



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## RESUMEN EJECUTIVO

### INFORME DE RELEVAMIENTO DP-UAI-RLV-Nº 004/2018

#### RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

El Objetivo es “Evaluar y determinar la complejidad, magnitud y naturaleza de los procesos y procedimientos ejecutados por las diferentes Unidades Organizacionales de la Defensoría del Pueblo, para identificar Áreas Críticas.”.

El objeto del Relevamiento comprende la evaluación general de los procesos y procedimientos realizados por las diferentes Unidades de la Defensoría del Pueblo; así como, los documentos generados por la Entidad para la planificación, ejecución y logro de los Objetivos Estratégicos Institucionales, como ser:

- Planificación Estratégica Institucional 2016 – 2020.
- Programación de Operaciones Anual institucional gestión 2018, reformulado.
- Presupuesto para la Gestión 2018, reformulado.
- Estructura organizacional vigente.
- Manual de Organización de Funciones (MOF).
- Manual de Procesos y Procedimientos (MPP).
- Manual de Operación del Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS).
- Reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo (SSP).
- Reglamentos Específicos y normativa interna vigente.
- Otra documentación generada y relacionada con la evaluación.

En base al análisis y evaluación realizados en el Capítulo II y los anexos del presente Informe de Relevamiento General, se concluye que se ha determinado la complejidad, magnitud y naturaleza de los procesos y procedimientos ejecutados por las diferentes Unidades Organizacionales de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, se concluye que se han identificado Áreas Críticas de Procesos y Procedimientos que ejecutan las Unidades Organizacionales de la Defensoría del Pueblo.

**La Paz, 22 de octubre de 2018**