



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PUESTOS

DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE PANDO

GESTIÓN 2021

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

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

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

1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión.
ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
SUPERVISOR(A) DE SERVICIO AL PUEBLO
TECNICO II DE SERVICIO AL PUEBLO

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

Defensor (a) del Pueblo
Adjutoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos
Adjutoría para la Vigencia y Ejercicio de DD.HH de NNA, Mujeres, Poblaciones y Materias de Especial Protección
Adjutoría 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 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 realizado actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	5
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.	3

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se ha elaborado y difundido a medios de comunicación, notas de prensa sobre actividades y acciones defensoriales para fortalecer el posicionamiento institucional.	3	
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se ha concluido los casos registrados durante la gestión.	3	
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.	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.	3	
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	
2.1 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.	4	
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violenta y convivencia pacífica.	Se han realizado gestiones con Instituciones Públicas Nacionales, Departamentales y Regionales para la adopción del Protocolo Defensorial.	5	
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violenta y convivencia pacífica.	Se ha intervenido en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	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	
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se ha coadyuvado en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	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	
Apoyo en la Mediación de Conflictos Sociales.		2	
Conclusión de casos.		5	
Conclusión de Investigación Formal.		5	
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales.		2	
Coordinación con instituciones del Estado.		2	
Desarrollo de Capacitación en DD.HH con instituciones del Estado.		2	
Elaboración de Notas de Prensa.		1	
Monitoreo de casos.		5	
Participar en el taller de gestión sensible al conflicto.		2	
Registro de conflicto sociales.		2	
Registro en el SICS de las gestiones defensoriales.		2	
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	Grado	Condición	
HUMANIDADES, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Los requisitos que se otorgan 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'.			
Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
5 AÑOS	3 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
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
Abg. Nadia Alejandra Cruz Torija
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.

Firma y Sello
Nancy Jexira Rojas
DELEGADA DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL PANDO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Servidor o Servidora Pública

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE PANDO
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE PANDO
Ubicación Geográfica:	PANDO
1.1. Puesto del que recibe Supervisión.	
DELEGADO (A) III DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL PANDO	
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 Pando.		
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'.

Área	Grado	Condición
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'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
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 acápite 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:


Nancy Teixeira Rojas
DELEGADA DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL PANDO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior


Germán E. López Castro
ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
DELEGACIÓN DEFENSORIAL OPTAL. DE PANDO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública

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 PANDO
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE PANDO
Ubicación Geográfica:	PANDO
1.1. Puesto del que recibe Supervisión.	DELEGADO (A) III DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL PANDO
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 Publico, 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 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.	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'.

Área	Grado	Condición
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'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
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
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:


Nancy Jexeira Rojas
DELEGADA DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL PANDO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior


Abog. Cinthya Jordán Ramos
SUPERVISORA DE SERVICIO AL PUEBLO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	TÉCNICO II DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE PANDO
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE PANDO
Ubicación Geográfica:	PANDO
1.1. Puesto del que recibe Supervisión.	DELEGADO (A) II DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL PANDO
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 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 concluyeron 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 violenta 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 violenta 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 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	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	TEC.MED./CERT. COMP./EGR. UNIV	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/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
2 AÑOS	1 AÑO	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		
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:


Nancy Texeira Rojas
DELEGADA DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL PANDO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior


Abog. Sicy Azaruy Montero
TECNICO DE SERVICIO AL PUEBLO
DELEGADO DEPARTAMENTAL PANDO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública