
<b>5.4. Del análisis de la información registrada .....</b>	<b>45</b>
<b>5.5. Del proceso en general .....</b>	<b>47</b>
<b>6. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>7. ANEXOS.....</b>	<b>49</b>

## **INFORME TÉCNICO DEL PROCESO DE MONITOREO DEL POA 2016** **1er. TRIMESTRE**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Es importante destacar que al igual que los procesos de formulación y evaluación del POA, el monitoreo es un proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los cambios causados por la ejecución de un conjunto de actividades en un período de tiempo, permitiendo identificar las desviaciones, con el objetivo de encontrar alternativas de corrección o bien reformulación.

El Proceso de Monitoreo del POA 2016 del 1er Trimestre realizado en la Defensoría del Pueblo, tiene por finalidad:

- Comparar lo planificado frente a lo realmente ejecutado, detectando las posibles desviaciones y sus causas y facilitando la adopción de medidas correctivas, ya sea sobre la formulación o sobre la ejecución de los resultados.
- Provee de información objetiva y sistemática para la evaluación sobre el avance de los resultados planificados.
- Genera un flujo de información que permite recoger la experiencia y sistematizarla, facilitando el aprendizaje y la difusión de la información, incrementando la transparencia y fomentando la responsabilidad de las todas las instancias de la institución.

### **2. DESARROLLO DEL PROCESO DE MONITOREO**

De acuerdo al siguiente gráfico; se identifican cada uno de los pasos realizados para efectuar el Informe del Monitoreo del POA 2016 del 1er Trimestre.



### 2.1. Emisión del Instructivo

Siguiendo la normativa y procedimientos establecidos en el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones de la Defensoría del Pueblo<sup>1</sup>, se instruye realizar el monitoreo al primer trimestre; mediante Comunicación Interna DP/CGI 710/2016, de fecha 18 de Marzo de 2016, la cual contenía el instructivo para el Inicio del Proceso de Monitoreo del POA 2016 del 1er Trimestre, el establecimiento del plazo de registro en el SIPME desde el viernes 1 hasta el miércoles 6 de abril de la presente gestión; a esta comunicación se adjuntó:

- **Directriz**, esta herramienta permitió definir los lineamientos para realizar el Proceso del Monitoreo del POA 2016 del 1er Trimestre; contemplando el objetivo del monitoreo, el ámbito de aplicación, la responsabilidad de efectuar el proceso la cual se encuentra enmarcada dentro de la Ley 1178<sup>2</sup> y el D.S. 23318-A de la Responsabilidad por la función Pública<sup>3</sup>, quienes son los responsables de llevar a cabo el monitoreo tanto para las operaciones como para las actividades, la temporalidad en el que se realizara, las excepciones que conlleva actividades que no se encuentran planificadas, el link de ingreso a la página, el tipo de información que se requiere, el asesoramiento técnico del proceso.
- **Guía del Proceso de Monitoreo**, esta herramienta fue adjuntada en la directriz y también fue remitida a todos los correos institucionales; este último fue elaborado de manera didáctica implicando los pasos a seguir para el desarrollo del monitoreo desde

<sup>1</sup> RESPO aprobado mediante R.A. DP-A-116/2014 del 23 de julio de 2014.

<sup>2</sup> Artículo 29: La responsabilidad es administrativa cuando la acción u omisión contraviene el ordenamiento jurídico-administrativo y las normas que regulan la conducta funcionaria del servidor público.

<sup>3</sup> Capítulo III, de la responsabilidad Administrativa

el ingreso a la página del SIPME, el detalle de cada acción a seguir para la realización del proceso.

## 2.2. Inicio del Proceso

- a) El sistema fue aperturado el 1° de abril del presente
- b) El Proceso de Monitoreo del POA 2016 del 1er Trimestre, fue realizado en dos niveles de la programación en el corto plazo:
  - Operaciones (Jefes de unidad y Responsables de Oficinas Regionales).
  - Actividades (todas y todos los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo).
- c) El proceso inició con la corrección de usuarios principalmente solicitado por las oficinas regionales, hecho que sugiere se pueda establecer en los procedimientos del área de Secretaría General para el registro la información oportuna evitando estos percances. En esta gestión existió al menos una solicitud por cada instancia organizacional principalmente de las regionales.

## 2.3. Desarrollo del Proceso

Con carácter anterior y durante el proceso en sí, se procedió a brindar asistencia técnica a todas las instancias organizacionales que así lo solicitaron; y de manera coordinada con Secretaría General mediante la Unidad Nacional de Sistemas se dieron soluciones a problemas o conflictos de usuarios, asignación de operaciones y actividades, por movilidad funcionaria y otros que aseguraron que el Proceso de Monitoreo del POA 2016 del 1er Trimestre se desarrolle dentro del marco de lo planificado y cumpliendo con los requerimientos técnicos establecidos en el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones.

Es importante mencionar que en el desarrollo del proceso se identificaron algunas operaciones y actividades para algunas unidades organizacionales debido a errores en el proceso de planificación que no pudieron ser reformuladas por no encontrarse en el proceso correspondiente (reformulación) de acuerdo al siguiente detalle:

### OFICINA NACIONAL

- *No existieron errores de planificación.*

### REPRESENTACIONES DEPARTAMENTALES

- **Chuquisaca;** la operación **Fortalecimiento Institucional** no fue asignada en la planificación a la Representante Departamental sino al Profesional Especialista en Derechos Humanos, razón que implicó que no se pueda monitorear un resultado de dicha operación.
- **Potosí;** la actividad **Reportar casos emblemáticos** no fue asignada en la planificación al servidor de atención a la ciudadanía, sino al chofer mensajero, razón que no permitió el monitoreo de la misma.

## MESAS DEFENSORIALES

- **Yungas**; la operación **Gestión Administrativa Financiera** no fue asignada en el proceso de planificación a la Responsable de Mesa sino al Asistente Administrativo, lo que implicó que no se pueda completar el monitoreo.
- **Puerto Suarez**; la operación **Consultores de Línea**, no fue asignada en el proceso de planificación al Responsable de Mesa sino fue planificada a nombre de un Representante Departamental, razón por la cual no fue posible realizar su monitoreo.

### 2.4. Conclusión del Proceso de Monitoreo

La directriz establecía la conclusión del proceso el 6 de abril, sin embargo el sistema fue habilitado hasta el 7 de abril previendo algunas situaciones de omisiones por el exceso de trabajo o cruce de actividades. El respaldo de la base de datos del sistema fue obtenido en fecha 11 de abril en formato EXCEL.

## 3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA

- a) **En cuanto al registro de información en el SIPME**; se verificó que no todas las instancias organizacionales a nivel nacional hubiesen concluido el Proceso de Monitoreo del POA 2016 del 1er Trimestre, tanto en “Operaciones y Actividades” en el SIPME, de acuerdo a las Directrices remitidas y en cumplimiento de los plazos establecidos por Coordinación de Gestión Institucional; al respecto se informa que:

### - OFICINA NACIONAL:

Las siguientes instancias organizacionales no concluyeron el Proceso de Monitoreo del POA 2016 del 1er Trimestre:

#### ❖ DESPACHO

**Unidad de Relaciones Internacionales**, no registró el monitoreo de actividades ni operaciones, la jefa de Unidad se encuentra de baja médica.

**Unidad de Auditoría Interna**, no registró el monitoreo de actividades ni operaciones.

**Unidad de Prevención y Atención de Conflictos**, no registró el monitoreo de actividades ni operaciones.

**Unidad de Derechos Humanos de la Infancia, niñez y adolescencia**, una actividad no fue monitoreada.

#### ❖ SECRETARÍA GENERAL

**Unidad Nacional Administrativa**, no registró el monitoreo de actividades ni operaciones, sin embargo hizo llegar su monitoreo en formato Excel.

**Unidad Nacional Financiera**, no registró el monitoreo de actividades ni operaciones, sin embargo hizo llegar su monitoreo en formato Excel.

En respuesta a las consultas efectuadas por estas unidades que no registraron el monitoreo se informó de la imposibilidad de habilitar el Sistema, se dio la opción de realizar el mismo en formato EXCEL, mediante la extracción de la información desde el SIPME

- **OFICINAS REGIONALES:**

Las siguientes instancias organizacionales no concluyeron el Proceso de Monitoreo del POA 2016 del 1er Trimestre:

❖ **REPRESENTACIONES DEPARTAMENTALES**

**Representación Departamental de Beni**, no completó su monitoreo a nivel de operaciones y actividades, presentando una solicitud de cambio de usuario con carácter posterior a la conclusión del plazo señalado en la directriz.

**Representación Departamental de Oruro**, no completó su monitoreo a nivel de operaciones y actividades, el viernes 8 se hizo llegar la justificación verbal de la imposibilidad de su realización a raíz de la presencia de un Conflicto Social.

**Representación Departamental de Chuquisaca**, no completaron de monitorear una operación por un error en la planificación descrito en el punto 2.3.

**Representación Departamental de Potosí**, no completaron de monitorear una actividad por un error en la planificación descrito en el punto 2.3.

**Representación Departamental de Santa Cruz**, a nivel de operaciones el monitoreo se encuentra incompleto, a nivel de actividades solo un servidor público completo el mismo.

❖ **REPRESENTACIONES ESPECIALES**

Las Representaciones Especiales de El Alto y El Chapare concluyeron con el proceso.

❖ **MESAS DEFENSORIALES**

**Mesa Defensorial Yungas**, no completaron de monitorear una operación por un error en la planificación descrito en el punto 2.3.

**Mesa Defensorial Puerto Suarez**, no completaron de monitorear una operación por un error en la planificación descrito en el punto 2.3.

**Mesa Defensorial Riberalta**, no completaron el monitoreo a nivel de actividades.

**b) En cuanto a la remisión de los reportes firmados.**

El plazo señalado para la remisión de los reportes suscrito, fue establecido hasta el 8 de abril del presente, es así que los mismos fueron remitidos todas las instancias de la oficina nacional y la mayor parte de las instancias organizacionales con excepción de:

- Las Representaciones de Beni, Oruro y Santa Cruz no remitieron el reporte puesto que no concluyeron su monitoreo.
- Representación Tarija y Mesa de Llallagua y Riberalta, que concluyeron el proceso de monitoreo en el sistema pero no remitieron el impreso:
- Puerto Suarez, imprimieron recién su reporte en fecha 11 de abril debido a la excepción citada en punto 2.3 sin embargo hasta el cierre del presente informe el mismo no fue reportado.

Asimismo presentaron sus reportes fuera del plazo establecido las siguientes instancias:

- Oficina Nacional: Unidad de Gabinete.
- Oficinas Regionales: Representaciones de La Paz, Pando, El Alto y Yacuiba

- Potosí, Chuquisaca y Caranavi, imprimieron recién su reporte en fecha 11 de abril debido a la excepción citada en punto 2.3 hecho que provocó que presentaran el mismo con retraso.

Cabe resaltar que a la conclusión del plazo algunas instancias que no registraron en el SIPME por lo que las siguientes remitieron el mismo en Formato EXCEL: Unidad de Auditoría Interna, Unidad de Relaciones Internacionales, Unidad de Prevención y Atención de Conflictos, Unidad Nacional Administrativa y Unidad Nacional de Finanzas. Los mismos obviamente se encontraban fuera de plazo.

**c) En cuanto a la información sobre las operaciones y actividades programadas y alcanzadas**

El análisis está orientado a todas las operaciones programadas y sus actividades para este periodo (primer trimestre). Tomando en cuenta la información de cada una de las áreas, unidades y oficinas regionales respecto a los resultados alcanzados en conformidad a las metas planificadas, haciendo énfasis en los siguientes aspectos:

- **Análisis comparativo entre lo planificado frente a lo ejecutado**, principales avances obtenidos en el trimestre descrito por área, unidad y oficina regional, en función a las acciones programadas para el periodo descrito.
- **Identificación de acciones pendientes, observaciones o desviaciones** que puedan afectar al cumplimiento de los resultados planteados en los Proyectos del POA 2016, con énfasis en la aplicación de medidas correctivas para el alcance óptimo de todas las metas planteadas para la conclusión de la gestión.
- **Generación información**, que facilite el aprendizaje y su difusión, incrementando la transparencia y fomentando la responsabilidad de todas las áreas y unidades funcionales de la oficina nacional y oficinas regionales, principalmente hacia la conclusión de la gestión defensorial actual y del PEI 2012-2016.

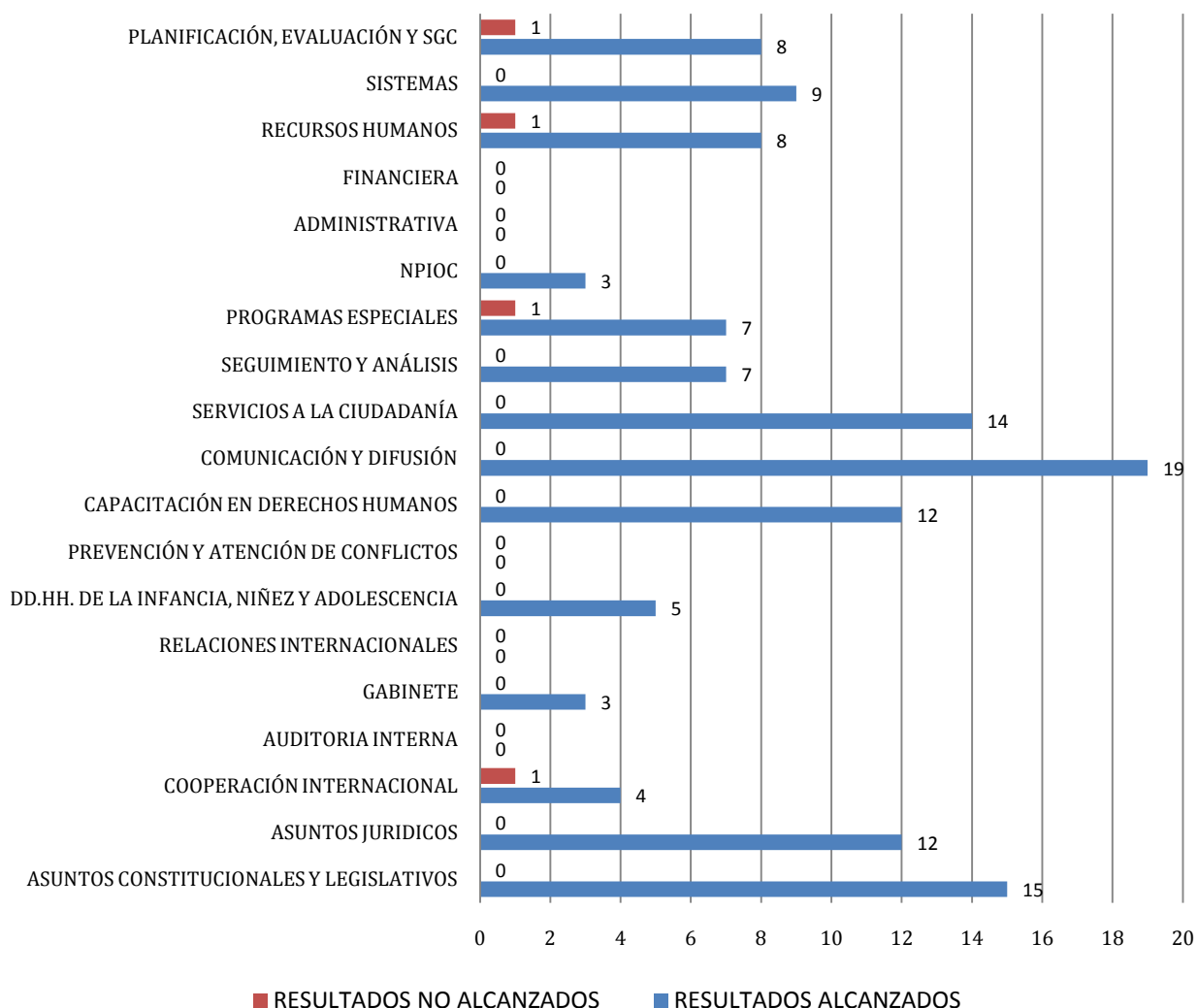
**d) Consolidación de la Información,**

A continuación se expone sucintamente la comparación de las operaciones monitoreadas ejecutadas y no ejecutadas por cada instancia organizacional.

**Grafico N° 1**

**Resultados Alcanzados y No alcanzados - Oficina Nacional**





El gráfico representa los resultados monitoreados tanto como alcanzados como no alcanzados en función a la programación, al ser la información obtenida de la base de datos del SIPME 2016, las unidades que no monitorearon en el Sistema muestran una ejecución de “0”, asimismo en cuanto a las unidades la mayor parte de ellas han ejecutado al 100% sus operaciones programadas y las cuatro excepciones graficadas (Cooperación Internacional, Programas Especiales, Recursos Humanos y Planificación, Evaluación y SGC, alcanzan el 90% aproximadamente considerando que solo se manifiesta un resultado no alcanzado para cada una de ellas.

**Tabla N° 1**

**RESUMEN DE RESULTADOS DEL PROCESO DE MONITOREO**

**(Resultados Alcanzados /No ejecutados/No monitoreados)**

## OFICINA NACIONAL

AREA	UNIDAD ORGANIZACIONAL	RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
Despacho	Asesoría en Asuntos Constitucionales y Legislativos	15	0	15	0	Se cumplieron todos los resultados programados
	Asuntos Jurídicos	12	0	12	0	Se cumplieron todos los resultados programados
	Cooperación Internacional	5	0	4	1	Respecto a la operación Seguimiento al cumplimiento del financiamiento del PEI 2012-2016,, se tiene que no ha realizado la reunión ordinaria semestral del Comité Interinstitucional de la Canasta de Fondos, debido a la demora en la conclusión de la Evaluación Anual del POA 2015 y del POA 2016 Ajustado para su envío a los donantes a la canasta de fondos.
	Auditoría Interna	3	3	0	0	NO SE CUMPLIO CON EL PROCESO DE MONITOREO EN LAS SIGUIENTES OPERACIONES: Elaboración de un informe de Confiabledad de los registros contables y EEFF al 31 de diciembre de 2015. Elaboración y envío a la Contraloría General del Estado y a la MAE un informe de actividades de la gestión 2015 Atención de requerimientos de la MAE en cuanto al ejercicio del control interno posterior.
	Gabinete	3	0	3	0	Se cumplieron todos los resultados programados
	Relaciones Internacionales	7	7	0	0	NO SE CUMPLIO CON EL PROCESO DE MONITOREO EN LAS SIGUIENTES OPERACIONES: Elaboración e implementación de la agenda internacional mensual de actividades y coordinación de la Defensoría del Pueblo con organismos e instancias internacionales de

AREA	UNIDAD ORGANIZACIONAL	RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>derechos humanos.</p> <p>Gestión del 100% de requerimientos de las instancias internacionales de Derechos Humanos, INDH, organismos y organizaciones de otros países.</p> <p>Participación en el 100% de los eventos convocados por instancias internacionales de Derechos Humanos, INDH, organismos y organizaciones de otros países.</p> <p>Gestión y Coordinación del 100% de requerimientos e información de los organismos, instancias de derechos humanos y miembros de la Red para el posicionamiento a nivel internacional de la Red de INDH del Continente Americano - RINDHCA.</p> <p>Organización de la XV Asamblea de la Red de INDH del Continente Americano 2016 en razón de que la DP de Bolivia ejerce el cargo de la Secretaria General de la Red de INDH del Continente Americano.</p> <p>Atención del 100% de los casos presentados sobre vulneración de derechos humanos de bolivianas y bolivianos en el exterior.</p> <p>Atención del 100% de los casos presentados sobre vulneración de derechos humanos de extranjeras y extranjeros en Bolivia a través del Sistema de Servicio al Pueblo.</p>
	DD.HH de la Infancia Niña, Niño y Adolescencia	5	0	5	0	Se cumplieron todos los resultados programados.
	Prevención y Atención de Conflictos	17	17	0	0	<p>NO SE CUMPLIO CON EL PROCESO DE MONITOREO EN EL SIPME EN CUANTO A LAS SIGUIENTES OPERACIONES:</p> <p>Priorización del 50 % de</p>

AREA	UNIDAD ORGANIZACIONAL	RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>los conflictos abordados la prevención de vulneración de DD.HH de mujeres, niño@s y adultos mayores. Alerta y prevención del 40% de autoridades e instituciones estatales responsables de la prevención y gestión de conflictos sociales.</p> <p>Realización de campañas y talleres, de sensibilización con población y autoridades estatales para coordinar acciones de prevención de vulneración de DDHH.</p> <p>Capacitación al 100% de servidores/as de la DP en la aplicación de instrumentos de resolución alternativa de conflictos con enfoque indígena originario campesino.</p> <p>Registro de al menos el 80 % de los conflictos sociales suscitados a nivel nacional, en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS).</p> <p>Generación de 48 reportes semanales de conflictos registrados a nivel nacional.</p> <p>Abordaje del 20% de conflictos socio ambientales previniendo vulneración de DDHH,</p> <p>Prevención de la vulneración de DD.HH. de Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos en el 10 % de conflictos socio ambientales abordados.</p> <p>Documento sistematizado de lineamientos de política pública y se ha compartido con instituciones del Estado, capacidades operativas e instrumentos informáticos para disminuir la conflictividad y prevenir la vulneración de DDHH en conflictos sociales.</p> <p>Elaboración de un</p>

AREA	UNIDAD ORGANIZACIONAL	RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>documento que evalúa los resultados institucionales alcanzados del Proyecto de Gestión de Conflictos Sociales en relación a lo planificado en el PEI.</p> <p>Elaboración de un documento diagnóstico de PPL preventivos a nivel nacional.</p> <p>El 10% de conflictos derivados de Régimen Penitenciario abordados.</p> <p>Prevención del 10% de conflictos sociales que involucran a privados de libertad.</p> <p>Elaboración de una base de datos de registro de PPL preventivos a nivel nacional.</p> <p>Gestión del 30 % de conflictos sociales registrados a través del sistema integral de conflictos.</p> <p>Coordinación con el 30% de autoridades e instituciones encargadas de la temática de conflictos y grupos con derechos más vulnerables para prevenir vulneración de DDHH.</p> <p>Intervención en el 10% de las mesas de diálogo para la resolución pacífica de conflictos sociales a nivel nacional.</p>
<b>Adjuntoría de Promoción y Análisis</b>	Capacitación en Derechos Humanos	12	0	12	0	Se cumplieron todos los resultados programados.
	Comunicación y Difusión	19	0	19	0	Se cumplieron todos los resultados programados.
<b>Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía</b>	Servicios a la Ciudadanía	14	0	14	0	Se cumplieron todos los resultados programados.
	Seguimiento y Análisis	7	0	7	0	Se cumplieron todos los resultados programados.
<b>Adjuntoría de Programas y Actuaciones Especiales</b>	Programas Especiales	8	0	7	1	En cuanto a la operación Seguimiento y Fortalecimiento a servicios de atención y protección a mujeres en situación de violencia aun se halla en

AREA	UNIDAD ORGANIZACIONAL	RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						proceso de elaboración los informes de seguimiento, evaluación y aportes de la DP a la protección de derechos de mujeres vía servicios de atención y protección debiendo entregar el próximo trimestre.
	Naciones y Pueblos Indígenas Originario campesino	3	0	3	0	Se cumplieron todos los resultados programados.
<b>Secretaría General</b>	Administrativa	7	7	0	0	<p>NO SE CUMPLIO CON EL PROCESO DE MONITOREO EN EL SIPME EN CUANTO A LAS SIGUIENTES OPERACIONES:</p> <p>Actualización del 100% de los reglamentos de acuerdo a la normativa y de manera integral en función a los lineamientos de la Nueva Defensoría del Pueblo.</p> <p>Aprobación del 100% de solicitudes de contrataciones de bienes y servicios, pasajes y viáticos, fondos en avance, activos fijos y almacenes para contribuir de manera integral y oportuna al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>100% del apoyo administrativo brindado con relación a correspondencia y mensajería</p> <p>Aprobación del 100% de solicitudes y descargos de fondo Trimestral en forma oportuna.</p> <p>Diseño y desarrollo de los módulos del Sistema de Control de Activos Fijos.</p> <p>Implementación del 100% de los procesos administrativos para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Atención del 100% de los requerimientos de bienes y servicios para el funcionamiento de la</p>

AREA	UNIDAD ORGANIZACIONAL	RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						Oficina Nacional.
	Finanzas	5	5	0	0	<p>NO SE CUMPLIÓ CON EL PROCESO DE MONITOREO EN EL SIPME EN CUANTO A LAS SIGUIENTES OPERACIONES:</p> <p>Realización del análisis financiero de financiador y proyecto específico.</p> <p>Elaboración de Estado Financiero 2015</p> <p>15% de promedio de ejecución financiera.</p> <p>Actualización de un reglamento necesario en función a los lineamientos de la Defensoría del Pueblo o del Organismo Rector (MEFP)</p> <p>Implementación de procesos financieros para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.</p>
	Recursos Humanos	4	0	3	1	En cuanto a la operación "Implementación del Sistema de Gestión de Calidad", no se presentaron a RRHH ningún requerimiento para implementar ajustes en relación al Sistema de Gestión de Calidad. Se ajustaran los mismos de acuerdo a requerimiento los próximos trimestres.
	Sistemas	9	0	9	0	Se cumplieron todos los resultados programados.
<b>Coordinación de Gestión Institucional</b>	Fortalecimiento, Planificación y Evaluación	9	0	8	1	De acuerdo a los resultados previstos en cuanto a la Participación y Control Social, no ha facilitado la participación y el ejercicio del control social por parte de al menos 25 organizaciones sociales,

AREA	UNIDAD ORGANIZACIONAL	RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						poblaciones con derechos más vulnerables y/o instituciones en la gestión defensorial pues por decisión de la MAE, no se implementó el espacio correspondiente.
<b>TOTAL</b>		<b>169</b>	<b>39</b>	<b>126</b>	<b>4</b>	

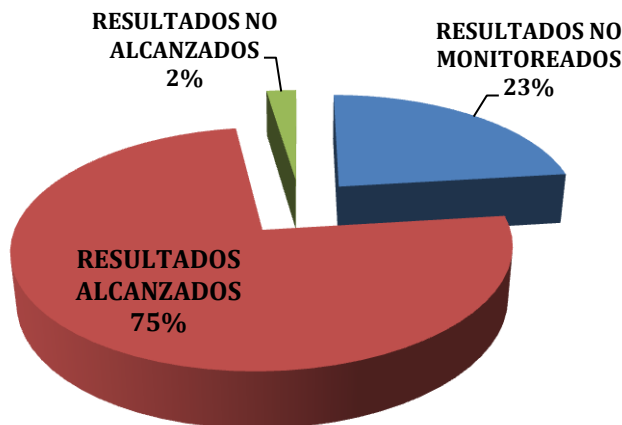
\* **Nota:** Es necesario aclarar que las medidas correctivas fueron registradas por las instancias organizacionales en el SIPME; mismas que fueron extraídas para realizar la tabla comparativa

Al respecto señalar que la Oficina Nacional, ha programado para el primer trimestre ciento sesenta y nueve (169) resultados programados, habiendo ejecutado 126 (75%) y quedando sin ejecutar solamente cuatro (4), cabe señalar que pese a que los resultados no programados son mínimos el porcentaje de ejecución no es alto debido a los 39 resultados programados para el primer trimestre que no fueron monitoreados en el SIPME por diversas razones justificadas en los informes correspondientes y en los que hicieron conocer sus resultados manualmente, por lo que los citados resultados no constituyen por si mismos no ejecutados sino mas bien no reportados en el sistema diseñado para el efecto.

## Grafico N° 2

### RESUMEN RESULTADOS PROCESO DE MONITOREO OFICINA NACIONAL

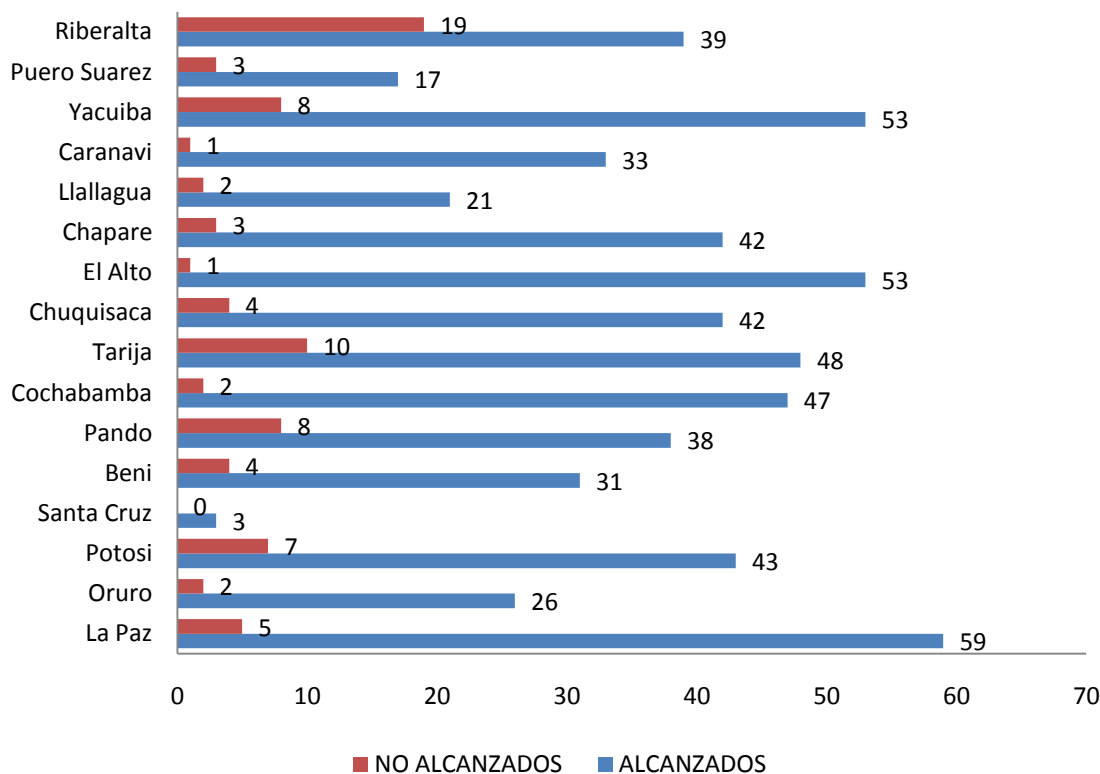




Se resalta el alto porcentaje de resultados no monitoreados (23%) que han afectado a la ejecución física de resultados.

**Grafico N° 3**

**Resultados Alcanzados y No alcanzados - Oficinas Regionales**



El gráfico representa los resultados monitoreados tanto como alcanzados como no alcanzados en función a la programación, al ser la información obtenida de la base de datos del SIPME 2016, se evidencia que Representaciones como Oruro y Santa Cruz han monitoreado solo algunas de las operaciones programadas mostrándose la diferencia entre la cantidad de las operaciones entre oficinas regionales.

Tabla N° 2

## RESUMEN DE RESULTADOS DEL PROCESO DE MONITOREO

(Resultados Alcanzados /No ejecutados/No monitoreados)

## OFICINAS REGIONALES

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
Representación Departamental	La Paz	64	0	59	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto a la operación Red interinstitucional para la gestión de conflictos sociales “La Paz”; no se atendió el 100% de los conflictos priorizados por las submesas por que no se presentaron conflictos y se realizará la conformación de las submesas en el 2do trimestre.</li> <li>Además en la misma operación no se efectuó la conformación de las 2 submesas por el cambio autoridades de la Gobernación Departamental de La Paz, mismas que serán conformadas en el próximo trimestre.</li> <li>Para la operación “Emisión de resoluciones defensoriales con criterio de oportunidad y en plazo”, No se ha emitido el 100% de RD, pero se tienen 3 proyectos en revisión, que se emitirán durante los próximos trimestres.</li> <li>Respecto al “Seguimiento a Resoluciones Defensoriales”, No se ha realizado el 100% de acciones de seguimiento a Resoluciones</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>Defensoriales, toda vez que no se emitieron RDs. Emitidas las mismas en lo que resta de la gestión se efectuara el seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asimismo para esta operación, No se ha logrado el acatamiento del 50% de las RDs, porque no se emitieron, una vez emitidas las RDs en lo que resta de la gestión se buscara su acatamiento.</li> </ul>
	Oruro	50	22	26	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo a la operación "Emisión de Resoluciones Defensoriales" No se emitieron Resoluciones Defensoriales, porque todos los casos concluyeron en Investigación Formal y se emitirán cuando corresponda.</li> <li>Además en la operación anterior no se realiza el seguimiento a las RDs, debido a que no se emitieron y se realizara el seguimiento cuando corresponda.</li> </ul>
	Potosí	50	0	43	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto a la operación "Protección y restitución de los DD.HH. de extranjeros y migrantes en Bolivia" no se ha atendido casos de extranjeros y migrantes en Bolivia, para la protección y restitución de sus derechos, debido a que no se presentaron casos y se registraran y atenderán una vez se presenten casos de extranjeros y</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES	RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
					<p>migrantes en Bolivia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Incidencia en la incorporación del enfoque de DD.HH. y género en el estatuto autonómico”, No se ha realizado acciones de seguimiento a la aprobación de la carta orgánica municipal de Potosí que incluye el enfoque de DDHH, porque no se encuentra agendado en la Asamblea Legislativa Dptal. Se realizará el seguimiento a la Asamblea Dptal., en coordinación con las organizaciones de mujeres</li> <li>• Con relación a la operación “Protección y restitución de los DD.HH. de extranjeros y migrantes en Bolivia”. no ha reportado ningún a la Unidad de Relaciones, porque no se presentaron casos y se reportaran una vez que se presenten.</li> <li>• Para la operación “Emisión de resoluciones defensoriales con criterio de oportunidad y dentro de plazo”, no se ha realizado el seguimiento en el marco del SSP a las Resoluciones Defensoriales, porque no se emitieron y se realizara el seguimiento oportuno cuando se emitan.</li> <li>• Con relación a la operación “Incidencia en el cumplimiento de los derechos humanos de las mujeres”, Se</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>elaboró un informe de dos referente a las verificaciones defensoriales para verificar el cumplimiento de la Ley Municipal N° 46/2014 de Declaratoria de alerta contra la violencia hacia las mujeres, y de la Ley 068/2015 Ley Integral Municipal de Lucha contra la Violencia las mujeres, porque existió inestabilidad de personal en la Unidad de género del GAMP y se realizara en el segundo trimestre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la operación “Emisión de resoluciones defensoriales con criterio de oportunidad y dentro el plazo”, no se emitieron Resoluciones Defensoriales porque no se derivaron casos este procedimiento, se emitirán Resoluciones Defensoriales una vez que se deriven casos con este procedimiento.</li> <li>• “Fortalecimiento Institucional”, no se han difundido boletines informativas con las acciones más relevantes del trabajo de la RD, por las diversas actividades realizadas, hasta la primera semana de abril se entregaran los tres números de boletines pendientes.</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
	Santa Cruz	34	31	3	0	•
	Beni	50	15	31	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecto a la “Prevención contra la violencia hacia la mujer”, no se ha logrado la totalidad de las reuniones del Consejo Departamental contra la Trata y Tráfico de Personas, debido a que el Consejo Departamental no convocó a sesión, pese a que se realizó la solicitud correspondiente, se está realizando el seguimiento y Se concluirá en el mes de abril.</li> <li>• De la operación “Ejercicio y cumplimiento del derecho humano a la salud”, no se ha sistematizado la totalidad de la información solicitada por la Oficina Nacional para establecer el grado de aplicación, solo 2 de 5 autoridades notificadas con el informe Defensorial han presentado su informe, se está realizando el seguimiento y Se concluirá en el mes de abril.</li> <li>• Respecto a la operación “Derechos humanos de los migrantes”, no se ha atendido ningún caso sobre vulneración de derechos humanos de bolivianos y bolivianas en el exterior, se atenderá</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>cuando se presente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En cuanto a la operación “Acciones constitucionales para la restitución de los derechos humanos”, ningún caso ha requerido de la interposición de acciones constitucionales de oficio o a solicitud expresa, se interpondrá en cuanto se presenten casos.</li> </ul>
	Pando	43	0	35	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo a la operación “Acciones de prevención de vulneración de derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes”, no se ha desarrollado la totalidad de los procesos educativos de prevención en Unidades Educativas con mayor grado de conflictividad, Problemas de coordinación con la Direcciones de las U.E. y la Dirección Distrital, se reprogramará actividades.</li> <li>Respecto a la operación “Seguimiento y exigibilidad al cumplimiento de la Sentencia Constitucional”, no se realizaron acciones de seguimiento y exigibilidad al cumplimiento del Sentencia Constitucional por acefalia en el cargo de más de 2 meses, se reprogramará actividades.</li> <li>“Apoyo a la</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>autonomía indígena en el departamento”, no se realizaron las acciones de seguimiento y apoyo a la autonomía indígena, debido a los viajes que realizaron las autoridades indígenas durante el mes de marzo, reprogramación de actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Espacios de diálogo entre jurisdicciones reconocidas en la CPE (justicia originaria campesina), y justicia ordinaria”, no se ha promovido al los espacios de diálogo entre jurisdicciones reconocidas en la CPE, en razón a que en diversas oportunidades se trató de coordinar con las autoridades indígenas sin que sea posible, debido a su recargada agenda de las autoridades indígenas, se reprogramara las actividades.</li> <li>• Respecto a la operación “Sostenibilidad de los COSLAM”, No se realizó acciones de seguimiento y exigibilidad para el cumplimiento de la Ley Autónoma, no se realizó por Factores externos, como la renuncia de la presidenta de la Asociación del Adulto Mayor, y la acefalia en el cargo de más de 2 meses, se reprogramara actividades.</li> <li>• “Acciones de</li> </ul>



OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>seguimiento al cumplimiento de políticas públicas y normativa de protección a PcD”, No se ha realizado las acciones de incidencia ante las autoridades para el cumplimiento de la normativa municipal sobre eliminación de barreras arquitectónicas y de acceso al transporte público para las PcD, por la movilización de todas las organizaciones de personas con discapacidad, se reprogramará actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con relación a la anterior operación no se ha realizado acciones de sensibilización dirigida a organizaciones de transporte urbano y rural sobre el cumplimiento de la normativa vigente de las PcD referida a la accesibilidad del transporte, por las movilizaciones de las personas con capacidades diferentes, se reprogramará la actividad.</li> <li>• “Educación en Derechos Humanos para la prevención y/o cultura de los derechos humanos”, no se ha realizado los eventos educativos desarrollados por iniciativa de personas que han participado en procesos educativos por estar</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						programadas en el segundo y tercer trimestre, se ajustara en el POA reformulado.
	Cbba.	49	0	47	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con relación a la operación “no se han realizado los talleres de capacitación en temas de DDHH para el fortalecimiento de la Asamblea Revolucionaria de Niñas Niños, Adolescentes y Jóvenes, la primera capacitación que está prevista es en el tema de uso adecuado de TICs. Para ello se coordinó con la ATT, quienes se comprometieron a capacitar al personal de la Defensoría entre el 14 y 18 de Marzo. Sin embargo, la ATT nos solicitó cambiar la fecha acordada y ahora estamos a la espera de que nos asignen una nueva. Reprogramar las fechas en coordinación con la ATT.</li> <li>• “Prevención de la Trata y Tráfico de Personas”, no se participo en programas radiales sobre el uso adecuado de las TICS dirigido a NNA's, por que no se recibió la capacitación por parte de la ATT y por ende no hemos podido hacer ni las replicas ni los programas radiales, reprogramar las fechas de capacitación en coordinación con la ATT.</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
	Tarija	58	0	48	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecto a la operación “Seguimiento al respeto de los DD.HH. de poblaciones vulnerables”, no se han realizado acciones de incidencia para la difusión y educación dirigidos a servidores públicos que contribuyen a mejorar el trato y la atención a PVVS, se priorizaron otras actividades y se reprogramará para el segundo trimestre.</li> <li>• “Seguimiento al respeto de los DD.HH. de poblaciones vulnerables”, no se ha contribuido al fortalecimiento de las Organizaciones TLGB mediante el acompañamiento de acciones de reivindicación, movilización e incidencia,. Se priorizaron otras actividades se reprogramará para el segundo trimestre.</li> <li>• Con relación a la anterior operación, no se ha atendido el denuncias de vulneración de derechos a Trabajadoras Sexuales debido a que no presentaron denuncias sobre vulneración de sus derechos.</li> <li>• “Emisión de RDs en los casos constatados de vulneración de derechos contra autoridades renuentes con criterio de oportunidad”, No se han emitido RD en</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES	RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
					<p>los casos constatados de vulneración de derechos contra autoridades renuentes y servidores públicos denunciados con criterio de oportunidad, porque no se han remitido casos. Identificado los casos se emitirá las RDs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Derechos Humanos de las mujeres, exigibilidad, incidencia y normativa local”, No se elaboró el informe sobre la gestión de la Defensoría del Pueblo en la Coordinación de la Red Contra la Violencia, porque se priorizó el informe de gestión de la Representación. Se realizará en el segundo trimestre.</li> <li>• “Implementación de la estrategia institucional en salud”, No se realizaron las jornadas de socialización de la ley 475 de prestaciones de servicios de salud integral, con servidores públicos del Hospital San Juan de Dios y Hospital Obrero, por los cambios de directores del Hospital Obrero y San Juan de Dios. Se reprogramara en el siguiente trimestre.</li> <li>• “Gestión de Conflictos Sociales”, No se ha realizado las gestiones de conflictos por el acceso al agua en poblaciones con</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>derechos vulnerables y socioambientales, porque no se presentaron conflictos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Promoción y difusión de los derechos humanos”, No se han realizado la totalidad de las ferias lúdicas de Derechos Humanos y sobre temáticas priorizadas en el departamento, solo se realizaron 2 de las 3 ferias. Se ejecutará en el siguiente trimestre.</li> <li>• “Promoción y difusión de los derechos humanos de las mujeres y prevención de la violencia de género”, No se han realizado jornadas interactivas que contribuyen a la prevención de la violencia contra a las niñas, adolescentes y mujeres en unidades educativas, por la priorización de otras actividades. Se realizará en el siguiente trimestre.</li> <li>• “Fortalecimiento institucional”, No se ha elaborado y difundido la totalidad de los boletines mensuales sobre los derechos humanos y gestiones defensoriales, se realizaron 7 de los 12 boletines programados por priorización de otras actividades, Se realizarán en el siguiente trimestre.</li> </ul>
	Chuq.	47	1	42	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecto a la operación, Campaña educativa</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES	RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
					<p>"Conociendo nuestros derechos para vivir Bien", no se ha promovido que estudiantes de dos municipios del nivel secundario de unidades educativas del área rural conozcan sus derechos y obligaciones fundamentales, trata y tráfico, mecanismos de denuncia, por error en el registro de planificación de operaciones. Las actividades están programadas para el siguiente trimestre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Promoción y difusión de derechos humanos de poblaciones vulnerables", No se ha difundido en la plataforma web el las acciones comunicacionales sobre mujer, niñez y adolescencia. El área de comunicación no logró cumplir este objetivo, se exigirá que se subsane en el siguiente trimestre.</li> <li>• "Prevención y protección", no se ha participado en sesiones y actividades planificadas por el Consejo Departamental contra la Trata y Tráfico. A pesar del seguimiento, el consejo departamental no convocó a ninguna sesión, el siguiente trimestre se continuará impulsando su funcionamiento.</li> <li>• "Accesibilidad del</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						derecho a la educación en el área rural”, no se ha realizado acciones de incidencia ante instancias competentes para la accesibilidad del derecho a la educación, porque las autoridades naturales se encontraban ocupadas con el Referéndum. Se priorizará en el siguiente trimestre.
Representación Especial	El Alto	54	0	53	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Gestión defensorial de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo”, no se ha emitido resoluciones defensoriales con criterio de oportunidad en los casos que corresponda, los casos atendidos no han ameritado la proyección de RDs. Se convocará a Comité Técnico para analizar casos no subsanados, para posible emisión de RD.</li> </ul>
	Chapare	45	0	42	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Gestión Administrativa, Financiera y logística”, no se ha atendido en su totalidad las solicitudes de contrataciones de bienes y servicios, pasajes y viáticos, fondos en avance, activos fijos y almacenes, porque no se procedió al pintado interno y el mantenimiento de cableado eléctrico de la oficina Representación Especial, debido a que</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>los gastos en reparación del vehículo institucional sobre pasaron lo presupuestado. Se ha solicitado a la oficina nacional, poder incrementar el presupuesto en el segundo trimestre para poder cumplir con la atención de estos dos servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Promoción en DD.HH. en el Trópico de Cochabamba”, no se ha realizado la totalidad de los programas de radio sobre temáticas de Derechos Humanos, se programaron 5 programas radiales para este trimestre, pero no se han producido por la postergación del acuerdo previo con Radio Carrasco, debido al cambio en su Directorio. Las reuniones previas con Radio FIDES Chapare y Soberanía, van a posibilitar la producción de estos espacios radiales en este trimestre venidero.</li> <li>• “Defensa de DD.HH. conjuntamente periodistas y/o medios de comunicación”, no se ha suscrito el acuerdo con un medio de comunicación y/o asociaciones de periodistas para la promoción y defensa de derechos humanos, por cambio de directorio de la Radio Carrasco. Se han venido realizando</li> </ul>



OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						reuniones con Radio FIDES Chapare y Radio Soberanía para producir programas en el marco de campañas contra la violencia hacia la mujer así como el tema de descolonización.
Mesa Defensorial	Llallagua	23	0	21	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto a la operación “Difusión y promoción de las líneas discursivas de la DP”, no se ha realizado la mesa diálogo, para fortalecer nuestra alianza estratégica con los periodistas de la región, por falta de coordinación con los representantes del gremio, se realizara este mes de abril.</li> <li>“Educación en valores y DDHH con estudiantes, servidores públicos y ciudadanía”, no se han realizado los eventos educativos con miembros de la ESBAPOL Llallagua, estudiantes universitarios, y funcionarios públicos de la región, porque no se llevó a cabo la mesa diálogo con periodistas. Se realizara este mes de abril.</li> </ul>
	Caranavi	36	2	33	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar intervenciones defensoriales integrales en municipios de la jurisdicción e influencia de la MDY, sobre violencia contra las mujeres para generar condiciones de una vida libre de violencia en razón de</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						género”, no se han realizado los procesos educativos para la prevención de violencia contra la mujer dirigidos a la FELCV, SLIM, SIJPLU, y Fiscales Adscritos, porque no se instaló la oficina para este fin. Una vez instalada la oficina se llevara a cabo este proceso.
	Yacuiba	61	0	53	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto a la operación Sistema de servicio al pueblo en el área rural “salir al encuentro con el pueblo”, no se ha implementado el la estrategia “Salir al encuentro del Pueblo”, debido a que el vehículo de la oficina se encontraba en mal estado y la atención está priorizada dentro del plan en comunidades rurales. Los trimestres siguientes se dará cumplimiento a toda la planificación establecida.</li> <li>“Generación de espacios de diálogo y reflexión sobre acoso laboral, valores y respeto a los derechos humanos en el ejercicio del servicio público”, no se ha realizado la totalidad de los eventos educativos sobre acoso laboral, valores, ética y respeto a los DDHH en el ejercicio del servicio público, solo se realizó una actividad con servidores públicos sobre valores y ética en el desempeño de sus funciones. La</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>actividad faltante será ejecutada en el segundo trimestre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Promoción y difusión de los derechos humanos”, no se ha realizado las ferias de los derechos humanos en la región del Chaco, debido a que el vehículo de la oficina se encontraba en mal estado y las ferias estaban planificadas desarrollarlas en el área rural. Actividad reprogramada para el segundo trimestre.</li> <li>• “Fortalecimiento institucional”, No se ha realizado la totalidad de actualizaciones de la página web institucional con temáticas referidas a los DDHH, se realizó 3 actualizaciones de la página web. No se cumplió con la meta debido a que la mesa Yacuiba no cuenta con un profesional APA, esta actividad es asumida por el responsable de la Mesa. El trimestre siguiente se realizará las actualizaciones programadas.</li> <li>• “Fortalecimiento de la Red de Trata y Tráfico de Yacuiba”, no se ha gestionado la incorporación de nuevas instituciones a la Red de TTP, si bien se han realizado todas las gestiones, debido a la falta de compromiso con la temática no se adscribieron nuevas instituciones. Se continuará con las</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES	RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
					<p>gestiones en los trimestres siguientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Incidencia y seguimiento a políticas públicas y exigencia al cumplimiento de normativa de protección de DDHH de PcD”, no se ha gestionado la calificación, carnetización y registro de PcD weenhayek que no cuentan con calificación, no se ejecuto debido a que el vehículo de la oficina se encontraba en mal estado. Actividad priorizada para el segundo trimestre.</li> <li>• “Vigilancia y exigibilidad para el ejercicio de los derechos al interior de unidades educativas”, no se ha realizado la totalidad de los procesos de verificaciones defensoriales a las condiciones de las unidades educativas, solo se realizó un proceso de verificación. No se realizó el otro debido a que las unidades educativas priorizadas están ubicadas en el área rural y no contábamos con vehículo. Actividad reprogramada para el segundo trimestre.</li> <li>• “Derechos humanos de INA a una vida sin violencia”, no se ha realizado los eventos lúdicos para la prevención integral</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						de la violencia a NNA del nivel primario. No se pudo ejecutar debido a que el grupo de voluntarios Los Amiguitos, que realizan las presentaciones tenían otras actividades previstas. Actividad priorizada para el segundo trimestre.
	Puerto Suarez	21	1	17	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Gestión de conflicto Sociales con enfoque de DDHH”, no se ha intervenido en conflictos sociales registrados por el SICS, para prevenir vulneración de DD.HH, porque no se presentaron conflictos, de presentarse se realizara la facilitación e intervención en los conflictos.</li> <li>• “Fortalecimiento y consolidación de la imagen institucional”, no se ha actualizado el espacio virtual de la MDPS en la página web Institucional, con información de las acciones Defensoriales, porque se priorizaron otras acciones. e reprogramará para el segundo trimestre..</li> <li>• “Educación en Derechos Humanos para garantía de los Derechos Humanos”, no se ha realizado el evento educativo con la Policía Boliviana, en San José de Chiquitos, debido a un accidente ocurrido en ese municipio y por la poca cantidad de efectivos los</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>presentes fueron instruidos de acudir al lugar de los hechos, se reprogramará para el segundo trimestre.</p>
	Riberalta	58	0	39	19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Fortalecimiento al Sistema de protección de los NNA”, no se ha desarrollado los procesos educativos de prevención en Unidades Educativas contra la violencia, acoso escolar y violencia sexual, debido al reducido equipo en la Mesa Defensorial y al factor tiempo, se realizara a partir del segundo trimestre.</li> <li>• “Ejercicio y cumplimiento del derecho humano a la Salud”, no se ha realizado verificaciones Defensoriales a las unidades de emergencia de los hospitales públicos y de seguridad, debido al factor tiempo, se realizara durante el segundo y tercer trimestre.</li> <li>• “Ampliación de la cobertura del SSP”, no se han realizado los encuentros con el pueblo (en comunidades rurales y una en área peri urbana), debido al factor tiempo y al reducido equipo de la Mesa Defensorial, se realizara a partir del segundo trimestre.</li> <li>• “Contribuir en la prevención de conductas de acoso laboral”, no se ha sensibilizado mediante sesiones</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES	RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
					<p>informativas a servidores públicos sobre el Acoso Laboral en instituciones públicas de los Municipios de Riberalta y Guayaramerin, debido al factor tiempo, se realizara a partir el segundo trimestre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Restitución de los derechos humanos en los Estados Judiciales”, no se ha realizado la acción de cumplimiento del médico forense (IDIF) en el municipio de Guayaramerin en el marco de los procedimientos señalados por ley, debido al factor tiempo y al reducido equipo de la Mesa no se realizaron la gestión correspondiente, se realizara a partir el segundo trimestre.</li> <li>• “Prevención contra la violencia hacia la mujer”, no se han fortalecido las capacidades de 30 mujeres lideresas identificadas; a través de la realización de 2 eventos, para el ejercicio de sus derechos humanos. A solicitud de las mismas mujeres se planifico realizar a partir del mes de abril. Se realizara a partir del 10 de abril.</li> <li>• “Gestión mediática, difusión y promoción de las líneas discursivas de la Defensoría del Pueblo”, no se ha realizado las</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES	RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
					<p>actualizaciones e interacciones en las redes sociales de la Mesa Defensorial, debido al factor tiempo y a la mala señal del servicio de internet. Se realizaran a partir del segundo trimestre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Promoción y difusión de Derechos Humanos”, no se han realizado las ferias interactivas en los municipios de Riberalta y Guayaramerin, para la difusión y promoción del rol de la DP y para la vigencia de los DDHH, debido al reducido equipo en la Mesa, se realizara a partir del segundo trimestre.</li> <li>• “Educación para el ejercicio pleno de los Derechos Humanos en la Provincia Vaca Diez”, no se ha capacitado a 200 estudiantes de la Escuela Superior de Formación de Maestros y Maestras de Riberalta, en derechos humanos, principios y valores para la promoción y difusión de los derechos humanos, debido a la irregularidad en las actividades académicas no se concreto fechas específicas, se retomaran acciones a partir del segundo trimestre.</li> <li>• “Vigencia y defensa para los derechos de las mujeres”, no se ha realizado los talleres</li> </ul>



OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>educativos con mujeres de Riberalta y Guayaramerin para sensibilizar sobre el abordaje en casos de violencia contra la mujer, a solicitud de algunas mujeres, puesto que en los primeros meses del año la gente se traslada a la recolección de la castaña, se realizaran a partir del segundo trimestre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Educación para el ejercicio pleno de los Derechos Humanos en la Provincia Vaca Diez”, no se ha sensibilizado a estudiantes de unidades educativas mediante 20 sesiones informativas para que conozcan los DDHH. Debido a que en la mayoría de las unidades educativas los estudiantes se han incorporado a medios del mes de marzo, se han retomado acciones a partir de abril, puesto que se está sensibilizando e invitando al festival de la canción y canto por mis derechos.</li> <li>• “Educación para el ejercicio pleno de los Derechos Humanos en la Provincia Vaca Diez”, no se ha fortalecido a tres organizaciones de personas con discapacidad a través de 3 sesiones informativas para que conozcan la normativa que les es favorable, debido a que la población meta</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>se encontraba en una etapa de registro y actualización de datos para acceder a su bono, se realizara a partir del segundo trimestre hasta el cuarto trimestre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Vigencia y defensa para los derechos de las mujeres”, no se ha realizado las sesiones informativas de sensibilización a mujeres lideresas, sobre normativa para prevenir la vulneración de sus derechos en la Ley 348, debido al factor tiempo puesto que las lideresas se encontraban organizándose para establecer nuevas directivas al interior de sus organizaciones, Se realizará a partir del segundo hasta el cuarto trimestre.</li> <li>• “Protección contra la violencia hacia la mujer”, no se ha realizado las 4 acciones para visibilizar la necesidad de contar con un juzgado y una fiscal que trabaje con la ley 348, debido a la falta de información que respalde la visibilización. Se convoco en tres oportunidades a las instituciones que trabajan en la problemática pero no hubo mucha participación, se solicitara mediante nota la información que respalda el incremento de los casos de violencia</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>para visibilizar la necesidad del juzgado a partir del segundo trimestre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Prevención contra la violencia hacia la mujer”, no se han ejecutado las 10 campañas comunicacionales de prevención contra toda forma de violencia hacia la mujer, en los municipios de Guayaramerin y Riberalta, debido al factor tiempo, y a los cambios de las dirigencias de las organizaciones de las mujeres, se realizara a partir del segundo trimestre.</li> <li>• “Promoción y difusión de los derechos humanos para su ejercicio y exigibilidad en las FF.AA y la Policía”, no se ha desarrollado las 2 sesiones informativas en derechos humanos, principios y valores al Comando Policial Amazónico de Riberalta, por el factor tiempo, y al cambio de destino del personal del comando policial, se realizara en el segundo y tercer trimestre.</li> <li>• “Promoción y difusión de los derechos humanos para su ejercicio y exigibilidad en las FF.AA y la Policía”, no se ha realizado los eventos interactivos en los municipios de Riberalta y Guayaramerin</li> </ul>

OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						<p>coordinado con la Policía y las FF.AA. para la promoción y difusión de los derechos humanos, debido al cambio de destino del personal encargado en derechos humanos de las fuerza armadas, se iniciaron un poco tarde las acciones de coordinación, Se desarrollara a partir del segundo trimestre hasta el cuarto trimestre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Periodistas y comunicadores sensibilizados en derechos humanos”, no se ha realizado las sesiones informativas en Guayaramerín con periodistas y líderes de opinión en el abordaje de temáticas priorizadas en DDHH para la promoción y difusión, no se consolido fechas durante este trimestre, debido a que los periodistas en ambos municipios se encontraban en la fase de campaña para la elección de su ejecutivo, Se realizara apartir del segundo trimestre.</li> <li>• “Periodistas y comunicadores sensibilizados en derechos humanos”, No se ha propiciado el espacio de análisis con periodistas y líderes de opinión sobre acoso callejero, y acoso laboral utilizado en medios de comunicación de Guayaramerin, no se consolido fechas</li> </ul>

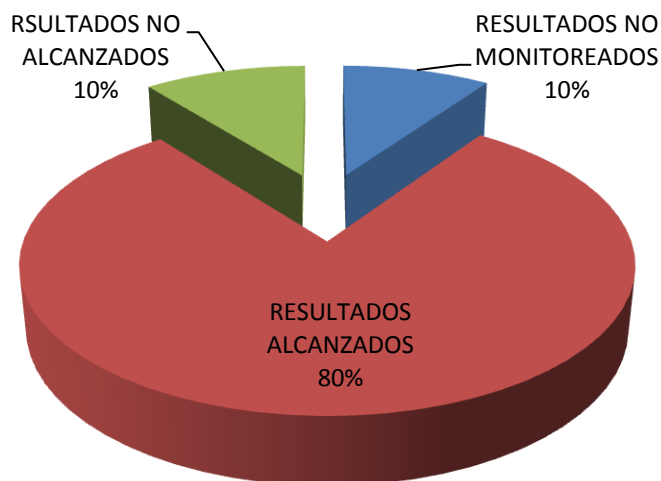
OFICINAS REGIONALES		RESULTADOS PROGRAMADOS	RESULTADOS NO MONITOREADOS	RESULTADOS ALCANZADOS	RESULTADOS NO ALCANZADOS	OBSERVACIONES / RESULTADOS NO ALCANZADOS, JUSTIFICACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS
						durante este trimestre, debido a que los periodistas en ambos municipios se encontraban en la fase de campaña para la elección de su ejecutivo, se realizara a partir del segundo trimestre.
<b>TOTAL</b>		<b>743</b>	<b>72</b>	<b>595</b>	<b>79</b>	

\* **Nota:** Es necesario aclarar que las medidas correctivas fueron colocadas por las instancias organizacionales en el SIPME; mismas que fueron extraídas para realizar la tabla comparativa.

Las Representaciones Departamentales tenían programados setecientos cuarenta y tres (743) resultados para alcanzar, de los cuales no fueron ejecutados setenta y nueve (79) equivalentes al 10.6%, mismos que de acuerdo a justificación serán realizados en los próximos trimestres. Asimismo se resalta que 72 resultados no fueron monitoreados en el SIPME.

**Grafico N° 4**

**RESUMEN RESULTADOS PROCESO DE MONITOREO OFICINA NACIONAL**



Se resalta el alto porcentaje de resultados alcanzados que alcanza al 80%, no pudiendo determinar el porcentaje ideal por el no registro del monitoreo del 10% de los resultados. Aún así la ejecución a nivel de operaciones de las oficinas regionales se consideran como Buena.

#### 4. ANÁLISIS DEL MONITOREO RESPECTO A EXCEPCIONES

Este análisis fue desarrollado en base a información de los resultados de las operaciones y las actividades No programadas y aquellas actividades llevadas a cabo con anticipación mismas que coadyuvaron a las operaciones programadas.

Al respecto de las actividades no programadas y anticipadas se tiene:

- **Oficina Nacional**

Área/Unidad	Actividad No Programada *	Actividad Anticipada *	Total
Despacho-UCI	1		1
SG-US	2		2
CGI	5		5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b><u>8</u></b>

\* **Nota:** El detalle de las mimas se adjunta en anexos.

- **Oficinas Regionales.**

Área/Unidad	Actividad No Programada *	Actividad Anticipada *	Total
RD-CHUQUISACA	6		6
RD-ORURO	1		1
RD-LA PAZ	2		2
RE-EL ALTO	21		21
RE-CHAPARE	10		10
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b><u>40</u></b>

El detalle de las mimas se adjunta en anexos, sin embargo cabe resaltar que en el caso de El Alto, el número de actividades no programadas fue elevado puesto que se asignó un nuevo profesional para la atención de casos mediante el sistema de servicio al pueblo, el mismo que no estaba previsto al momento de la programación.

Asimismo la Representación Especial Chapare muestra una alta incidencia de actividades no programadas (10), debido al nombramiento de la profesional APA como Representante Especial.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Del inicio del Proceso

#### a) De los responsables de las actividades y operaciones.

Como es de conocimiento general los responsables deben utilizar el SIPME como instrumento de gestión y de consulta, actualizando constantemente los responsables de actividades y operaciones si existiese movilidad funcionaria.

### 5.2. Del Desarrollo del Proceso de Monitoreo

#### b) En cuanto a errores en el proceso de planificación, principalmente referidos a la asignación de responsables:

- ✓ En la Oficina Nacional, no existieron errores de asignación de responsables que no hayan permitido la conclusión del monitoreo.
- ✓ En las Oficinas Regionales:

Existieron errores de asignación de operaciones a responsables de mesa y de actividades a otros funcionarios, o en vez de asignarlas al jefe de la instancia (Mesa) se asignó una operación a una instancia mayor (Representación).

Los errores pudieron ser subsanados mediante el Sistema puesto que no es posible reformular las operaciones ni actividades registradas en el proceso de programación, pues estas constituyen un documento oficial consolidado y suscrito por cada una de las instancias organizacionales y su corrección debe ser realizada en el proceso de reformulación.

Es necesario aclarar que **las operaciones son de responsabilidad de los Jefes de Unidad y de los Representantes y Responsables de las Oficinas Regionales** y los perfiles de los puestos están desarrollados bajo esa lógica y errores en la planificación en cuanto a la responsabilidad de operaciones u actividades afectarían a la base de datos en cuanto a la ponderación, distribución y coherencia con la programación, estos percances deben superarse puesto que este tipo de errores constituye un perjuicio para toda la instancia organizacional.

### 5.3. De la conclusión del Proceso

El Proceso de Monitoreo fue concluido en el Sistema el 7 de abril, considerando un día más de plazo al establecido por la directriz. La Unidad de Sistemas emitió el backup y reporte correspondiente el lunes 11 de abril.

### 5.4. Del análisis de la información registrada

#### a) Cumplimiento en el registro del monitoreo

Se destaca la conclusión del proceso de monitoreo dentro de la fecha prevista a las instancias:

**Oficina Nacional**, Despacho (Asesoría Constitucional, Asesoría Jurídica y Cooperación Internacional), Adjuntoría de Promoción y Análisis (UCDH y UCD), Adjuntoría de Programas y Actuaciones Especiales (Coordinación de NPIO – PA), Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía (USC y USA), Secretaría General (Recursos Humanos y Sistemas) y Coordinación (ambos equipos de trabajo)

**Oficinas Regionales**, Representación de Cochabamba, Tarija, La Paz, Pando; a las Representaciones Especiales de El Alto y Chapare; las Mesas Defensoriales de Yacuiba y LLallagua

b) El incumplimiento de la realización del Monitoreo fue:

- ✓ **Total:** no habiendo registrado el monitoreo de ninguna actividad ni operación: Unidad de Relaciones Internacionales, Unidad de Auditoría Interna, Unidad de Prevención y Atención de Conflictos, Unidad Administrativa y Unidad de Finanzas.
- ✓ **Parcial:** habiendo establecido el registro del monitoreo de solo algunas actividades u operaciones, quedando la mayoría sin registrar: Santa Cruz y Oruro.
- ✓ **Excepciones:** de una actividad u operación por error u omisión: Unidad de Derechos Humanos de la Infancia, Niñez y Adolescencia, Beni, Chuquisaca y Potosí, Yungas, Puerto Suarez y Riberalta con excepciones en algunas actividades

Se aclara que de acuerdo al Artículo 2 del RESPO el uso del Sistema Informático (SIPME) fue establecido como apoyo y se encuentra regulado a través del manual de proceso y procedimientos por lo que su uso se considera obligatorio y al existir unidades que no registraron su monitoreo en el mismo se establece que dicha omisión podría generar responsabilidad aun hayan remitido posteriormente sus reportes en formato EXCEL.

El Artículo 18 de la misma norma específica establece que: “Todas las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, tienen la responsabilidad, de realizar el seguimiento (monitoreo) a todas sus Actividades programadas para el cumplimiento de los resultados de las operaciones a las cuales contribuyen, verificando que el cumplimiento este de acuerdo a lo planificado o identificar desviaciones para el establecimiento de medidas correctivas inmediatas”.

c) Sobre los **reportes firmados**:

Se resalta el cumplimiento de las instancias organizacionales que remitieron sus reportes dentro del plazo establecido:

**Oficina Nacional:** Despacho (Asesoría Constitucional, Asesoría Jurídica y Cooperación Internacional), Adjuntoría de Promoción y Análisis (UCDH y UCD), Adjuntoría de Programas y Actuaciones Especiales (Coordinación de NPIO – PA), Adjuntoría de Atención a la Ciudadanía (USC y USA), Secretaría General (Recursos Humanos y Sistemas) y Coordinación de Gestión Institucional.

d) De las actividades No programadas y/o anticipadas:

- ✓ En la Oficina Nacional se realizaron 8 actividades No programadas
- ✓ En las Oficinas Regionales se realizaron 40 actividades No programadas

e) De las y los servidores públicos que no **cuentan con actividades planificadas en los POA´s de sus unidades**:



Se percibió un caso en cuanto a la asignación de un nuevo ítem en la Representación El Alto del funcionario Callisaya Javier quien registro sus actividades en no programadas. Al respecto es preciso mencionar que todas las servidoras y servidores públicos de la institución deben ser responsables de al menos una actividad, en consideración a la consecuencia que debe guardar la ejecución física con la financiera.

f) De la consolidación de la información

- ✓ En consideración al contexto de cierre de gestión que vive la institución, **la ejecución de la programación al primer trimestre del POA fue satisfactoria**; pues del total de resultados esperados a nivel nacional 912, no fueron ejecutados 83 resultados (9%), cabe señalar que en el proceso 101 no fueron monitoreados en el sistema, pero en los reportes de EXCEL se verifica que al menos el 80% fueron ejecutados positivamente
  - 6 operaciones no fueron monitoreadas por NO estar asignadas ya sea a los jefes de unidad o bien a los representantes de las regionales.
  - Finalmente 106 resultados serán ejecutados el segundo trimestre; todos estos cuentan con la respectiva justificación.

Por tanto se tiene, que **el cumplimiento institucional general al primer trimestre cuenta con un nivel de avance del 87%**, por lo que se destaca el trabajo integral y participativo de las instancias organizacionales hacia el alcance de sus metas; no llegando a afectar la ejecución de los proyectos hasta la conclusión de la gestión.

- ✓ **Se evidencia que el registro del Proceso de Monitoreo en el SIPME; cuenta con avances importantes**; asimismo, la mayoría de las instancias organizaciones justificaron porque NO ejecutaron sus resultados y cuáles serán las medidas correctivas para cumplir con lo planificado durante la gestión.

## 5.5. Del proceso en general

Respecto al Proceso de Monitoreo, se concluye que:

- ✓ **Existe compromiso por parte de la mayoría de las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, en desarrollar el proceso**, sin embargo permanecen algunos que no le dan la importancia que debieran
- ✓ La emisión de la **“Guía del Proceso de Monitoreo”**; permitió que las y los servidores públicos realicen el monitoreo sin mayores dificultades, traduciéndose esto en un menor número de consultas en cómo efectuar el mismo en relación a procesos de monitoreo realizadas en anteriores gestiones.
- ✓ Durante este proceso la asistencia técnica efectuada hacia el uso del sistema fue solo para asignación de usuarios y los problemas de planificación. Asimismo se brindo asistencia técnica en cuanto a la coherencia de monitoreo de actividades con el de operaciones.

## 6. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones respecto al Proceso de Monitoreo del POA 2016 del 1er Trimestre:

- ✓ Las y los servidores públicos deben ser responsables de todos los procesos del Sistema de Programación de Operaciones en los distintos niveles, por lo que se recomienda tengan presentes los plazos para cada una de ellas para no caer en el incumplimiento.
- ✓ Es necesario que en el proceso de reformulación **las operaciones sean reasignadas a los Jefes y Responsables de las Representaciones** y los servidores que correspondan las mismas
- ✓ Si bien las **actividades de los cargos acéfalos** son realizados por servidoras y servidores públicos de la institución; en el momento de ser monitoreadas las actividades estas también **deben ser descritas como actividades No planificadas por aquellas personas que las realizaron.**
- ✓ **Para evitar retraso o definitivamente la no ejecución de los resultados** es necesario que todas **las instancias organizacionales reprogramen sus operaciones y actividades considerando como afectarían los factores externos** (cambios de autoridad, elecciones, inclemencias meteorológicas u otros), **para que no se vean perjudicados luego en su desarrollo.**
- ✓ **El proceso debe ser llevado a cabo de manera coordinada entre los jefes o responsables de oficinas con las y los servidores públicos;** puesto que los resultados de las operaciones engloban una serie de actividades; de igual forma debe darse cumplimiento al artículo 18 del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones<sup>4</sup> *“las y los responsables de las áreas y/o unidades organizacionales tiene la responsabilidad de realizar el monitoreo a todas las operaciones programadas y supervisar que los resultados alcanzados de las actividades del personal bajo su dependencia mantengan la coherencia con las operaciones...”*
- ✓ Se debe tomar en cuenta que la realización del proceso de Monitoreo es de **aplicación obligatoria en todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo**, dando cumplimiento al **Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones**, artículo 18 “Seguimiento de la Ejecución del POA” ... *“las y los responsables de las áreas y unidades organizacionales, deben verificar que el POA sea ejecutado de acuerdo a lo programado, analizando los resultados de cada una de las operaciones y actividades...”*; asimismo en el mismo artículo *“todas las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, tiene la responsabilidad, de realizar el seguimiento (monitoreo) a todas sus Actividades programadas para el cumplimiento de los resultados de las operaciones a las cuales contribuyen...”*; del mismo modo cumplir con lo que decreta la **Ley 1178** en su artículo 29, el cual indica que *“la responsabilidad es administrativa cuando la acción u omisión contraviene el ordenamiento jurídico-administrativo y las normas que regulan la conducta funcionaria del servidor público”*; asimismo lo que indica el **Decreto Supremo 23318-A**, en su Capítulo III, de la **Responsabilidad Administrativa**.

<sup>4</sup> Difundido con la nota DP/CGI 1797/2014 el 25 de julio de 2014. **Capítulo III del Subsistema de Seguimiento y Evaluación a la Ejecución del POA**

- ✓ Se debe **trabajar de manera integral y participativa para fortalecer la institucionalización del proceso de monitoreo**, para que los futuros seguimientos al POA muestren mayor avance en los resultados y estos permitan visibilizar de mejor manera el trabajo defensorial.
- ✓ **Es necesario que las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo den cumplimiento tanto a la normativa interna como externa para no incurrir en errores de planificación que afectan de manera directa en el proceso de monitoreo y evaluación.**
- ✓ Las actividades sustentan los resultados de las operaciones; por tanto es importante en el momento de monitorear **las operaciones que estas vayan acorde a la información de las actividades.**

## 7. ANEXOS

### MONITOREO DE ACTIVIDADES EXCEPCIONALES OFICINA NACIONAL

	OBJETIVO ESPECÍFICO	OPERACIÓN	RESULTADO ALCANZADO
1	01 - DESPATRIARCALIZACIÓN, GÉNERO Y DESCOLONIZACIÓN	Protección y prevención de la violencia hacia la mujer	Se ha desarrollado 2 acciones de movilización e incidencia (encuentro de jóvenes contra la violencia y Foro Municipal de Género y lucha contra la violencia hacia la mujer), en coordinación interinstitucional, sobre lucha contra la violencia y políticas públicas con enfoque de género, durante el primer trimestre.
2	04 - INCIDENCIA INTEGRAL EN POLÍTICAS PÚBLICAS DESDE EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS.	Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad.	Se ha desarrollando un taller de sobre los derechos de las personas privadas de libertad y la Ley N° 2298 de Ejecución y Supervisión Penal dirigido a internos de la carceleta de Monteagudo, hasta el primer trimestre.
3	05 - GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.	Vigencia de DD.HH. en situaciones de conflicto social.	Se ha registrado el 80% de conflictos sociales presentados en la Región del Chaco Chuquisaqueño, en el sistema de Conflictos Sociales, como operador 2
4	02 - EDUCACIÓN PARA EL EJERCICIO PLENO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL.	Implementación del modelo sociocomunitario productivo de derechos humanos en la curricula de la Escuela de Formación de Maestros	Se llevó a cabo un taller sobre Derechos de la Madre Tierra y Derechos Humanos, destinado a docentes y estudiantes de la ESFM, los cuales cada curso estaba representado por cinco estudiantes y un maestro, con la finalidad de que estos repliquen al resto de los alumnos, habiendo participado mas de 120 estudiantes.
5	05 - GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES.	Vigencia de DD.HH. en situaciones de conflicto social.	Se ha intervenido en el seguimiento y monitoreo de conflicto social suscitado entre el Gobierno Municipal y los Gremialistas, en la cual además se tiene un caso registrado.
6	04 - INCIDENCIA INTEGRAL EN POLÍTICAS PÚBLICAS DESDE EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS.	Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad.	Que los Internos ahora conocen sus derechos, beneficios que otorga la Ley de Ejecución Penal y la forma de organizarse al interior de la carceleta, actualmente aplicando el sistema progresivo con mejor enfoque, animados a realizar diferentes estudios primarios bajo el programa de Post. Alfabetización y emprendimientos laborales.
7	01 - DESARROLLO	Fortalecimiento del	Se ha realizado una sesión de oratoria y vocería en el

	OBJETIVO ESPECÍFICO	OPERACIÓN	RESULTADO ALCANZADO
	INTEGRAL, PARTICIPACIÓN Y SISTEMA DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.	Consejo Departamental de Niñas, Niños y Adolescentes del departamento de La Paz	5to. Encuentro Departamental de Niñas, Niños y Adolescentes en Instalaciones del CEMSE, donde se ha apoyado en su desarrollo con el control de asistencia, compra del refrigerio y control de listas de distribución del mismo
8	02 - EDUCACIÓN PARA EL EJERCICIO PLENO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL.	Procesos educativos en derechos humanos	Se registraron casos para orientación
9	02 - DERECHOS HUMANOS DE BOLIVIANAS Y BOLIVIANOS EN EL EXTERIOR Y MIGRANTES EN EL PAÍS.	Cumplimiento de los derechos humanos de los extranjeros en el País y migrantes	
10	01 - DESPATRIARCALIZACIÓN, GÉNERO Y DESCOLONIZACIÓN	Seguimiento y exigibilidad al cumplimiento de normativa sobre acceso a la justicia en casos de violencia contra las mujeres y acoso político	Se ha logrado la atención del 100% de casos de violencia contra la mujer y acoso político mediante el mecanismo defensorial a lo largo de la gestión 2016
11	01 - DESPATRIARCALIZACIÓN, GÉNERO Y DESCOLONIZACIÓN	Seguimiento y exigibilidad al cumplimiento de normativa sobre acceso a la justicia en casos de violencia contra las mujeres y acoso político	Se ha realizado el seguimiento al 100% de los casos de Femicidio presentados o conocidos de oficio en la gestión 2016, para exigir la debida diligencia en los plazos establecidos por la norma a lo largo de la gestión 201
12	04 - INCIDENCIA INTEGRAL EN POLÍTICAS PÚBLICAS DESDE EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS.	Gestión de acciones defensoriales de vigilancia y restitución de derechos humanos de Personas Privadas de Libertad	Se ha atendido 100% de casos y restituido los derechos vulnerados de las Personas Privadas de Libertad en los casos que corresponda, durante la gestión 2016
13	04 - INCIDENCIA INTEGRAL EN POLÍTICAS PÚBLICAS DESDE EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS.	Gestión de acciones defensoriales de vigilancia y restitución de derechos humanos de Personas Privadas de Libertad	Se ha realizado 100% de reuniones de coordinación con los Directores y Delegados del Centro de Rehabilitación Qalauma y Centro Penitenciario Chonchocoro, para la vigilancia de la situación de los internos, durante la gestión 2016
14	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Gestión defensorial de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo	Se ha restituido los derechos de educación en el 50% de los casos presentados, mediante el Sistema de Servicio al Pueblo en la gestión 2016
15	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Gestión defensorial de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo	Se ha restituido los derechos a la salud en el 50% de los casos presentados, mediante el Sistema de Servicio al Pueblo en la gestión 2016
16	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Gestión defensorial de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo	Se han atendido el 100% de casos, mediante el plan "Salir al encuentro del Pueblo", en áreas urbana, periurbana y rural, durante la gestión 2016

	OBJETIVO ESPECÍFICO	OPERACIÓN	RESULTADO ALCANZADO
17	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Gestión defensorial de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo	los monitoreos internos y evaluación cuantitativa y cualitativa de los casos registrados en el SSPSe ha facilitado información para 3 monitoreos internos y evaluación cuantitativa y cualitativa de los casos registrados, para el cumplimiento de los plazos y procedimientos del SSP, durante la gestión 2016
18	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Gestión defensorial de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo	Se han elaborado el 100% de proyectos de resoluciones defensoriales en los casos que correspondan a lo largo de la gestión 2016
19	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Gestión defensorial de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo	Se han realizado el 100% de acciones de seguimiento a las resoluciones defensoriales emitidas, a lo largo de la gestión 2016
20	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Gestión defensorial de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo	Se han realizado el 100% de verificaciones defensoriales, solicitadas por el Representante y/o la Adjutoria de AC a lo largo de la gestión 2016
21	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Gestión defensorial de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo	Se han realizado 12 informes mensuales de actividades, a lo largo de la gestión 2016
22	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Atención oportuna a la ciudadanía en el marco del Sistema de Gestión de Calidad	Se han registrado el 100% de casos presentados en el SSP, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad durante la gestión 2016
23	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Atención oportuna a la ciudadanía en el marco del Sistema de Gestión de Calidad	Se han ejecutado el 100% de las gestiones defensoriales sobre los casos registrados en el SSP en el marco del Sistema de Gestión de Calidad durante la gestión 2016
24	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Atención oportuna a la ciudadanía en el marco del Sistema de Gestión de Calidad	Se han realizado gestiones defensoriales en el 70% de los casos registrados en el SSP, vía GD o IF en el marco del Sistema de Gestión de Calidad durante la gestión 2016
25	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Atención oportuna a la ciudadanía en el marco del Sistema de Gestión de Calidad	Se ha logrado concluir los casos vía gestión defensorial en un tiempo promedio de 25 días hábiles, durante la gestión 2016
26	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Atención oportuna a la ciudadanía en el marco del Sistema de Gestión de Calidad	Se ha logrado concluir los casos vía investigación formal en un tiempo promedio de 120 días hábiles, durante la gestión 2016
27	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Restitución de Derechos Humanos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad	Se ha logrado la restitución de derechos, cese de la vulneración o desaparición de la amenaza y atención adecuada en un 70% de casos atendidos en áreas urbanas y rurales en el SSP, durante la gestión 2016, en el marco del Manual de Calidad
28	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Conclusión de casos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad	Se ha concluido en su tramitación el 85% de casos de gestiones pasadas, hasta finalizar la gestión 2016
29	04 - SISTEMA DE SERVICIO DEL PUEBLO.	Conclusión de casos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad	Se ha logrado la conclusión y archivo de al menos 50% de casos registrados en la gestión 2016, hasta el cuarto trimestre bajo los preceptos del Sistema de gestión de Calidad



	OBJETIVO ESPECÍFICO	OPERACIÓN	RESULTADO ALCANZADO
30	01 - DESARROLLO INTEGRAL, PARTICIPACIÓN Y SISTEMA DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.	Seguimiento y exigibilidad a políticas públicas de atención y protección a favor de la niñez y adolescencia	Se han atendido el 100% de los casos relacionados a INNA's mediante el sistema SSP, a lo largo de la gestión 2016
31	02 - EDUCACIÓN PARA EL EJERCICIO PLENO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL.	Formación en DDHH a solicitud	Asociadas y asociados de la OTB Germán Busch, conocen sobre los DD.HH. y las acciones de la Defensoría del Pueblo
32	03 - TRATA Y TRÁFICO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.	Prevención de trata y tráfico de NNA's	Adolescentes encontrados en los lugares de expendio de bebidas alcohólicas, son puestos en resguardo hasta que sus padres o apoderados puedan recogerlos. Así mismo los mencionados locales son sancionados de acuerdo a Ley, por el hecho de permitir la presencia de NNAs en estos espacios.
33	01 - EJERCICIO DE LOS DERECHOS SOCIALES EN LA EDUCACIÓN, LA SALUD Y EL TRABAJO EN CONDICIONES DE IGUALDAD Y NO-DISCRIMINACIÓN.	Consolidación del Defensor del Paciente en el Tropicó de Cochabamba	Se ha promovido el derecho al acceso a una educación con igualdad y sin discriminación, no habiéndose presentado irregularidades en el mencionado proceso.
34	02 - EDUCACIÓN PARA EL EJERCICIO PLENO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL.	Educación en DD.HH.	Los grupos con los que se logró socializar el proyecto de Ley, conocen la propuesta y aportan con ideas para que el mencionado proyecto tenga el respaldo para su aprobación en la instancia competente.
35	01 - DESPATRIARCALIZACIÓN, GÉNERO Y DESCOLONIZACIÓN	Comunicación Defensorial sobre Descolonización	El proceso electoral, no ha presentado inconvenientes en su desarrollo, más aún se ha apoyado a que personas con discapacidad que llegaron a los recintos electorales puedan ejercer su derecho al voto, facilitando para ello que los jueces electorales den condiciones de acuerdo a sus discapacidades.
36	01 - DESPATRIARCALIZACIÓN, GÉNERO Y DESCOLONIZACIÓN	Comunicación Defensorial sobre Descolonización	Se ha logrado interactuar con otras autoridades presentes en el evento, sobre la situación actual de la mujer en el trópico de Cochabamba y los casos presentados en tema mujeres ante el SLIM, DNNA, Defensoría del Pueblo y las mismas organizaciones sociales para que se articulen acciones preventivas y de atención oportuna.
37	03 - COMUNICACIÓN DEFENSORIAL PARA LA VIGENCIA PLENA Y EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS.	Promoción en DD.HH. en el Trópico de Cochabamba	Las autoridades y familias indígenas del pueblo Yuqui, se informan de los diferentes programas de salud que son desarrollados por el Estado Plurinacional. Desde la Defensoría del Pueblo se hace énfasis en el tema de no violencia hacia las mujeres, pues se sabe que esta es una problemática al interior de las familias de Bia-Recuaté.
38	01 - DESPATRIARCALIZACIÓN, GÉNERO Y DESCOLONIZACIÓN	INCIDENCIA EN LA REDUCCIÓN DE VIOLENCIA EN RAZÓN DE GÉNERO, EN EL MARCO DE LA	Después de las verificaciones realizadas a los SLIMs se coadyuvó en la realización de dos sesiones informativas con el personal directivo administrativo de los municipios de Chimora y Shinahota a fin de hacer conocer la obligatoriedad e importancia de

	OBJETIVO ESPECÍFICO	OPERACIÓN	RESULTADO ALCANZADO
		DESPATRIARCALIZACION Y DESCOLONIZACION	cumplimiento de la Ley N° 348 y su Reglamento en cuanto a la asignación de recursos económicos y creación de casas de acogida, sostenibilidad de los SLIMs y otros.
39	02 - EDUCACIÓN PARA EL EJERCICIO PLENO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL.	Educación en DD.HH.	Se logró desarrollar tres espacios de socialización del Proyecto de Ley N° 1818, uno con Población adulta Mayor del Municipio de Shinahota, la segunda con servidores públicos sector salud dependientes de la RED de Salud N° 3 y el tercero con profesores docentes, recibiendo sus aportes y observaciones a dicho proyecto.
40	01 - DESPATRIARCALIZACIÓN, GÉNERO Y DESCOLONIZACIÓN	INCIDENCIA EN LA REDUCCION DE VIOLENCIA EN RAZON DE GENERO, EN EL MARCO DE LA DESPATRIARCALIZACION Y DESCOLONIZACION	Se apoyó en la realización del conversatorio programado logrando acercar a los operadores de justicia involucrados o responsables de atender a víctimas de violencia, quienes dentro de un dialogo abierto pudieron coordinar acciones para la atención pronta de las victimas de violencia.
41	05 - GESTIÓN, TRANSPARENCIA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.	Seguimiento al cumplimiento del financiamiento del PEI 2012-2016, suscrito con el MPD y la cooperación internacional de Suiza, Holanda , Belgica y Suecia bajo mecanismo de canasta de fondos	La Embajada de Suecia ha mostrado su disposición de analizar la propuesta presentada, conversaciones que serán definidas en el próximo trimestre.
42	05 - GESTIÓN, TRANSPARENCIA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.	Análisis Organizacional para la identificación de buenas practicas y lecciones aprendidas institucionales.	Se ha analizado y sistematizado contextualmente el 100% de la información institucional referida a buenas practicas y lecciones aprendidas hasta el primer trimestre
43	05 - GESTIÓN, TRANSPARENCIA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.	Análisis Organizacional para la identificación de buenas practicas y lecciones aprendidas institucionales.	Se han diseñado al menos dos instrumentos de recopilación de información para el análisis de la información institucional hasta el mes de enero de 2016
44	05 - GESTIÓN, TRANSPARENCIA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.	Análisis Organizacional para la identificación de buenas practicas y lecciones aprendidas institucionales.	Se ha analizado y sistematizado contextualmente el 100% de la información institucional referida a buenas practicas y lecciones aprendidas hasta el primer trimestre
45	05 - GESTIÓN, TRANSPARENCIA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.	Análisis Organizacional para la identificación de buenas practicas y lecciones aprendidas institucionales.	Se han diseñado al menos dos instrumentos de recopilación de información para el análisis de la información institucional hasta el mes de enero de 2016
46	05 - GESTIÓN, TRANSPARENCIA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.	Análisis Organizacional para la identificación de buenas practicas y lecciones aprendidas institucionales.	Se ha elaborado y presentado a la MAE el documento de identificación de buenas prácticas y lecciones aprendidas de la gestión defensorial hasta el primer trimestre de 2016
47	05 - GESTIÓN, TRANSPARENCIA Y	Fortalecimiento de la infraestructura	Se realizarón las solicitudes y se elaboraron los informes de conformidad

	OBJETIVO ESPECÍFICO	OPERACIÓN	RESULTADO ALCANZADO
	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.	tecnológica de la gestión y comunicación interna	
48	05 - GESTIÓN, TRANSPARENCIA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la gestión y comunicación interna	Se realizó el soporte en el 100% de las solicitudes de video conferencias indicadas