

**INFORME**  
**DP-SG-UP N° 0197/2019**



A: Nadia Alejandra Cruz Tarifa  
**DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.**

Via: Frank Guillermo Quintana Lara  
**Secretario General**

De: Luis Fernando Munguía Sánchez  
**Jefe de la Unidad de Planificación**  
Oscar Enrique Luján Mendoza  
**Profesional en Planificación**  
Omar Federico Cuba  
**Consultor Profesional en Planificación**

Ref.: **Informe Técnico – Monitoreo al POA Primer Trimestre 2019.**

Fecha: 16 de abril de 2019

Lic. Luis Fernando Munguía Sánchez  
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACION  
DEFENSORIA DEL PUEBLO

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

Omar Federico Cuba  
PROFESIONAL CONSULTOR EN GESTION  
ESTRATEGICA INSTITUCIONAL  
UNIDAD DE PLANIFICACION  
DEFENSORIA DEL PUEBLO

El presente informe técnico elaborado sobre el “Monitoreo y Seguimiento al POA del Primer Trimestre de 2019”, se emite en el marco de las atribuciones y responsabilidades establecidas a la Unidad de Planificación.

**I. ANTECEDENTES.**

La realización de seguimiento del POA también conocido como Monitoreo, constituye una fase importante dentro del proceso de planificación a corto plazo en la Defensoría del Pueblo. Asimismo, representa un proceso de análisis reflexivo temporal por parte del personal de las áreas y/o unidades sobre el avance en la ejecución de sus operaciones del POA 2019. Además permite contar con los insumos necesarios para la adopción de medidas correctivas y la toma de decisiones oportunas para el cumplimiento de los objetivos institucionales traducidos en Acciones de Corto Plazo, en cuyo caso permite encausar dichas acciones a los resultados y productos institucionales, en cumplimiento efectivo de lo propuesto y de un adecuado avance de los que aún se encuentran en proceso hasta su culminación en la presente gestión; por tanto permite medir el grado de efectividad y eficiencia en la ejecución de las operaciones, actividades y tareas específicas, así como el grado de contribución a los objetivos de los programas y proyectos establecidos en el PEI 2016-2020.

El seguimiento o monitoreo es parte de la transparencia, la eficiencia y eficacia en la gestión pública por resultados; para lo cual es necesario generar información periódica y de mayor relevancia en el aprendizaje para el personal que, a partir de lo realizado en este primer trimestre, sirva de mecanismo de retroalimentación en la toma de decisiones para asumir medidas correctivas



en los siguientes trimestres de la gestión 2019, de manera que se garantice el cumplimiento del POA en su totalidad.

La Directriz emitida a través del Instructivo correspondiente, proporcionó la asistencia técnica necesaria al personal de la Defensoría del Pueblo para la realización del proceso de monitoreo al POA del primer trimestre de 2019, reforzado con procesos de capacitación e inducción a través de talleres presenciales y virtuales.

Una vez finalizado el primer trimestre de la gestión 2019, de acuerdo a la normativa y procedimientos establecidos en el Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo, el cual establece la realización del seguimiento de forma periódica, para lo cual se ha dispuesto realizar el monitoreo de forma trimestral; a través del Instructivo DP/INST N° 003/2019, de fecha 1 de abril de 2019, donde se establece: *"en cumplimiento a la normativa vigente, de manera obligatoria participativa e integral, su unidad deberá realizar el proceso de Monitoreo al POA correspondiente al periodo Enero – Marzo (1er. Trimestre) de 2019..."* asimismo, es anexado el documento *"Directriz Proceso de Monitoreo al POA Primer Trimestre 2019"*, estableciendo como plazo de realización del Monitoreo el 4 y 5 de abril y la remisión del Reporte impreso y firmado hasta el 9 de abril de la presente gestión.

Es así que, se pone a su consideración el presente Informe Técnico del Monitoreo al POA del primer trimestre de 2019.

## II. MARCO LEGAL.

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

a) **Normativa General:** Establece el mandato legal y atribuciones de la Defensoría del Pueblo.

➤ **Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, promulgada el 7 de febrero de 2009:**

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

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

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

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



➤ **Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo, del 13 de diciembre de 2016:**

Donde en los siguientes artículos, se establece:

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

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

b) **Normativa Específica:** Referida a la Gestión Pública por Resultados.

➤ **Ley de Administración y Control Gubernamental, Ley 1178 del 20 de julio de 1990:**

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

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

➤ **Ley de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, Ley 650 del 15 de enero de 2015:**

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

➤ **Ley Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE); Ley 777 del 21 de enero de 2016:**

La Ley Nro. 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), representa el instrumento normativo del proceso de planificación del desarrollo integral; dicha ley está acorde al mandato de la Constitución Política del Estado Plurinacional, donde se establece el propósito de generar procesos de planificación en los diferentes ámbitos del

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

Estado, con una visión integral, regional, local a través de un componente metodológico que articule los planes regionales, territoriales e institucionales a un mismo horizonte definido en el Plan de Desarrollo Económico y Social. La Ley del SPIE establece normativamente que el país debe realizar la planificación de largo, mediano y corto plazo.

➤ **Ley del Plan de Desarrollo Económico y Social 2016 – 2020, Ley Nro. 786 del 9 de marzo de 2016:**

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

➤ **Norma Básica del Sistema de Planificación de Operaciones Decreto Supremo 3246 del 5 de julio de 2017.**

Artículo 1, Normas Básicas del Sistema de programación de Operaciones, donde establece que:

*“Las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones, son un conjunto ordenado de principios, disposiciones normativas, procesos e instrumentos técnicos que regulan el Sistema de Programación de Operaciones, en las entidades del sector público”*

Artículo 2, Objeto de las Normas básicas del Sistema de Programación de Operaciones:

*“El objeto de las presentes normas, es regular la aplicación del Sistema de Programación de Operaciones en entidades del sector público, determinando los procedimientos a emplear, medios y recursos a utilizar, en función al tiempo y espacio, permitiendo la programación de acciones de corto plazo, concordantes con el Plan Estratégico Institucional, en el marco de los planes de mediano plazo establecidos por el Sistema de Planificación Integral del Estado”.*

Artículo 3, Ámbito de Aplicación:

*“Las presentes Normas Básicas son de aplicación obligatoria para todas las entidades del sector público.”*

Artículo 9, Atribuciones de las entidades del sector público:

- a) *“Dar cumplimiento a las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones;*
- b) *“Dar cumplimiento a los mandatos y disposiciones emitidos por el órgano rector del Sistema de Programación de Operaciones;*

Artículo 10, Responsabilidad por la implementación del Sistema de Programación de Operaciones en cada entidad del sector público.

*“La implementación y funcionamiento del Sistema de Programación de Operaciones en cada entidad pública es responsabilidad de su Máxima Autoridad Ejecutiva”.*



- Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa Resolución Suprema N° 217055 del 30 de mayo de 1997.
- Reglamento Específico del Sistema de Programación y Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo, aprobada mediante Resolución Administrativa DP-RA-N° 014/2019-2020.

El artículo 4 Incumplimiento establece:

“Cualquier acción u omisión contraria al presente reglamento, estará sujeta a la determinación de responsabilidades y sanciones, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, el Decreto Supremo N° 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública y disposiciones relacionadas con la materia”.

El artículo 16 Seguimiento a la ejecución del POA establece:

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

“Los reportes estarán basados en información confiable y actualizada, y detallados o agregados según las instancias y los niveles jerárquicos interesados”.

- Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, aprobada mediante Resolución Administrativa DP-RA-N° 007/2019-2020.
- Decreto Supremo N° 23318-A, que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- Resolución Administrativa RADP N° 56/2017, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa RADP N° 188/2017, que aprueba la nueva reestructura de la Defensoría del Pueblo.
- Dictamen de Compatibilidad y Concordancia N° MPD/VPC/DGSPIE N° 007/2017 al Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo.

### III. DESARROLLO DEL PROCESO DE MONITOREO.

El proceso de monitoreo al POA del primer trimestre 2019, representa un proceso de reflexión, análisis y verificación de los avances de manera objetiva a través de la metodología de **Cumplida y No Cumplida**, así como la descripción de las acciones realizadas de manera secuencial y oportuna para la consecución de los objetivos de gestión (resultados institucionales o productos según el PEI). A continuación, se enuncian los principales hitos del proceso de monitoreo:





- En fecha 25 de febrero 2019 a través del informe DP-SG-UPº 0087/2019 donde se realiza el requerimiento al sistema GAFIP 2.0 para su funcionalidad; la unidad ve por conveniente que debe realizarse una serie de incorporaciones que posteriormente fueron coordinadas en reuniones para tener un proceso de monitoreo de fácil acceso y oportuno utilizando las herramientas disponibles.
- En fecha 29 de marzo de 2019 se remite la propuesta de instructivo a la MAE para su firma e inicio de proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2019 por parte de la jefatura de la Unidad de Planificación a Despacho a través de la Unidad de Gabinete.
- En fecha 1 de abril de 2019 mediante el instructivo DP/INST N° 003/2019; la MAE emite la Directriz de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2019 de acuerdo a la normativa vigente y comunicada a las áreas sustantivas y administrativas de la institución.
- En fecha de 3 de abril se realizaron tres sesiones de capacitación presencial y virtual. La sesión de las 10:00 tuvo que suspenderse debido a que no hubo el quórum respectivo.
- El 4 y 5 de abril las instancias de la Defensoría del Pueblo realizaron el proceso de Monitoreo de acuerdo a lo establecido en la Directriz.
- Hasta el 9 de abril de 2019 las instancias (personal de la Defensoría del Pueblo) remiten los reportes del monitoreo para que la Unidad de Planificación realice el análisis correspondiente y la elaboración del presente informe técnico.
- Con la emisión de la Directriz vía correo institucional, se recordó al personal de las áreas sustantivas y administrativas la realización del trabajo en el sistema.
- Se atendieron durante los días del monitoreo consultas vía telefónica a requerimientos de las Unidades y/o a las Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales.

#### IV. ANÁLISIS DEL PROCESO DE MONITOREO.

La información extraída del seguimiento (monitoreo) del primer trimestre, es de gran utilidad institucional para la MAE porque le permite identificar las áreas y/o unidades donde se tienen avances poco significativos; además también su utilidad beneficia a instancias internas para realizar ajustes para orientar procesos de cumplimiento de operaciones establecidas por parte de las áreas y/o unidades; pero asimismo es de gran utilidad para el personal de la Defensoría del Pueblo, pues esta es precisa y de fácil entendimiento; situación que desde una perspectiva estratégica, dicha información **es útil para la adopción de acciones y medidas correctivas a futuro** así como el tener los insumos necesarios para la toma de decisiones oportunas.

Por otra parte, la información registrada por parte del personal **permite evidenciar y establecer el grado de coherencia entre lo ejecutado y lo programado**; información que servirá a futuro para el proceso de evaluación semestral y anual del POA 2019; asimismo la información del monitoreo servirá como insumo o justificación cuando corresponda para posibles modificaciones o ajustes a ser implementados a través de un proceso de Reformulación del POA 2019 de ser necesario.



La información expuesta fue obtenida en base a los datos de los reportes del GAFIP 2.0 que el personal de la Defensoría del Pueblo realizó, y que producto del análisis se presentan los hallazgos mostrados en el presente informe.

## V. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.

Como una herramienta para la sistematización de la información obtenida, se presenta el siguiente cuadro de Control por Unidad del Monitoreo al POA del primer trimestre de 2019, utilizando una técnica de colorimetría para poder identificar y clasificar aquellas Unidades por el grado de cumplimiento en la ejecución de sus operaciones, asignando un color determinado a las Unidades, de acuerdo a la calificación obtenida por estas, tomando en cuenta los siguientes parámetros:

Color	Parámetro (%)	Calificación
	95-100	Óptimo
	75-94	Aceptable
	50-74	Regular
	0-49	Preocupante

### DEFENSORÍA DEL PUEBLO CONTROL POR UNIDAD DEL MONITOREO AL POA PRIMER TRIMESTRE 2019

No.	Unidad Organizacional	Sistema Fecha	Físico		Consultas	Cumplimiento		Observaciones realizadas por UP en base a sus Reportes		Calificación
			HdR	Fecha		Prog.	Ejec.	Operaciones Cumplidas	Operaciones No Cumplidas	
1	Defensor del Pueblo	TOTAL PROGRAMADO/EJECUTADO				665	392			
2	Unidad de Gabinete	5/4/2019	6626	9/4/2019	Ninguna	7	7	Los medios de verificación por ser operaciones recurrentes, son genéricos, no se registran números correlativos para hacer el seguimiento correspondiente, considerar esto para la evaluación del POA.		Óptimo
3	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad	5/4/2019			Asesoramiento en persona	5	0		El principal justificativo para el incumplimiento es el haber asumido el cargo en el mes de marzo, sin un proceso de inducción y sin tener acceso al sistema SICS. Se repitió el mismo justificativo y medidas correctivas en todas las operaciones.	Preocupante
4	Área de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción	5/4/2019	6731	12/4/2019	Asesoramiento en persona	4	3	En las operaciones cumplidas no ingresan los medios de verificación con la numeración correlativa correspondiente, considerar esto para la evaluación del POA.	La operación que no se ejecutó depende de requerimientos externos por denuncias de corrupción que no se realizaron en el trimestre.	Aceptable
5	Unidad de Auditoría Interna	4/4/2019	6507	8/4/2019	Ninguna	3	3	Sin observaciones		Óptimo



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
CONTROL POR UNIDAD DEL MONITOREO AL POA PRIMER TRIMESTRE 2019

No.	Unidad Organizacional	Sistema Fecha	Físico		Consultas	Cumplimiento		Observaciones realizadas por UP en base a sus Reportes		Calificación
			HdR	Fecha		Prog.	Ejec.	Operaciones Cumplidas	Operaciones No Cumplidas	
6	Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los DD.HH.	8/4/2019	6590	9/4/2019	Ninguna	3	2	En las operaciones cumplidas no ingresan los medicos de verificación con la numeración correlativa correspondiente, considerar esto para la evaluación del POA.	La actividad que no se realizó fue porque no existieron requerimientos para realizar espacios de concertación.	Regular
7	Unidad de Educación y Formación	5/4/2019	6590	9/4/2019	Consulta Telefónica	3	3	Los medios de verificación no identifican los documentos formales con los que se efectuó su presentación a instancias superiores, considerar esto para la evaluación del POA.		Óptimo
8	Unidad de Difusión	5/4/2019	6590	9/4/2019	Consulta Telefónica y en persona	8	6	Sin observaciones	Las 2 operaciones no ejecutadas serán reprogramadas al segundo trimestre, por haberse priorizado otras operaciones por instrucciones de la MAE. <u>Se adjunta el Informe DP/APDDH/UD N° 12/2019, de operaciones adelantadas</u>	Aceptable
9	Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de los DD.HH. de NNA, Mujeres, Poblaciones y Materias de Especial Protección	5/4/2019	6531	5/4/2019	Asesoramiento en persona	3	3	Los medios de verificación por ser operaciones recurrentes, son genéricos, no se registran números correlativos para hacer el seguimiento correspondiente, considerar esto para la evaluación del POA.		Óptimo
10	Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad y Materias de Especial Protección	5/4/2019	6531	5/4/2019	Ninguna	7	5	Sin observaciones	En la primera operación no ejecutada, sugieren que se elimine al ser una temática de la Delegación Defensorial Especial. La segunda operación no ejecutada se trasladó para el segundo trimestre.	Regular
11	Unidad de DD.HH. de las Mujeres	5/4/2019	6531	5/4/2019	Consulta Telefónica	4	3	Sin observaciones	Se trasladó para el segundo trimestre la operación no ejecutada, al encontrarse en proceso de revisión.	Aceptable
12	Unidad de Niñez y Adolescente	5/4/2019	6531	5/4/2019	Asesoramiento en persona	1	0		No se ejecutó por priorizar otras operaciones pendientes, la Unidad indica que adelantó otras operaciones que no estaban programadas pero no adjunta respaldos ni cita los mencionados, se sugiere considerar esto para la evaluación del POA 2019.	Preocupante
13	Unidad de Derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano	5/4/2019	6531	5/4/2019	Asesoramiento en persona	4	2	Sin observaciones	Las 2 operaciones no ejecutadas serán reprogramadas al cuarto trimestre, por tratarse de la entrega de un producto específico, y esto se debe a que su temporalidad está mal formulada y debe ser ajustada.	Regular
14	Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los DD.HH.	15/4/2019	Sin HdR	No presentó	Ninguna	3	3	Los medios de verificación por ser operaciones recurrentes, son genéricos, no se registran números correlativos para hacer el seguimiento correspondiente, considerar esto para la evaluación del POA.		Óptimo





DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
CONTROL POR UNIDAD DEL MONITOREO AL POA PRIMER TRIMESTRE 2019

No.	Unidad Organizacional	Sistema Fecha	Fisico		Consultas	Cumplimiento		Observaciones realizadas por UP en base a sus Reportes		Calificación
			HdR	Fecha		Prog.	Ejec.	Operaciones Cumplidas	Operaciones No Cumplidas	
15	Unidad de Defensa de los DD.HH.	4/4/2019	6357	9/4/2019	Ninguna	2	2	Los medios de verificación de la primera operación ejecutada no hacen referencia específica al documento, siendo muy genérico, considerar esto para la evaluación del POA.		Óptimo
16	Unidad de Cumplimiento Defensorial	5/4/2019	6357	9/4/2019	Asesoramiento en persona	3	1	Sin observaciones	La primera operación no ejecutada se trasladó para el segundo trimestre. Se sugiere ajustar esta operación a posterior. La segunda operación no ejecutada depende de requerimientos externos.	Preocupante
17	Unidad de Análisis	5/4/2019	6357	9/4/2019	Ninguna	1	1	Sin observaciones		Óptimo
18	Delegación Defensorial Especial							Esta unidad es de reciente designación y construcción de su POA en la temática de Personas con Discapacidad por tanto su trabajo recién se verá reflejado a partir del segundo trimestre.	Esta unidad es de reciente designación y construcción de su POA en la temática de Personas con Discapacidad por tanto su trabajo recién se verá reflejado a partir del segundo trimestre.	
19	Dirección de Asuntos Constitucionales y DD.HH.	5/4/2019	6575	10/4/2019	Asesoramiento en persona	7	4	Sin observaciones	Tiene 3 operaciones cuya ejecución depende de factores externos (solicitudes y requerimientos), se sugiere ajustar sus operaciones de manera tal que no afecte a su evaluación del POA 2019	Regular
20	Secretaría General	5/4/2019	Sin HdR	10/4/2019	Asesoramiento en persona	6	6	Los medios de verificación por ser operaciones recurrentes, son genéricos, no se registran números correlativos para hacer el seguimiento correspondiente, considerar esto para la evaluación del POA.		Óptimo
21	Unidad Financiera	4/4/2019	6405	5/4/2019	Consulta Telefónica	5	5	Sin observaciones		Óptimo
22	Unidad Administrativa y de Sistemas	4/4/2019	6382	5/4/2019	Ninguna	5	5	Los medios de verificación por ser operaciones recurrentes, son genéricos, no se registran números correlativos para hacer el seguimiento correspondiente, considerar esto para la evaluación del POA.		Óptimo
23	Unidad de Planificación	5/4/2019	6616	9/4/2019	Ninguna	9	5	Sin observaciones	De las 4 operaciones no ejecutadas, 3 se analizará en el reformulado la pertinencia de su permanencia en el POA. La segunda operación no ejecutada se trasladó para el segundo trimestre.	Regular
24	Unidad de Talento Humano	8/4/2019	7006	12/4/2019	Ninguna	8	8	Los medios de verificación por ser operaciones recurrentes, son genéricos, no se registran números correlativos para hacer el seguimiento correspondiente, considerar esto para la evaluación del POA.		Óptimo



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
CONTROL POR UNIDAD DEL MONITOREO AL POA PRIMER TRIMESTRE 2019

No.	Unidad Organizacional	Sistema Fecha	Físico		Consultas	Cumplimiento		Observaciones realizadas por UP en base a sus Reportes		Calificación
			HdR	Fecha		Prog.	Ejec.	Operaciones Cumplidas	Operaciones No Cumplidas	
25	Dirección de Asuntos Jurídicos	5/4/2019	6589	12/4/2019	Asesoramiento en persona	9	9	Sin observaciones	El reporte impreso del Monitoreo no tiene la firma de aprobación del Inmediato superior (MAE).	Óptimo
26	Delegación Defensorial Departamental La Paz	5/4/2019	6733	12/4/2019	Ninguna	44	35	Sin observaciones	De las 9 operaciones no cumplidas, 7 son porque no se recibieron líneas de la Oficina Nacional y 2 responsabilidad de la DDD estas fueron reprogramadas para el 2do. Trimestre, según lo reportado por dicha instancia.	Aceptable
27	Delegación Defensorial Departamental Chuquisaca	5/4/2019	66556 660	10/4/2019	Consulta Telefónica	37	21	Sin observaciones	De las 16 operaciones no cumplidas, 13 son porque no se bajaron líneas de la nacional, 1 porque se canceló el trabajo en la red social de la Oficina Nacional, 1 porque se presentaron las propuestas de Convenio pero la Oficina Nacional no la suscribió y 1 por no existir solicitudes de instituciones externas, según lo reportado por dicha instancia. <u>Se complementó con HdR 6655 - Informe SG-DDCH-INF 009/2019, rectificando un error cometido en el proceso de Monitoreo</u>	Regular
28	Delegación Defensorial Departamental Cochabamba	5/4/2019			Llamaron a horas 12:15 del 04/04/2019 para decir que no podían ingresar al sistema	50	34	Sin observaciones	De las 16 operaciones no cumplidas, 10 son porque no se bajaron líneas de la nacional, 1 porque no existió solicitudes de la MAE y las restantes 5 porque no hubo coordinación con entidades externas, recorriendo estas para el segundo trimestre, según lo reportado por dicha instancia.	Regular
29	Delegación Defensorial Departamental Oruro	5/4/2019	6691	10/4/2019	Consulta Telefónica	63	37	Sin observaciones	De las 26 operaciones no ejecutadas, 13 son porque no bajaron líneas de la nacional, 8 no tuvieron requerimientos de la MAE, nacional y entidades externas y 2 se trasladaron al segundo trimestre, según lo reportado por dicha instancia.	Regular
30	Delegación Defensorial Departamental Potosí	5/4/2019	6601	9/4/2019	Consulta Telefónica	53	27	Algunas operaciones presentan medios de verificación demasiado genéricos, como "archivo fotográfico y otros". Se sugiere para posteriores procesos sean más específicos en el medio de verificación para su adecuada identificación.	De las 26 operaciones no ejecutadas, 16 son porque no bajaron líneas de la nacional, 2 no tuvieron requerimientos de la nacional, 3 no ameritaban apertura de casos, 4 fueron reprogramadas al 2do y 4to trimestre y 1 es de coordinación externa, según lo reportado por dicha instancia.	Regular



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
CONTROL POR UNIDAD DEL MONITOREO AL POA PRIMER TRIMESTRE 2019

No.	Unidad Organizacional	Sistema Fecha	Físico		Consultas	Cumplimiento		Observaciones realizadas por UP en base a sus Reportes		Calificación
			HdR	Fecha		Prog.	Ejec.	Operaciones Cumplidas	Operaciones No Cumplidas	
31	Delegación Defensorial Departamental Tarija	5/4/2019	6667	11/4/2019	Consulta Telefónica	23	14	Algunas operaciones presentan medios de verificación demasiado genéricos, como "archivo fotográfico y otros". Se sugiere para posteriores procesos sean más específicos en el medio de verificación para su adecuada identificación.	De las 9 operaciones no ejecutadas, 2 son porque no se recibieron líneas de la nacional, 5 fueron reprogramadas para el 2do. Trimestre, 1 es de coordinación externa y 1 no corresponde a la DDD Tarija sino a la nacional, debiendo ser ajustada en el Reformulado, según lo reportado por dicha instancia.	Regular
32	Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz	5/4/2019	6764	10/4/2019	Ninguna	25	8	Algunos medios de verificación no son muy claros respecto de la operación, siendo muy genéricos, sin nombrar una fuente de verificación específica.	De las 17 operaciones no ejecutadas, 9 son porque no se bajaron líneas de la nacional, 1 necesita coordinación externa, 1 requiere solicitud de la nacional, 5 fueron reprogramadas para el segundo trimestre y 1 no fue cumplida por la DDD Santa Cruz, según lo reportado por dicha instancia.	Preocupante
33	Delegación Defensorial Departamental Beni	5/4/2019	6620	10/4/2019	Consulta Telefónica	60	36	Sus medios de verificación son muy genéricos, no muestran numeración correlativa de sus Informes, notas internas y/o actas, que permitan realizar un seguimiento del cumplimiento de sus operaciones.	De las 24 operaciones no ejecutadas, 10 son porque no se bajaron líneas de la nacional, 4 no hubo los requerimientos respectivos, 6 serán ejecutadas en posteriores trimestres y 4 necesitan ajustarse por no ser propias de la unidad o no estar priorizadas para la gestión, según lo reportado por dicha instancia.	Regular
34	Delegación Defensorial Departamental Pando	5/4/2019	6734	10/4/2019	Ninguna	54	15	Sin observaciones	De las 39 operaciones no ejecutadas, 16 son porque no se bajaron líneas de la nacional, 1 requiere coordinación interinstitucional, 1 no ameritó su ejecución y las restantes 21 requerirán reprogramación para los siguientes trimestres al no haber contado con personal suficiente durante el primer trimestre, según lo reportado por dicha instancia.	Preocupante
35	Coordinación Regional El Alto	5/4/2019	6678	8/4/2019	Consulta Telefónica	11	9	Sin observaciones	2 operaciones no ejecutadas porque no se recibieron líneas de la Oficina Nacional. <b>Su formulario de Monitoreo no cuenta con el sello y firma de aprobación del Delegado Defensorial de La Paz</b>	Aceptable
36	Coordinación Regional Los Yungas	4/4/2019	6365	15/4/2019	Llamaron a horas 08:00 del 04/04/2019 para decir que no podían ingresar al sistema	32	27	Sus medios de verificación son muy genéricos, no muestran la numeración correlativa de sus Informes, notas internas y/o actas, que permitan realizar un seguimiento del cumplimiento de sus operaciones.	Las operaciones no cumplidas referidas a conflictos no presentan las medidas correctivas correspondientes ni observaciones. De las 5 operaciones no ejecutadas, 3 fueron reprogramadas a otros trimestres y 2 no ameritaron su ejecución al no existir conflictos en estos periodos, según lo reportado por dicha instancia.	Aceptable



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
CONTROL POR UNIDAD DEL MONITOREO AL POA PRIMER TRIMESTRE 2019

No.	Unidad Organizacional	Sistema Fecha	Físico		Consultas	Cumplimiento		Observaciones realizadas por UP en base a sus Reportes		Calificación
			HdR	Fecha		Prog.	Ejec.	Operaciones Cumplidas	Operaciones No Cumplidas	
37	Coordinación Regional Montego	5/4/2019	6633	10/4/2019	Consulta Telefónica	27	3	Sin observaciones	De las 24 operaciones no ejecutadas, 17 son porque no se bajaron líneas de la nacional, de 4 no ameritaba su ejecución al no existir casos y 3 fueron reprogramadas para los siguientes trimestres, según lo reportado por dicha instancia. <b>Su formulario de Monitoreo no cuenta con el sello y firma de aprobación del Delegado Defensorial de Chuquisaca.</b>	Preocupante
38	Coordinación Regional Chapare	5/4/2019	6669	10/4/2019	Consulta Telefónica	33	16	Sus medios de verificación son muy genéricos, no muestran la numeración correlativa de sus Informes, notas internas y/o actas, que permitan realizar un seguimiento del cumplimiento de sus operaciones.	De las 17 operaciones no ejecutadas, 5 son porque no se bajaron líneas de la nacional, 4 son para coordinación externa posterior, 1 operación que no corresponde a la Coordinación Regional del Chapare por lo que se sugiere su ajuste en el proceso de reformulado, 5 que fueron reprogramados para el 2do. Trimestre y 2 que no ameritaba su ejecución al no tener solicitudes de ejecución, según lo reportado por dicha instancia. <b>Su formulario de Monitoreo no cuenta con el sello y firma de aprobación del Delegado Defensorial de Cochabamba.</b>	Preocupante
39	Coordinación Regional Llaallagua	5/4/2019	6632	9/4/2019	Ninguna	7	6	Sin observaciones	La única operación que no se ejecutó, fue reprogramada para el 2do. Trimestre de la gestión 2019, según lo reportado por dicha instancia. <b>Su formulario de Monitoreo no cuenta con el sello y firma de aprobación del Delegado Defensorial de Potosí.</b>	Aceptable
40	Coordinación Regional Yacuiba	5/4/2019	6640	11/4/2019	Consulta Telefónica	13	6	Sus medios de verificación son muy genéricos, no muestran la numeración correlativa de sus Informes, notas internas y/o actas, que permitan realizar un seguimiento del cumplimiento de sus operaciones.	De las 7 operaciones no ejecutadas, 5 son porque no se bajaron líneas de la nacional, 1 no ameritó porque no hubo requerimientos de representación de la MAE y 1 fue reprogramada para el 2do. Trimestre, según lo reportado por dicha instancia. <b>Su formulario de Monitoreo no cuenta con el sello y firma de aprobación del Delegado Defensorial de Tarija.</b>	Preocupante
41	Coordinación Regional Puerto Suárez	6/4/2019	6635	9/4/2019	Ninguna	10	4	Sus medios de verificación son muy genéricos, no muestran la numeración correlativa de sus Informes, notas internas y/o actas, que permitan realizar un seguimiento del cumplimiento de sus operaciones.	De las 6 operaciones no ejecutadas, 5 son porque no se bajaron líneas de la nacional y 1 fue reprogramada para los siguientes trimestres, según lo reportado por dicha instancia. <b>Su formulario de Monitoreo no cuenta con el sello y firma de aprobación del Delegado Defensorial de Santa Cruz.</b>	Preocupante



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
CONTROL POR UNIDAD DEL MONITOREO AL POA PRIMER TRIMESTRE 2019

No.	Unidad Organizacional	Sistema Fecha	Físico		Consultas	Cumplimiento		Observaciones realizadas por UP en base a sus Reportes		Calificación
			HdR	Fecha		Prog.	Ejec.	Operaciones Cumplidas	Operaciones No Cumplidas	
42	Coordinación Regional Riberalta	5/4/2019	6630	10/4/2019	Consulta Telefónica	13	8	Sin observaciones	De las 5 operaciones no ejecutadas, 3 son porque no se bajaron líneas de la nacional, de las cuales de 1 se sugiere su eliminación por no corresponder a las prioridades de la región; 1 no ameritaba su ejecución al no existir casos remitidos a GD y 1 será reprogramada para el 2do. Trimestre de la gestión, según lo reportado por dicha instancia. <u>Se adjunta Informe con justificación de ejecución adelantada de operaciones del POA durante el 1er. Trimestre de 2019.</u>	Regular

VI. PRINCIPALES HALLAZGOS.

➤ Aquellas Unidades que obtuvieron la calificación de "Preocupante" son las siguientes:

- La Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad, cuya justificación es que el personal fue designado recién en el mes de marzo de 2019, sin haber tenido un adecuado relevamiento con el anterior Jefe de la Unidad y sin contar con el acceso correspondiente al Sistema SICS.
- La Unidad de Niñez y Adolescencia, que sólo contaba con una operación por ejecutar en el primer trimestre, sin embargo, por instrucciones de la MAE, se priorizaron otras operaciones no programadas en el trimestre.
- La Unidad de Cumplimiento Defensorial, que solo pudo ejecutar una operación de tres programadas, reprogramando una de ellas para el segundo trimestre y otra cuya ejecución depende de factores externos.
- La Delegación Defensorial Departamental de Santa Cruz, con un 32% de ejecución de sus operaciones programadas para el primer trimestre, donde de sus operaciones no cumplidas se debió en un 53% a que la Oficina Nacional no bajó las líneas de acción correspondientes.
- La Delegación Defensorial Departamental de Pando, con un 28% de ejecución de sus operaciones programadas para el primer trimestre, donde de sus operaciones no cumplidas se debió en un 41% a que la Oficina Nacional no bajó las líneas de acción correspondientes y un 54% debido a que durante el primer trimestre no contó con el personal suficiente.





- La Coordinación Regional de Monteagudo, con un 11% de ejecución de sus operaciones programadas para el primer trimestre, donde de sus operaciones no cumplidas se debió en un 71% a que la Oficina Nacional no bajó las líneas de acción correspondientes.
  - La Coordinación Regional de Chapare, con un 48% de ejecución de sus operaciones programadas para el primer trimestre, donde de sus operaciones no cumplidas se debió en un 29% a que la Oficina Nacional no bajó las líneas de acción correspondientes.
  - La Coordinación Regional de Yacuiba, con un 46% de ejecución de sus operaciones programadas para el primer trimestre, donde de sus operaciones no cumplidas se debió en un 71% a que la Oficina Nacional no bajó las líneas de acción correspondientes.
  - La Coordinación Regional de Puerto Suárez, con un 40% de ejecución de sus operaciones programadas para el primer trimestre, donde de sus operaciones no cumplidas se debió en un 83% a que la Oficina Nacional no bajó las líneas de acción correspondientes.
- Las Unidades que tienen una ejecución "Óptima" de sus operaciones programadas para el primer trimestre son:
- Unidad de Gabinete
  - Unidad de Auditoría Interna
  - Unidad de Educación y Formación
  - Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de los DD.HH. de NNA, Mujeres, Poblaciones y Materias de Especial Protección
  - Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los DD.HH.
  - Unidad de Defensa de los DD.HH.
  - Unidad de Análisis
  - Secretaría General
  - Unidad Financiera
  - Unidad Administrativa y de Sistemas
  - Unidad de Talento Humano
  - Dirección de Asuntos Jurídicos
- Muchas Delegaciones Defensoriales y Departamentales argumentan que no pudieron ejecutar sus operaciones debido a que no se recibieron oportunamente las líneas de acción de las Unidades de la Oficina Nacional (Adjuntorías, Unidad de Conflictos y Dirección de Asuntos Constitucionales), ascendiendo a un total de 133 operaciones no ejecutadas por esta causa, representando un 49% de las operaciones no cumplidas.



- Aquellas operaciones no cumplidas debido a que su ejecución depende de requerimientos o solicitudes externas a la Unidad, asciende a 39 operaciones, representando un 14% de las operaciones no cumplidas.
- Las operaciones no cumplidas que fueron reprogramadas para los siguientes trimestres de la gestión, asciende a 89 operaciones, representando un 32% de las operaciones no cumplidas.
- Las operaciones que, de acuerdo al requerimiento de las Unidades, necesita considerarse su ajuste (eliminación) de su POA, debido a que no responde a las prioridades de su Unidad para la actual gestión, asciende a 12 operaciones, representando un 4% de las operaciones no cumplidas en el primer trimestre.
- Aquellas Unidades que están asumiendo como medida correctiva la reprogramación de sus operaciones para los siguientes trimestres, puede originar a futuro una sobrecarga de trabajo si no se efectiviza y administra mejor sus recursos disponibles para la ejecución de estas operaciones, lo que puede ocurrir como un efecto cascada hasta el cuarto trimestre, razón por la cual, se deberá ejercer un control más estricto sobre estas operaciones reprogramadas.

#### Líneas de Acción Requeridas de la Nacional.

Uno de los principales hallazgos del proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2019, es el no cumplimiento de operaciones cuyas líneas de acción no fueron emitidas por la Nacional, significando un 49% de las operaciones no cumplidas, es así que se ha realizado una recopilación de aquellas Líneas de Acción que fueron objeto de observación por las diferentes Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales y que merecerán la especial atención de las Unidades de la Oficina Nacional:

**TEMÁTICAS REQUERIDAS DE LAS UNIDADES DE LA OFICINA NACIONAL**

GRUPO	TEMÁTICA	DD LA PAZ	DD CHUQUISACA	DD COCHABAMBA	DD CRUCO	DD POTOSÍ	DD TARIJA	DD SANTA CRUZ	DD BENI	DD PANDO	CR EL ALTO	CR LOS YUNGAS	CR MONTEAGUDO	CR CHAPARE	CR LLALLAGUA	CR YACUIBA	CR PUERTO SUÁREZ	CR RIBERALTA	TOTAL
Adultos Mayores	Proyecto de ODEPAM					X										X			2
	Red de prevención de conflictos sociales		X			X		X					X						4
	Procesos educativos para mejorar la gestión pacífica de la conflictividad			X		X													2
	Información sobre buenas prácticas en la intervención de conflictos sociales					X				X									2
	Capacitación en manejo del SICS					X							X						2
	Talleres de Prevención de Conflictos Sociales	X																	1
	Estrategia de Promoción y Gestión Pacífica de la Conflictividad	X																	1
	Insumos presentados para la sistematización de información para la elaboración de protocolo de Conflictos				X														1
	Socialización de la Guía básica de Intervención de Conflictos					X													1
	Productos Comunicacionales para la acción sensible al conflicto y transformación constructiva de conflictos					X													1
Conflictos																			



TEMÁTICAS REQUERIDAS DE LAS UNIDADES DE LA OFICINA NACIONAL

GRUPO	TEMÁTICA	DD LA PAZ	DD CHUQUISACA	DD COCHABAMBA	DD ORURO	DD POTOSÍ	DD TARIJA	DD SANTA CRUZ	DD BENI	DD PANDO	CR EL ALTO	CR LOS YUNGAS	CR MONTEAGUDO	CR CHAPARE	CR LLALLAGUA	CR YACUJIBA	CR PUERTO SUÁREZ	CR RIBERALTA	TOTAL
Difusión DDHH	Productos difundidos para informar y/o sensibilizar sobre DDHH en instituciones del Estado	X		X						X			X			X	X		6
	Difusión de 2 productos sobre Derechos Humanos en Instituciones del Estado	X		X						X			X						4
	Acciones de difusión de productos comunicacionales de plataformas de atención	X						X		X			X						4
	Productos comunicacionales difundidos a través de redes sociales	X											X					X	3
	Convenios suscritos con medios de comunicación locales para el posicionamiento de la acción defensorial	X											X						2
	Material Comunicacional para la atención de situaciones de coyuntura				X												X		2
	Productos comunicacionales de fortalecimiento de imagen institucional				X								X						2
	Boletín Informativo departamental				X														1
	Plan Integral en manejo de gestión de redes sociales					X													1
Educación en DDHH	Capacitación recíproca con Instituciones del Estado	X		X				X					X						4
	Actividades educativas en instituciones del Estado	X		X									X						3
	Directrices Institucionales de educación y formación en Derechos Humanos	X											X						2
	Actividades educativas para la atención pronta de demandas sociales y la transformación constructiva del Estado	X											X						2
	Programa Nacional de Educación y Formación			X															1
Justicia	Acciones de prevención y atención sobre acoso y violencia política	X	X	X					X	X			X	X			X		8
	Servicios de Justicia relacionados a Defensa Pública SEPDAVI y SIJPLU	X																	1
Materias de especial protección	Resoluciones Defensoriales sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia				X						X								2
	Diagnóstico para identificar situaciones de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y convivencia								X										1
	Requerimientos de seguimiento para el cumplimiento de determinaciones emergentes en materia de DESC									X									1
	Implementación de acciones humanitarias																X		1
Mujeres	Estrategia de Empoderamiento, para el acceso a la justicia en Mujeres PPL	X																	1
	Implementación Ley N° 348, con énfasis en la atención y protección a mujeres en situación de violencia				X														1
	Propuesta Normativa sobre Derechos Humanos de las mujeres					X													1
Niñez y Adolescencia	Informe Defensorial sobre embarazos no deseados en adolescentes de 12 a 15 años									X	X								2







TEMÁTICAS REQUERIDAS DE LAS UNIDADES DE LA OFICINA NACIONAL

GRUPO	TEMÁTICA	DDD LA PAZ	DDD CHUQUISACA	DDD COCHABAMBA	DDD ORURO	DDD POTOSÍ	DDD TARJUA	DDD SANTA CRUZ	DDD BENI	DDD PANDO	CR EL ALTO	CR LOS YUNGAS	CR MONTEAGUDO	CR CHAPARE	CR LLALLAGUA	CR YACUBA	CR PUERTO SUÁREZ	CR RIBERALTA	TOTAL
	Plan de Intervención Defensorial en NNA's								X										1
NPIOC	Plan para el cumplimiento del informe sobre derecho a la participación de NPIOC en ámbitos urbanos	X						X	X										3
	Estudio de estilos de crianza de NNA en NPIOC - Lecos	X																	1
	Políticas Públicas, normativa nacional e internacional en derechos de las NPIOC					X													1
	Requerimientos para realizar informes técnicos producto de las investigaciones en temáticas NPIOC									X									1
Poblaciones	Plan de Sensibilización sobre No Discriminación		X	X	X		X			X			X				X		7
	Propuesta Normativa sobre Derechos Humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad					X		X		X									3
	Plan de Sensibilización sobre No Discriminación a personas que viven con VIH Sida							X		X									2
	Mecanismo Institucional Estratégico de Relacionamento Interinstitucional departamental y/o municipal				X														1
	Intervención defensorial sobre el derecho a la consulta en materia minera y construcción de centrales hidroeléctricas							X											1
Privados de Libertad	Visitas defensoriales a centros de custodia públicos o privados			X															1
Salud	Informe Defensorial sobre Cáncer de Cuello Uterino	X		X	X	X		X	X	X			X	X			X	X	11
	Verificaciones defensoriales en materia de salud	X	X	X		X		X	X				X	X			X	X	10
	Plan de Fortalecimiento y Posicionamiento de Defensorías del Paciente		X	X	X				X	X			X				X		7
	Intervenciones Defensoriales sobre la evaluación de programas de atención en salud para personas con VIH/SIDA						X	X											2
	Plan de Salud	X																	1
	Una Brigada Defensorial en Salud																	X	1
SSP	Procesos de evaluación y monitoreo del funcionamiento del SSP					X													1
	Fortalecimiento de las capacidades de investigación de las y los profesionales de Servicio al Pueblo								X										1
Trabajo Sexual	Plan de Sensibilización en la temática de trabajo sexual								X										1
Trata y Tráfico	Intervención Defensorial sobre la evaluación sobre atención en centros de acogida para víctimas de trata y tráfico		X	X	X								X						4
	Plan de Difusión contra la Trata y Tráfico de Personas					X													1



### Caso Especial

Recién a partir del 13 de marzo de 2019 entra en vigencia la temática especial de "Personas con Discapacidad" atribuida a la Delegación Defensorial Especial, razón por la cual, no presentó ninguna ejecución durante el primer trimestre lo cual se justifica plenamente, debiendo ajustarse (reformular) el POA vigente de esta Delegación Defensorial Especial ante esta situación.

### VII. CONCLUSIONES.

- El proceso de monitoreo al primer trimestre se realizó de acuerdo a lo establecido en el instructivo y la directriz, en los plazos establecidos, para tal efecto las instancias de la Defensoría del Pueblo realizaron el monitoreo de las actividades en el sistema GAFIP 2.0. Los reportes recibidos se encuentran archivados y son el respaldo del presente Informe Técnico de Monitoreo, y pueden ser consultados en el mismo sistema GAFIP 2.0.
- Con relación a las medidas correctivas planteadas por las Unidades, estas deben ser asumidas inmediatamente para que no afecten el trabajo del segundo trimestre.
- El proceso de monitoreo parte del subsistema de seguimiento y evaluación al POA pretende ser el mecanismo a través del cual se logre un desempeño efectivo de los objetivos y resultados del POA 2019, en tal sentido el monitoreo solicitado al personal tiene la intención de permitir la reflexión y análisis de las operaciones de manera conjunta del POA de la institución; situación que debería posibilitar una rápida y eficiente relación de lo que uno hace con lo que espera para el logro de los resultados institucionales.
- Es importante que el personal incida en el cumplimiento de las instrucciones de la MAE y de las Adjuntorías; de manera que se garantice la efectividad de la institución en lo propuesto en sus objetivos para la gestión 2019; la cadena de resultados establece que cuando se cumplen las operaciones, se contribuye directamente a los productos, proyectos y programas con eficiencia, eficacia y economía.
- Sin duda el efecto del instructivo emitido por la MAE, generó la repercusión deseada en el cumplimiento del proceso del monitoreo; pero es necesario paulatinamente avanzar hacia una cultura de auto-monitoreo y auto-evaluación constante (de forma diaria) de manera de lograr resultados y no esperar los periodos de monitoreo para reportar el estado de los resultados.
- Por otro lado, el proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2019, ha permitido identificar la necesidad de realizar un proceso de Reformulado, que coadyuve en el correcto planteamiento de las operaciones, identificando resultados esperados, indicadores, metas y que permita la asignación de tareas específicas, que facilite la determinación de responsables y de tiempos adecuados de ejecución (temporalidad).

Es cuanto tenemos a bien informar de acuerdo a la información registrada en el sistema para los fines consiguientes.



LFMS  
C.c. archivo



*Luis Fernando Murguía Sánchez*  
Lic. Luis Fernando Murguía Sánchez  
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

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

*Omar Fedor*  
Omar Fedor  
Página 18 de 18  
PROFESIONAL I - CONSULTOR EN GESTIÓN  
ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL  
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO