



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PUESTOS

**DELEGACIÓN
DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL DE
CHUQUISACA**

GESTIÓN 2021

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	DELEGADO(A) I DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL CHUQUISACA
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
Ubicación Geográfica:	SUCRE

1.1. Puesto del que recibe Supervisión. DEFENSOR(A) DEL PUEBLO

1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.
ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
CHOFER II ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
SUPERVISOR(A) DE SERVICIO AL PUEBLO
PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
COORDINADOR(A) IV REGIONAL MONTEAGUDO

1.3. Relaciones directas del Puesto.
1.3.1. Relaciones Intra-institucionales (Otros puestos de la entidad)

Defensor (a) del Pueblo
Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos
Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de DD HH de NNA, Mujeres, Poblaciones y Materias de Especial Protección
Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos
Secretaría General
Jefe de Gabinete
Delegados Defensoriales
Coordinadores Regionales

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)
Instituciones públicas a nivel departamental
Empresas Públicas que prestan servicios públicos
Oficinas de Defensa de los Derechos Humanos y Ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.
Planificar, dirigir y controlar la ejecución de planes, políticas y estrategias de manera integral para la prevención, defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos y las actividades financieras y administrativas de la instancia organización desconcentrada, en el marco del mandato constitucional y lo político estratégico a nivel departamental.

2.2. Cumplimiento de Normas.

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej; Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.
Constitución Política del Estado
Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental
Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública
Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público
Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo
Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo
Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia
Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente
Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores
Código de las Familias y del Proceso Familiar

2.3. Resultados

2.3.1. Resultados Específicos. **Ponderación Máxima 70%**

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

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones del Estado.	20
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de difusión de productos de información y sensibilización de DD.HH en Instituciones Públicas Departamentales.	10
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han realizado acciones de sensibilización sobre DD.HH. de poblaciones en situación de vulnerabilidad.	10



2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se han realizado talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	10
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se han realizado gestiones con Instituciones Públicas Nacionales, Departamentales y Regionales para la adopción del Protocolo Defensorial.	10
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se ha intervenido en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento	10
TOTAL:		70

2.3.2. Resultados Continuos **Ponderación Máxima (30%)**

Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.

Resultados Continuos	Ponderación	
Coordinación con la Oficina Nacional y con Instituciones Públicas Departamentales para la realización de actividades de capacitación y promoción de Derechos Humanos.	4	
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales para la realización de acciones de difusión de productos de información y sensibilización de Derechos Humanos.	4	
Coordinación con la Oficina Nacional y con Instituciones Públicas Departamentales y Organizaciones Sociales, las acciones de difusión y sensibilización de las actividades y acciones defensoriales.	4	
Coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad los contenidos del taller para su realización.	4	
Gestiones con Instituciones Públicas Departamentales para la adopción del protocolo defensorial en la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	4	
Coordinación con instancias departamentales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	4	
Supervisión del registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	3	
Gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales	3	
TOTAL:		30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación.

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

HUMANIDADES, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Los requisitos que se otorga al PUESTO son solo referenciales considerando que este es un puesto de LIBRE NOMBRAMIENTO en el marco del Decreto Supremo N° 25749	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE
---	------------------	------------

3.2. Requisitos de Experiencia.

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

6 AÑOS	5 AÑOS	2 AÑOS	EXCLUYENTE
--------	--------	--------	------------

3.3. Cualidades Personales.

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

Cualidades Personales
Responsabilidad
Trabajo en Equipo
Confidencialidad
Compañerismo
Liderazgo
Capacidad de Toma de Decisiones
Trabajo Bajo Presión

3.4. Otros Requisitos.

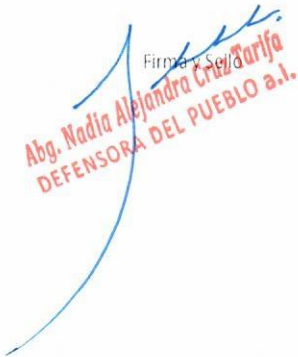
Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLITICAS PUBLICAS		
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCION PUBLICA	X	
Derechos Humanos		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

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

Fecha de aprobación:


Firma y Sello
Abg. Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.l.


Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública
Edwin Martínez Tapia
DELEGADO DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL CHUQUISACA
DEFENSORIA DEL PUEBLO

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
Ubicación Geográfica:	SUCRE

1.1. Puesto del que recibe Supervisión.
DELEGADO(A) I DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL CHUQUISACA

1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.
NINGUNO

1.3. Relaciones directas del Puesto.

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)

Con todas las áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)

Entidades públicas departamentales.
Entidades privadas departamentales
Proveedores del Estado
Organizaciones Sociales
Público en General

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Velar por la adecuada gestión de documentos, archivos y aplicación de procedimientos administrativos en la Delegación Defensorial Departamental Chuquisaca.

2.2. Cumplimiento de Normas.

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

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

2.3.1. Resultados Específicos. Ponderación Máxima 70%

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado gestiones administrativas en el marco de las competencias de la Delegación Defensorial Departamental.	35
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del POA.	35
TOTAL:		70

2.3.2. Resultados Continuos Ponderación Máxima (30%)

Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.

Resultados Continuos	Ponderación	
Realización de requerimientos de gastos generados por los programas, proyectos y productos en temas de DD.HH. de la Delegación Defensorial Departamental.	10	
Realización de gestiones administrativas y financieras recurrentes, para la ejecución e implementación del POA 2021 de la Delegación Defensorial Departamental.	10	
Registrar toda la correspondencia que ingresa a la Oficina Departamental de la Defensoría del Pueblo.	10	
TOTAL:		30



III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación.

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

BACHILLER EN HUMANIDADES Y/O CERTIFICADO DE COMPETENCIAS RELACIONADAS A SU PUESTO DE TRABAJO	BACHILLER Y/O CERTIFICADO DE COMPETENCIAS	EXCLUYENTE
--	---	------------

3.2. Requisitos de Experiencia.

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

1 AÑO	6 MESES	6 MESES	EXCLUYENTE
-------	---------	---------	------------

3.3. Cualidades Personales.

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

Cualidades Personales
Responsabilidad
Discreción
Organización
Responsabilidad
Trato amable y respetuoso
Polivalencia
Capacidad para redactar documentos de manera clara y correcta

3.4. Otros Requisitos.

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

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
Derechos Humanos		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

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

Fecha de aprobación:

Firma y Sello:
Jefe Inmediato Superior

Edwin Martínez Tapia
Edwin Martínez Tapia
DELEGADO DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL CHUQUISACA
DEFENSORIA DEL PUEBLO

Rosario Navarro Ameller
Rosario Navarro Ameller
ASISTENTE ADMINISTRATIVO
DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
DEFENSORIA DEL PUEBLO



PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	CHOFER II ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
Ubicación Geográfica:	SUCRE
1.1. Puesto del que recibe Supervisión:	DELEGADO(A) I DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL CHUQUISACA
1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión:	NINGUNO
1.3. Relaciones directas del Puesto:	
1.3.1. Relaciones Intra-institucionales (Otros puestos de la entidad)	Secretaría General Unidades de Adjuntorías Unidad de Talento Humano Coordinación Regional Monteagudo
1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)	Entidades públicas y privadas relacionadas con la Delegación Defensorial Departamental Chuquisaca de la Defensoría del Pueblo

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)	Sintetizar para que existe el puesto en la entidad. Velar por la correcta administración del vehículo, apoyar en las actividades del personal y administrativas del Asistente Administrativo de la Delegación Departamental Chuquisaca de la Defensoría del Pueblo.	
2.2. Cumplimiento de Normas:	Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc. Constitución Política del Estado Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo	
2.3.1. Resultados Específicos:	Ponderación Máxima 70%	
Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).		
Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos	Se han realizado gestiones administrativas en el marco de las competencias de la Delegación Defensorial Departamental.	30
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos	Gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del POAI.	40
TOTAL:		70
2.3.2. Resultados Continuos:		Ponderación Máxima 30%
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Ponderación
Apoyo para el traslado del Delegado Defensorial Departamental y/o personal de la Delegación Defensorial Departamental a actividades sustantivas de la Unidad.		8
Elaboración de informes y planillas de descargo, de actividades realizadas con el vehículo asignado a la Delegación Defensorial Departamental, en el marco de las funciones sustantivas de la Unidad.		8
Apoyo en acciones administrativas para la realización de los trámites administrativos institucionales de la Delegación Defensorial Departamental.		7
Realización de solicitudes de trámites y gestiones administrativas para mantenimientos preventivos y correctivos del vehículo asignado a la Delegación Defensorial Departamental.		7
TOTAL:		30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO



3.1. Requisitos de Formación.

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

BACHILLER EN HUMANIDADES O CERTIFICADO DE COMPETENCIAS RELACIONADAS A SU PUESTO DE TRABAJO	BACHILLER O CERTIFICADO DE COMPETENCIAS	EXCLUYENTE
--	---	------------

3.2. Requisitos de Experiencia.

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

EN AÑOS	EN MESES	EN MESES	EXCLUYENTE
---------	----------	----------	------------

3.3. Cualidades Personales.

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

Cualidades Personales

Responsabilidad
Confidencialidad
Trato amable y respetuoso
Compromiso
Capacidad de reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión
Capacidad de trabajo en equipo
Puntualidad

3.4. Otros Requisitos.

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

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1174	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
Derechos Humanos		X
CIDOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

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

Fecha de suscripción:

Firma y Sello
Eduardo Martínez Espinoza
DELEGADO DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL DE CUSCO
DEFENSIÓN DEL PUEBLO

Firma y Sello
Alfredo Ferrujino Alvarado
CHOFER MENSAJERO
LEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	SUPERVISOR(A) DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
Ubicación Geográfica:	SUCRE

1.1. Puesto del que recibe Supervisión.
DELEGADO(A) I DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL CHUQUISACA

1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión.
NINGUNO

1.3. Relaciones directas del Puesto.

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)

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

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)

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

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Responsable de la coordinación efectiva, supervisión del Servicio al Pueblo y el cumplimiento de la prestación de los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en apoyo técnico al Delegado (a) Departamental y a los profesionales de la Delegación para el correcto tratamiento de los casos situación de vulnerabilidad y otros de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo.

2.2. Cumplimiento de Normas.

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

- Constitución Política del Estado
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental
- Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública
- Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público
- Ley N° 870. Ley del Defensor del Pueblo
- Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo
- Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia
- Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente
- Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores
- Código de las Familias y del Proceso Familiar
- Ley No. 2341 de Procedimiento Administrativo

2.3. Resultados

2.3.1. Resultados Específicos. **Ponderación Máxima 70%**

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	8
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se ha alcanzado el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	4
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han presentado insumos para la elaboración de propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de las mujeres.	5



1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han gestionado propuestas normativas en Derechos Humanos de las mujeres.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos	Se han presentado insumos para la elaboración de propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de NNAs	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han gestionado propuestas normativas en Derechos Humanos de NNAs.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han elaborado informes de investigaciones defensoriales referidas al ejercicio y vigencia de DDHH de poblaciones en situación de vulnerabilidad priorizadas.	3
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han realizado acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de las Mujeres.	3
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se ha concluido los casos registrados durante la gestión.	5
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se ha cumplido los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal.	5
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han atendido los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han atendido casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio.	5
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se ha concluido por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.	5
2.3 Defensa, promoción y cumplimiento de los Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de seguimiento para promover el acatamiento inmediato de las determinaciones defensoriales, a fin de promover el cumplimiento y la vigencia de Derechos Humanos.	4
2.3 Defensa, promoción y cumplimiento de los Derechos Humanos.	Se ha logrado el cumplimiento de las determinaciones defensoriales que emerjan de resoluciones defensoriales, a fin de promover la vigencia de los Derechos Humanos.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
TOTAL:		70

2.3.2. Resultados Continuos **Ponderación Máxima (30%)**

Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.

Resultados Continuos	Ponderación
Sistematización y remisión de la información de las verificaciones defensoriales realizadas en materia de DESC.	2
Realización de informes de cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionados a DESC.	2
Recopilación y presentación de insumos para la elaboración de propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de las mujeres.	2
Gestión de propuestas normativas en Derechos Humanos de mujeres ante instancias pertinentes.	2
Recopilación y presentación de insumos para la elaboración de propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de NNAs.	2
Gestión de propuestas normativas en Derechos Humanos de NNAs ante instancias pertinentes.	2
Se ha coadyuvado en la elaboración de informes de investigaciones defensoriales del ejercicio y vigencia de DDHH de poblaciones en situación de vulnerabilidad priorizadas.	1
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales sobre Derechos Humanos de las mujeres.	2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP.	2
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.	2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.	2
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.	2
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.	2
Realización de acciones de seguimiento para promover el acatamiento inmediato de determinaciones defensoriales de alcance regional.	2
Realización de acciones de incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales, que emerjan de resoluciones defensoriales.	2

Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1
TOTAL:	30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación.

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

HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE
---	------------------	------------

3.2. Requisitos de Experiencia.

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

4 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE
--------	--------	-------	------------

3.3. Cualidades Personales.

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

Cualidades Personales

Responsabilidad	
Trabajo en Equipo	
Confidencialidad	
Compañerismo	
Liderazgo	
Capacidad de Toma de Decisiones	
Trabajo Bajo Presión	

3.4. Otros Requisitos.

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

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLITICAS PUBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCION PUBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

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

Fecha de aprobación:

Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior

Edwin Martínez Topa
DELEGADO DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL CHUQUISACA
DEFENSORIA DEL PUEBLO

Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública

Thelma Isela Escalante Vargas
SUPERVISORA DE SERVICIO AL PUEBLO
DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPTAL DE CHUQUISACA
DEFENSORIA DEL PUEBLO

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI)

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
Ubicación Geográfica:	SUCRE
1.1. Puesto del que recibe Supervisión:	DELEGADO(A) I DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL CHUQUISACA
1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión:	NINGUNO
1.3. Relaciones directas del Puesto:	
1.3.1. Relaciones Intra-institucionales (Otros puestos de la entidad)	Despacho Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General Delegaciones Defensoriales Departamentales Coordinaciones Regionales
1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)	Instituciones Públicas a nivel departamental Empresas Privadas que prestan servicios públicos Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales) Organizaciones sociales y de la sociedad civil Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)	Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.	
	Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y la Delegación	
2.2. Cumplimiento de Normas:	Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc. Constitución Política del Estado Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores	
2.3.1. Resultados Específicos		Ponderación Máxima 70%
	Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).	
	Proyecto del PEI	Resultados Específicos
		Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	3
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se coadyuvaron los casos registrados durante la gestión 70%.	7

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó, por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	7
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia, pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	2
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	3
TOTAL:		70
2.3.2. Resultados Continuos		Ponderación Máxima (30%)
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Ponderación
Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.		1
Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.		2
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.		2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		3
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		3
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		3
Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.		1
Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.		1
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.		1



Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1
Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
TOTAL:	30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación.

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

Área de Formación	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS	LICENCIATURA	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

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

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

3.3. Cualidades Personales.

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

Cualidades Personales

Responsabilidad
Confidencialidad
Trato amable y respetuoso
Compromiso
Capacidad de reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión
Capacidad de trabajo en equipo
Puntualidad

3.4. Otros Requisitos.

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

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
Derechos Humanos		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

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

Fecha de aprobación:

Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior
Edylin Martínez Tapia
DELEGADO DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL CHUQUISACA
DEFENSORIA DEL PUEBLO

Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública
Florencio David Barón Matgo
PROF. III DE SERVICIO AL PUEBLO
DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPTO. CHUQUISACA
DEFENSORIA DEL PUEBLO

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI)

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
Ubicación Geográfica:	SUCRE
1.1. Puesto del que recibe Supervisión:	DELEGADO(A) I DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL CHUQUISACA
1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión:	NINGUNO
1.3. Relaciones directas del Puesto:	
1.3.1. Relaciones Intra-institucionales (Otros puestos de la entidad)	Despacho Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General Delegaciones Defensoriales Departamentales Coordinaciones Regionales
1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)	Instituciones Públicas a nivel departamental Empresas Privadas que prestan servicios públicos Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales) Organizaciones sociales y de la sociedad civil Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)	Sintetizar para que existe el puesto en la entidad. Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y la Delegación	
2.2. Cumplimiento de Normas	Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc. Constitución Política del Estado Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores	
2.3.1. Resultados Específicos	Ponderación Máxima 70%	
Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).		
Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	3
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se coadyuvaron los casos registrados durante la gestión 70%.	7

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó, por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	7
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia, pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigación sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	2
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	3
TOTAL:		70
2.3.2. Resultados Continuos		Ponderación Máxima (30%)
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Ponderación
Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.		1
Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.		2
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.		2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		3
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		3
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		3
Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.		1
Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.		1
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.		1



Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1
Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
TOTAL:	30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación.

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

Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACION, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS	LICENCIATURA EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

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

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

3.3. Cualidades Personales.

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

Cualidades Personales
Responsabilidad
Confidencialidad
Trato amable y respetuoso
Compromiso
Capacidad de reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión
Capacidad de trabajo en equipo
Puntualidad

3.4. Otros Requisitos.

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

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS		
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
Derechos Humanos	X	
IDIOMA ORIGINARIO		X
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	
	X	

IV. COMPROMISO

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

Fecha de aprobación:

Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior
Edwin Martínez Tapia
DELEGADO DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL CHUQUISACA
DEFENSORIA DEL PUEBLO

Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública
María Mendoza
PROFESOR DE EDUCACIÓN AL PUEBLO
DEPARTAMENTAL CHUQUISACA
DEFENSORIA DEL PUEBLO



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PUESTOS

COORDINACIÓN REGIONAL DE MONTEAGUDO

GESTIÓN 2021

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	COORDINADOR(A) IV REGIONAL MONTEAGUDO
Unidad o Dependencia:	COORDINACIÓN REGIONAL MONTEAGUDO
Área a la que pertenece:	COORDINACIÓN REGIONAL MONTEAGUDO
Ubicación Geográfica:	MONTEAGUDO
1.1. Puesto del que recibe Supervisión:	DELEGADO(A) I DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL CHUQUISACA
1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión:	NINGUNO
1.3. Relaciones directas del Puesto:	
1.3.1. Relaciones Intra-institucionales (Otros puestos de la entidad)	Despacho Adjuntorías Secretaría General Delegaciones Defensoriales Departamentales Coordinaciones Regionales
1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)	Instituciones Públicas a nivel Regional Empresas Privadas que prestan servicios públicos Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales) Organizaciones sociales y de la sociedad civil

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)	Sintetizar para que existe el puesto en la entidad. Planificar, organizar, ejecutar y controlar la ejecución de planes, políticas y estrategias de manera integral para la prevención, defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos y las actividades financieras y administrativas de la Coordinación Regional, en el marco del mandato constitucional y político-estratégico, en el ámbito de su jurisdicción territorial.	
2.2. Cumplimiento de Normas.	Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc. Constitución Política del Estado Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores Código de las Familias y del Proceso Familiar	
2.3.1. Resultados Específicos.	Ponderación Máxima 70%	
	Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).	
Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales de alcance regional.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se ha alcanzado el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales de alcance regional.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han presentado propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad, ante instancia competente de tratamiento normativo en el ámbito de competencia territorial.	5
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han elaborado informes que coadyuven a las investigaciones defensoriales referidas al ejercicio y vigencia de DD.HH. de poblaciones en situación de vulnerabilidad priorizadas.	5
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Regionales.	4
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de difusión de productos de información y sensibilización de DD.HH en Instituciones Públicas Regionales.	4
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado gestiones administrativas en el marco de las competencias de la Coordinación Regional.	3

1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del POA.	2
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han concluido los casos registrados durante la gestión.	5
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han cumplido los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal.	3
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han atendido los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han atendido casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio.	5
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se ha concluido por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.	3
2.3 Defensa, promoción y cumplimiento de los Derechos Humanos.	Se han realizado gestiones con Instituciones Públicas Nacionales, Departamentales y Regionales para la adopción del Protocolo Defensorial.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se ha intervenido en casos de conflictos sociales registrados en el SICS de alcance regional.	4
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se ha obtenido el acatamiento de las Determinaciones Defensoriales de alcance regional.	6
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se han realizado acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	6
TOTAL:		70
2.3.2. Resultados Continuos		
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Ponderación
Sistematización y remisión de la información de las verificaciones defensoriales realizadas en materia de DESC.		1
Realización de informes de cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionados a DESC.		1
Elaboración de informes para gestionar ante las instancias competentes de tratamiento normativo, las propuestas normativas en materia de Derechos Humanos de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.		1
Realización de informes de verificaciones defensoriales para la vigencia y ejercicio de los Derechos Humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad priorizadas.		1
Coordinación con la Oficina Nacional y con Instituciones Públicas Regionales para la realización de actividades de capacitación y promoción de Derechos Humanos.		1
Coordinación con la Oficina Nacional y con Instituciones Públicas Regionales para la realización de acciones de difusión de productos de información y sensibilización de Derechos Humanos.		3
Realización de requerimientos de gastos generados por los programas, proyectos y productos en temas de DD.HH. de la Coordinación Regional.		2
Realización de gestiones administrativas y financieras, para la ejecución e implementación del POA 2021 de la Coordinación Regional.		2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		1
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		1
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		1
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		2
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		1
Realización de gestiones con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas regionales para la adopción del Protocolo Defensorial.		2
Coordinación con instancias departamentales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.		2
Supervisión del registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.		1
Gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.		2
Verificación del acatamiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional.		1
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.		4
TOTAL:		30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO			
3.1. Requisitos de Formación.			
Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.			
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Los requisitos que se otorga al PUESTO son solo referenciales considerando que este es un puesto de LIBRE NOMBRAMIENTO en el marco del Decreto Supremo N° 25749	LICENCIATURA TPN		EXCLUYENTE
3.2. Requisitos de Experiencia.			
Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.			
4 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑOS	EXCLUYENTE
3.3. Cualidades Personales.			
Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.			
Cualidades Personales			
Capacidad para dirigir y coordinar equipos			
Alto grado de responsabilidad			
Trabajo en equipo y bajo presión			
Comunicación asertiva			
Compromiso			
Capacidad e iniciativa para tomar decisiones			
Facilidad para trabajar en grupos			
Compañerismo			
Confidencialidad			
3.4. Otros Requisitos.			
Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápites 3.1. y 3.2.			
OTROS REQUISITOS		EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS		X	
LEY 1178		X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA		X	
DERECHOS HUMANOS			X
IDIOMA ORIGINARIO		X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA		X	
IV. COMPROMISO			
La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.			

Fecha de aprobación:

Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior
Edwin Martínez Tapia
DELEGADO DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL CHUQUISACA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Adrian Lambertin Flores
COORDINADOR REGIONAL DE MONTEAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública