

INFORME
DP/SG/UP N° 0133/2022

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

Vía: Luis Fernando Munguía Sánchez
SECRETARIO GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

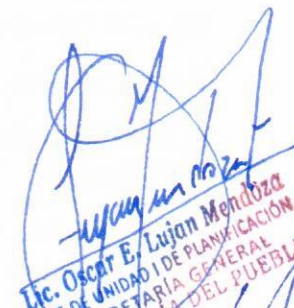
De: Oscar Enrique Luján Mendoza
JEFE DE UNIDAD I DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL


Miguel Ángel Viscarra Arrieta
PROFESIONAL III PLANIFICADOR
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN


Elena Patricia Suárez Suárez
PROFESIONAL III CONSULTORA EN
GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Ref.: Informe Técnico – Monitoreo al Plan Operativo Anual
(POA) del Primer Trimestre de 2022

Fecha: 08 de abril de 2022


Lc. Oscar E. Luján Mendoza
JEFE DE UNIDAD I DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


Lic. Miguel Ángel Viscarra Arrieta
PROFESIONAL III PLANIFICADOR
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


Elena Patricia Suárez Suárez
PROFESIONAL III CONSULTORA EN GESTIÓN
ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

De nuestra consideración:

En el marco de las atribuciones de la Unidad de Planificación, se emite el presente Informe Técnico sobre el **Monitoreo al Plan Operativo Anual (POA) del Primer Trimestre de la gestión 2022.**

I. ANTECEDENTES

Como establecido en el Artículo 16° del Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operaciones RE-SPO de la Defensoría del Pueblo y demás normativa vigente, mediante Instructivo DP/INST N° 007/2022, de 28 de marzo de 2022, se instruye a todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo a participar del proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2022. El mismo fue remitido vía correo electrónico institucional en fecha 28 de marzo de 2022 con la Directriz correspondiente adjunta, así como también se difundió tanto por correo electrónico como por otros medios digitales disponibles (WhatsApp) el respectivo video tutorial con instrucciones precisas sobre el proceso de Monitoreo, el cargado de información en el Sistema GAFIP 2.0. y el envío de reportes y medios de verificación.

II. MARCO NORMATIVO

El presente informe se sustenta en las siguientes disposiciones legales:

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

➤ **Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia**, promulgada el 07 de febrero de 2009:

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

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

“II.... la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos...”

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

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

Donde en los siguientes artículos, se establece:

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

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

➤ Ley N° 1397, **Modificatoria de la Ley 870**, del 29 de septiembre de 2021:

Donde en los siguientes artículos, se establece:

“Artículo 3 (ALCANCE)”

“I. Las funciones de la Defensoría del Pueblo alcanzarán las actividades administrativas de todo el sector público y las actividades de las instituciones privadas que presten servicios públicos en los distintos niveles del Estado.”

“II. En cumplimiento de lo establecido en el Protocolo Facultativo de la Convención Contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, ratificado por Ley N° 3298 de 12 de diciembre de 2005, se designa

a la Defensoría del Pueblo como el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del Estado Plurinacional de Bolivia."

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

- **Ley de Administración y Control Gubernamental**, Ley N° 1178 del 20 de julio de 1990:

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

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

- **Ley de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025**, Ley N° 650 del 15 de enero de 2015:

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

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

La Ley N° 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), representa el instrumento normativo del proceso de planificación del desarrollo integral; dicha ley está acorde al mandato de la Constitución Política del Estado Plurinacional, donde se establece el propósito de generar procesos de planificación en los diferentes ámbitos del Estado, con una visión integral, regional, local a través de un componente metodológico que articule los planes regionales, territoriales e institucionales a un mismo horizonte definido en el Plan

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

de Desarrollo Económico y Social. La Ley del SPIE establece normativamente que el país debe realizar la planificación de largo, mediano y corto plazo.

- **Ley del Plan de Desarrollo Económico y Social 2021 – 2025 “Reconstruyendo la Economía para vivir bien, hacia la industrialización con sustitución de importaciones”**, Ley N° 1407 del 09 de noviembre de 2021:

Plan de Desarrollo Económico y Social 2021 – 2025 “Reconstruyendo la Economía para vivir bien, hacia la industrialización con sustitución de importaciones (PDES) que fuera aprobada con la Ley N° 1407 el 9 de noviembre de 2021 es el instrumento normativo que refleja el mandato político, social y económico del Estado Plurinacional para un periodo de tiempo y se constituye en el rector de los procesos de planificación, inversión y presupuesto para el corto, mediano y largo plazo en el ámbito nacional, sectorial, regional, departamental, municipal e indígena originario campesino.

- Decreto Supremo N° 23318-A, que aprueba el **Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública**, del 03 de noviembre de 1992.
- **Norma Básica del Sistema de Planificación de Operaciones**, Decreto Supremo N° 3246, del 05 de julio de 2017.

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

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

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

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

Artículo 3, Ámbito de Aplicación:

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

Artículo 9, Atribuciones de las entidades del sector público:

- a) “Dar cumplimiento a las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones;



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

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

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

- **Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa**, Resolución Suprema N° 217055, del 30 de mayo de 1997.

c) **Normativa Institucional:** Referida a la normativa vigente institucional.

- **Reglamento Específico del Sistema de Programación y Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo**, aprobada mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019-2020, del 22 de marzo de 2019.

El artículo 4 Incumplimiento establece:

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

El artículo 16 Seguimiento a la ejecución del POA establece:

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

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

- **Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo**, aprobada mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 101/2019-2020, del 30 de diciembre de 2019.

- **Plan Operativo Anual 2022 y Anteproyecto de Presupuesto Institucional 2022 de la Defensoría del Pueblo**, aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 060/2021-2022, del 07 de septiembre de 2022.

- **Primera modificación (Reformulado) del Plan Operativo Anual 2022 de la Defensoría del Pueblo**, aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 002/2022, del 03 de enero de 2022.





- **Plan Estratégico Institucional 2021 - 2025 de la Defensoría del Pueblo**, aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 020/2022, del 09 de marzo de 2022.
- **Segunda modificación (Reformulado) del Plan Operativo Anual 2022 de la Defensoría del Pueblo**, aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 022/2022, del 30 de marzo de 2022.

III. DESARROLLO DEL PROCESO DE MONITOREO

El Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo determina la realización del seguimiento al Programa Operativo Anual (monitoreo) de forma periódica, por lo cual se realizan dos Monitoreos trimestrales al primer y tercer trimestre de cada gestión.

Este mecanismo de control es muy importante para la planificación a corto plazo, ya que se constituye en un proceso de análisis reflexivo temporal por parte del personal (servidoras y servidores públicos, consultoras y consultores individuales de línea) de las diferentes áreas y/o unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, sobre la ejecución de sus operaciones del POA y sobre el avance en los resultados de la gestión. Permite además a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) contar con los insumos necesarios para la adopción de medidas correctivas y la toma de decisiones oportunas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La Directriz adjunta al Instructivo correspondiente, así como el video tutorial difundido, sirvieron como herramientas fundamentales dentro de la asistencia técnica brindada por los servidores públicos de la Unidad de Planificación al personal de la Defensoría del Pueblo para la realización del proceso de monitoreo al POA.

El Instructivo DP/INST N° 007/2022 establece la realización del Monitoreo al POA del primer trimestre de 2022 del 4 al 6 de abril y la remisión del reporte impreso y debidamente firmado hasta el 7 de abril (Oficina Nacional-ON) y 8 de abril (Delegaciones Defensoriales Departamentales-DDD y Coordinaciones Regionales-CR). Sin embargo, debido a problemas en el sistema GAFIP 2.0, se flexibilizaron los plazos ampliando el tiempo de cargado en el sistema del 6 al 7 de abril y la remisión de reportes hasta el 8 de abril (ON) y 11 de abril (DDD y CR).

Una vez cumplidos los plazos establecidos con las extensiones correspondientes, se procedió a la sistematización de la información recibida.

IV. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Una vez organizada y procesada la información recibida, se llevó a cabo la sistematización respectiva a través de un cuadro de control y seguimiento por áreas y unidades organizacionales, el cual haciendo uso de la técnica de colorimetría permite visualizar el grado de cumplimiento del POA en base a la siguiente fórmula:

$$PC = \frac{OC}{TO}$$

Dónde: PC=Porcentaje de Cumplimiento
OC=Operaciones cumplidas
TO=Total Operaciones programadas al primer trimestre

El Porcentaje de Cumplimiento obtenido **no representa una calificación del porcentaje de ejecución del POA**, puesto que éste es sólo referencial y es parte del proceso de seguimiento al cumplimiento de las operaciones del POA y no así del proceso de evaluación al POA.

Los resultados obtenidos no deben suponer una buena o mala ejecución del POA, sino sirven como insumo para que la MAE, así como para que cada una de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, puedan realizar el análisis correspondiente del grado de cumplimiento o incumplimiento en la ejecución de sus operaciones, analizar las justificaciones correspondientes y que se puedan establecer y aplicar las medidas correctivas oportunas.

Los parámetros utilizados son los siguientes:

Parámetros de Cumplimiento		
Color	Parámetro (%)	Descripción
	100	Óptimo
	76-99	Bueno
	51-75	Aceptable
	0-50	Preocupante

Previamente, es necesario realizar algunas puntualizaciones:

- Para la obtención del **Porcentaje de Cumplimiento**, sólo se tomaron en cuenta aquellas operaciones que se encontraban programadas en el primer trimestre. Por ejemplo, si una Unidad tiene programada diez (10) operaciones para toda la gestión, pero solo una (1) para el primer trimestre, solo se consideró el cumplimiento o no cumplimiento de esa única operación.
- Mientras no se cuente con el presupuesto necesario para el funcionamiento de la **Delegación Defensorial Especial** y su POA se encuentre inactivo (con ponderación 0), no es necesario que se lleven a cabo los procesos de monitoreo y evaluación.
- Existe un cambio de denominación de la Unidad de Derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano por **Unidad de Derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos, Pueblo Afroboliviano y Madre Tierra**, el cual fue aprobado en la nueva



estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo (Resolución Administrativa N° 01/2022 del 03 de enero de 2022).

- Se fusiona la Unidad de Derechos Sociales y la Unidad de Cumplimiento Defensorial y cuya única denominación pasa a ser **Unidad de Derechos Sociales** (Resolución Administrativa DP-RA N° 010/2022 del 03 de febrero de 2022).
- El Segundo Proceso de Modificación (Ajuste) al POA 2022, aprobado con Resolución Administrativa N° 022/2022, crea las operaciones para la Unidad de Derechos Sociales y **cierra las operaciones de la Unidad de Análisis y de la Unidad de Cumplimiento Defensorial** al primer trimestre de la gestión 2022. Para no afectar los datos históricos, se procede a aplicar la misma metodología con la Unidad de Derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos, Pueblo Afroboliviano y Madre Tierra.

Los resultados de la sistematización se presentan a continuación en la Tabla N° 1:

TABLA N° 1
CONTROL Y SEGUIMIENTO POR ÁREA Y UNIDAD ORGANIZACIONAL
CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES DEL POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

N°	UNIDAD	OPERACIÓN CUMPLIDAS	OPERACIÓN NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	MOTIVOS DE NO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Unidad de Gabinete	5	-	5	100,0%		Presentó los Reportes fuera del plazo establecido. Presenta los Medios de Verificación en formato físico y no en digital como establecía el Instructivo.
2	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad	2	1	3	66,7%	En base a la reorganización de las y los responsables de conflictos en las oficinas departamentales y regionales, el primer trimestre se concentró el trabajo en la socialización y capacitación interna en la gestión de conflictos sociales. En el segundo semestre se enviarán los instructivos y se coordinará el seguimiento a las gestiones realizadas con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas para la adopción de buenas prácticas, enmarcadas en la cultura de paz, respeto derechos humanos contenidas en el protocolo para las actuaciones defensoriales en la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	



N°	UNIDAD	OPERACIÓN CUMPLIDAS	OPERACIÓN NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	MOTIVOS DE NO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
3	Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	2	-	2	100,0%		
4	Unidad de Auditoría Interna	11	-	11	100,0%		
5	Coordinación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura	6	-	6	100,0%		No remitió su reporte de Monitoreo
6	Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos	3	-	3	100,0%		No remitieron los medios de verificación.
7	Unidad de Defensa de los Derechos Humanos	6	-	6	100,0%		
8	Unidad de Cumplimiento Defensorial	Operación cerrada al 1er. Trimestre de 2022, por Reestructuración Organización - Fusión de la Unidad de Análisis y la Unidad de Cumplimiento Defensorial en la Unidad de Derechos Sociales			0,0%		
9	Unidad de Análisis	Operación cerrada al 1er. Trimestre de 2022, por Reestructuración Organización - Fusión de la Unidad de Análisis y la Unidad de Cumplimiento Defensorial en la Unidad de Derechos Sociales			0,0%		
10	Unidad de Derechos Sociales	10	-	10	100,0%		Solicitaron ampliación para subir los medios de verificación.
11	Unidad de Movilidad Humana	2	-	2	100,0%		
12	Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos	9	1	10	90,0%	Aún se encuentra sintetizando la jurisprudencia actualizada necesaria para la elaboración de la Guía de Reincorporaciones Laborales. En el segundo trimestre se presentará la guía de intervención relacionada a Reincorporaciones Laborales.	





N°	UNIDAD	OPERACIÓN CUMPLIDAS	OPERACIÓN NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	MOTIVOS DE NO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
13	Adjutoría para la Vigencia y Ejercicio de los Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad	3	-	3	100,0%		No remitieron los medios de verificación.
14	Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres	5	-	5	100,0%		
15	Unidad de Niñez y Adolescencia	4	-	4	100,0%		No remitieron la hoja de ruta con el reporte firmado. Solicitaron ampliación para realizar el proceso de Monitoreo al POA primer trimestre 2022. Solicitaron ampliación para subir los medios de verificación. Los medios de verificación no tienen el formato especificado en el video tutorial.
16	Unidad de los Derechos de las Naciones y Pueblos Indígenas Originarios, Campesinos, Pueblo Afroboliviano y Madre Tierra	2	-	2	100,0%		
17	Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad	4	-	4	100,0%		No remitieron la hoja de ruta con el reporte firmado dentro del plazo establecido. Solicitaron ampliación para subir los medios de verificación. Los medios de verificación no tienen el formato especificado en el video tutorial.
18	Adjutoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos	5	-	5	100,0%		



N°	UNIDAD	OPERACIÓN CUMPLIDAS	OPERACIÓN NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	MOTIVOS DE NO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
19	Unidad de Promoción y Educación	5	2	7	71,4%	Las acciones educativas requieren que los contenidos y materiales sean actualizados. Durante el primer trimestre se han actualizado y complementado los contenidos y materiales. Las actividad educativa se reprogramó para el segundo trimestre de la gestión. La convocatoria y registro al Programa de Defensores Voluntarios fue ampliada hasta el mes de marzo.	
20	Unidad de Difusión	14	-	14	100,0%		Solicitaron ampliación para subir los medios de verificación. Los medios de verificación no tienen el formato especificado en el video tutorial.
21	Unidad de Comunicación	9	-	9	100,0%		
22	Delegación Defensorial Especial	PLAN OPERATIVO ANUAL INACTIVO			0,0%		
23	Secretaría General	6	-	6	100,0%		
24	Unidad Financiera	6	-	6	100,0%		
25	Unidad Administrativa	18	-	18	100,0%		
26	Unidad de Talento Humano	10	1	11	90,9%	Se está analizando el formato de evaluación. se programará para el segundo trimestre.	
27	Unidad de Planificación	3	-	3	100,0%		
28	Unidad de Sistemas y Redes	4	-	4	100,0%		
29	Dirección de Asuntos Jurídicos	8	-	8	100,0%		
30	Delegación Defensorial Departamental Chuquisaca	37	1	38	97,4%	No se recibió ningún lineamiento de la Oficina Nacional respecto a la instalación de mesas de trabajo para la elaboración y aprobación del Plan Nacional de Seguridad Vial 2021-2025, en la gestión 2022. Se llevará adelante una vez se reciban los lineamientos.	





N°	UNIDAD	OPERACIÓN CUMPLIDAS	OPERACIÓN NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	MOTIVOS DE NO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
31	Delegación Defensorial Departamental La Paz	38	5	43	88,4%	No se emitieron Resoluciones Defensoriales en el 1er Trimestre. La operación está programada para el 2do Trimestre. Operación programada para el 3er Trimestre. En coordinación con la Unidad de Derechos Humanos de las Naciones y Pueblos Indígenas Originarios Campesinos y Pueblo Afro boliviano de la Oficina Nacional se tiene conocimiento que no se habría emitido ningún informe relativo a esta operación durante el primer trimestre de la gestión 2022.	
32	Delegación Defensorial Departamental Cochabamba	39	1	40	97,5%	Oficina nacional no remitió información, Informes o Resoluciones Defensoriales durante el 1er trimestre. Se estará a la espera de la remisión desde la oficina nacional de Informes y RDs.	Remitieron Medios de Verificación en físico incumpliendo el Instructivo 007/2022.
33	Delegación Defensorial Departamental Oruro	36	7	43	83,7%	No se llevó a cabo las reuniones programadas con las autoridades del G.A.M. Caracollo. Ningún caso ameritó la referencia. Remisión de material de difusión en el segundo trimestre. En las visitas a las cárceles no se han registrado casos de tortura o tratos crueles e inhumanos. Las determinaciones defensoriales no son claras. No se efectuó la actividad por falta de programación	
34	Delegación Defensorial Departamental Potosí	40	3	43	93,0%	No se recibió la propuesta normativa. No se cuenta con el lineamiento para su ejecución y seguimiento en el departamento. No se logró coordinar con sectores vulnerables por la multiplicidad de actividades designadas. Se cumplió con las visitas a Penales de Tupiza y Villazón 28 y 29/03/2022, no se registró ningún caso de tortura u otros tratos o penas crueles. Se ejecutará desde el 2do. Trimestre en los municipios priorizados.	
35	Delegación Defensorial Departamental Tarija	38	-	38	100,0%		

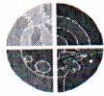


N°	UNIDAD	OPERACIÓN CUMPLIDAS	OPERACIÓN NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	MOTIVOS DE NO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
36	Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz	28	14	42	66,7%	<p>Debido a la dinámica interna de la Delegación se ajustaron tareas y se reprogramaron otras para los siguientes trimestres como la presente.</p> <p>Se realizarán las tareas pendientes en el 2° trimestre//</p> <p>La consultora asignada a la temática priorizó otras tareas en atención a la culminación de su contrato el 31.03.2022.</p> <p>Se reasignará la temática a otra operadora para que realice tareas programadas.</p> <p>La responsable de la temática se encuentra con baja médica desde el 11.02.2022 y no se reasignó porque el personal es muy reducido en la DDD.</p> <p>Se reprogramará para el 2° trimestre.</p> <p>No se recibió lineamientos de la Of. Nal..</p> <p>Se ejecutará cuando se reciban los lineamientos de la Of. Nal.</p> <p>No se convocó a ninguna reunión.</p> <p>En este trimestre surgieron varias tareas que con esfuerzo fueron cubiertas por el personal, pero otras, como la presente, fueron reprogramadas para el 2° trimestre//</p> <p>No se recibieron lineamientos//</p> <p>Se aportó con insumos resultado de las verificaciones defensoriales aplicando los Protocolos en U.E Públicas, para el Informe.</p> <p>Se realizará el seguimiento cuando se reciba el ID.</p> <p>Ya se cuenta con información de las instancias involucradas, la misma que debe ser ingresada al sistema de seguimiento.</p> <p>Se ingresará la información recibida al sistema de seguimiento en el 2° trimestre.</p> <p>La cantidad de casos recibidos en la oficina de la Delegación, así como los recibidos por mail, WA, telefónicamente, por carta y los ingresados de oficio significaron una carga laboral suficiente que limitó esta actividad.</p> <p>En este trimestre se realizaron acciones de incidencia con la Stría. de Desarrollo Humano del GAM de Santa Cruz de la Sierra en vista de una problemática local con la población indígena ayorea.</p>	





N°	UNIDAD	OPERACIÓN CUMPLIDAS	OPERACIÓN NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	MOTIVOS DE NO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
37	Delegación Defensorial Departamental Beni	22	22	44	50,0%	No se ha recibido la propuesta normativa sobre derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesino. Se Ejecutará el 2do. trimestre. No se contó con profesional comunicador. No se ha ejecutado ninguna campaña ni se ha recibido línea de la oficina nacional. No se ha ofertado curso de Derechos Humanos dirigido a la sociedad civil, a través del aula virtual durante el primer trimestre. No se ha recibido la guía de intervención defensorial sobre el trabajo de la Zafra de castaña. Siendo el Beni un departamento extenso y los municipios dispersos, no se cuenta con carreteras en buen estado difícil el acceso a los municipios.	
38	Delegación Defensorial Departamental Pando	25	11	36	69,4%	Las recargadas actividades al interior de la Delegación Departamental debido al número reducido de personal en el primer trimestre, dificultaron realizar el registro de los conflictos en el SIC. La falta de un/a comunicador en la Delegación y las recargadas actividades al interior de la Delegación Departamental debido al número reducido de personal durante todo el primer trimestre (1 supervisor y 1 SSP), impidieron ejecutar las operaciones comunicacionales y de difusión. No se remitió desde la oficina nacional ninguna guía de intervención defensorial sobre el trabajo de la Zafra de castaña.	
39	Coordinación Regional El Alto	34	3	37	91,9%	No bajó línea nacional, informe DP-CREA-RLIP-04/2022. Durante el primer trimestre no se han atendido hechos de tortura porque no se han presentado casos a la CREA; informe DP-CREA-PAP-I-Nro. 010/2022. Por la falta del responsable de comunicación, no se llevó a cabo los cursos de Derechos Humanos a través del Aula Virtual. Al no contar con el responsable de comunicación, no se solicitó los equipos tecnológicos para la elaboración de los productos comunicacionales.	



N°	UNIDAD	OPERACIÓN CUMPLIDAS	OPERACIÓN NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	MOTIVOS DE NO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
40	Coordinación Regional Desaguadero	29	6	35	82,9%	<p>No se remitió el lineamiento nacional para realizar las acciones de incidencia para la adopción de Políticas Publicas relacionadas a las poblaciones en situación de vulnerabilidad.</p> <p>Mediante Nota Interna solicitar los lineamientos para realizar las acciones correspondientes.</p> <p>El Informe defensorial "Las Inspectorías del Trabajo no garantizan la restitución de derechos laborales" realiza recomendaciones defensoriales al Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social y en el municipio de Desaguadero o los municipios al cual tiene alcance esta Coordinación, no se registra ninguna oficina de este ministerio para realizar el seguimiento correspondiente; por lo cual, no se realizó acciones defensoriales.</p> <p>Excluir del POA de la Coordinación Regional Desaguadero o se emitan las líneas defensoriales para su atención.</p> <p>El Informe defensorial "Seguridad vial como garantía del derecho a la vida en el transporte automotor público interdepartamental" realiza recomendaciones defensoriales a instituciones como el Ministerio de Gobierno, Viceministerio de Seguridad Ciudadana, Viceministerio de Transportes, A la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, Al Organismo Operativo de Tránsito, instituciones que se encuentran en la ciudad de La Paz. Asimismo, considerando que el Informe data de la gestión 2019, de la revisión de archivos no se encontró Nota Interna o Instructiva sobre la misma.</p> <p>Excluir del POA de la Coordinación Regional Desaguadero o se emitan las líneas defensoriales para su atención.</p> <p>El Informe Defensorial "Falta de protección reforzada de naciones y pueblos indígena originarios altamente vulnerables en Bolivia, durante la pandemia COVID-19", considera a la población indígena "Irohito" que se encuentra en el municipio Jesús de Machaca y la misma corresponde a la Coordinación Regional El Alto;</p>	





N°	UNIDAD	OPERACIÓN CUMPLIDAS	OPERACIÓN NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	MOTIVOS DE NO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
						empero, a efectos de poder realizar acciones de incidencia en el municipio de Jesús de Machaca como Coordinación Regional Desaguadero nos vemos imposibilitados en poder trasladarnos; toda vez que la Coordinación Regional no cuenta con un medio de transporte para el seguimiento correspondiente. Se mantendrá reuniones con la Coordinación Regional El Alto para realizar las acciones correspondientes para el cumplimiento de las Determinaciones Defensoriales.	
41	Coordinación Regional Los Yungas	34	-	34	100,0%		
42	Coordinación Regional Monteagudo	27	2	29	93,1%	Los resultados esperados señalan que la actividad se desarrollará en el tercer trimestre, sin embargo el indicador es porcentual. Se realizará a partir del tercer trimestre. No remitieron informe defensorial. Se remitirá un correo institucional solicitando línea de trabajo.	No remitieron Medios de Verificación. Solicitaron ampliación para subir los medios de verificación.
43	Coordinación Regional Chapare	30		30	100,0%		Remitieron Medios de Verificación en físico incumpliendo el Instructivo 007/2022. Remitieron el reporte del Monitoreo del POA primer trimestre sin Hoja de Ruta.
44	Coordinación Regional Llallagua	25	4	29	86,2%	Al trimestre no se presentaron casos relacionados con la operación. Se realizará la atención de casos sobre hechos de tortura, en cuanto corresponda. Al trimestre no se cuenta con Determinaciones Defensoriales producto de Resoluciones Defensoriales en el marco del SSP. En el marco de la atención de casos conforme corresponda se realizara las acciones de seguimiento. Al trimestre no se cuenta con el Informe Defensorial ni lineamientos para el desarrollo de la actividad de la Lineal Nacional.	Solicitaron ampliación para subir los medios de verificación.
45	Coordinación Regional Yacuiba	38	-	38	100,0%		Los medios de verificación no tienen el formato especificado en el video tutorial.



N°	UNIDAD	OPERACIÓN CUMPLIDAS	OPERACIÓN NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	MOTIVOS DE NO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
46	Coordinación Regional Puerto Suárez	25	6	31	80,6%	No se recibió Instructivo o Lineamientos para realizar las acciones de desarrollo normativo. Se reprogramará, en función al instructivo o lineamiento que se reciba. Se priorizaron otras temáticas en los municipios. Se reprogramará para el segundo trimestre. No se cuenta con Resoluciones Defensoriales o Informes Defensoriales a nivel regional en el marco del SSP. No se recibió desde la Of. Nacional la Guía para realizar las acciones de seguimiento. No se ha recibido desde la Of. Nacional la Guía para el seguimiento. No se recibió Guía para realizar seguimiento - incidencia.	Presentó los reportes fuera del plazo establecido en el Instructivo. Presentaron los medios de verificación en físico y digital, incumpliendo el Instructivo de solo presentar en formato digital.
47	Coordinación Regional Riberalta	22	1	23	95,7%	No se ha contado con equipo completo en la coordinación, por lo que no han realizado eventos educativos y de sensibilización. Se inicia con el primer evento educativo y se sensibilización en el mes de abril de la presente gestión.	Los medios de verificación no tienen el formato especificado en el video tutorial.

V. OBSERVACIONES TÉCNICAS.

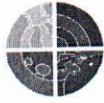
Dentro de los aspectos técnicos se consideraron aspectos con referencia al cumplimiento de fechas, remisión de reportes, remisión de medios de verificación y otros, como se detalla a continuación:

- Monitoreo Finalizado:** Se refiere a las áreas y unidades organizacionales que culminaron en su totalidad el proceso de Monitoreo en el tiempo establecido, incluida la extensión de plazos.
 - De las cuarenta y siete (47) áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, cuarenta y cuatro (44) culminaron satisfactoriamente, lo que representa el 93,62% del total.
- Monitoreo No Realizado:** Se refiere a las áreas y unidades organizacionales que no realizaron el proceso de monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2022.
 - Conforme se establece en el apartado IV. Sistematización de la Información Obtenida, el Plan Operativo Anual de la Delegación Defensorial Especial ha sido ajustado tomando en cuenta que actualmente la Defensoría del Pueblo no cuenta con el presupuesto suficiente para su funcionamiento y que la Ley N° 870 del Defensor del Pueblo establece en su Artículo 20, que la Defensora o el Defensor del Pueblo podrá designar a Delegadas o Delegados Defensoriales



especiales por tema específico y tiempo determinado (...) en el marco de su presupuesto institucional, por lo que no es necesario que la misma participe de los procesos de Monitoreo y Evaluación al POA de la presente gestión.

- Toda vez que la Unidad de Cumplimiento Defensorial y la Unidad de Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano no tuvieron ejecución presupuestaria en el primer trimestre, no es necesario que estas Unidades cerradas al primer trimestre participen de los procesos de Monitoreo y Evaluación al POA de la presente gestión. Sin embargo, la Unidad de Análisis, al tener ejecución presupuestaria para el pago de sus Consultores Individuales de Línea apropiadas a una de sus operaciones del POA, sí es necesario que realice su Monitoreo al primer trimestre y Evaluación al primer semestre de la gestión 2022.
- 3. Reportes de Monitoreo No Entregados:** Se refiere a aquellas áreas y unidades que si bien llevaron a cabo el proceso de monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2022, los Reportes del Monitoreo no fueron remitidos a la Unidad de Planificación
- Dos unidades no remitieron a la fecha sus reportes, la Coordinación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y la Unidad de Niñez y Adolescencia, lo que representa el 4,25% del total.
- 4. Reportes de Monitoreo Remitidos fuera de plazo:** Se refiere a aquellas áreas y unidades que remitieron los Reportes del Monitoreo fuera de los plazos establecidos.
- Dos unidades no remitieron a la fecha sus reportes, la Unidad de Gabinete y la Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad, lo que representa el 4,25% del total.
- 5. Medios de Verificación No Remitidos:** Se refiere a aquellas áreas y unidades que no han subido los medios de verificación al Drive Institucional de la Defensoría del Pueblo, a través de los enlaces correspondientes remitidos vía correo electrónico institucional.
- Tres áreas y unidades a la fecha no remitieron sus medios de verificación, incumpliendo el Instructivo DP/INST N° 007/2022:
 - a) Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.
 - b) Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de los Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.
 - c) Coordinación Regional de Monteagudo
- 6. Medios de Verificación presentados fuera del formato establecido:** En este proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2022, con la finalidad de economizar el uso de recursos a través de la digitalización documental,



la Unidad de Planificación ha implementado la entrega digital de los medios de verificación, debiendo ser subidos al Drive Institucional de la Defensoría del Pueblo, para lo cual ha creado los enlaces correspondientes y los remitió a través del correo electrónico institucional a todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo.

- Cuatro áreas y unidades remitieron sus medios de verificación de forma física, o física y digital al mismo tiempo, incumpliendo el Instructivo DP/INST N° 007/2022:
 - a) Unidad de Gabinete
 - b) Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba
 - c) Coordinación Regional de Chapare
 - d) Coordinación Regional de Puerto Suárez

7. Unidades que solicitaron ampliación para la remisión de Medios de Verificación:

- Las Unidades que solicitaron ampliación para la remisión de sus Medios de Verificación a través de la generación de un nuevo enlace son:
 - a) Unidad de Derechos Sociales
 - b) Unidad de Niñez y Adolescencia
 - c) Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad
 - d) Unidad de Difusión
 - e) Coordinación Regional de Monteagudo
 - f) Coordinación Regional de Llallagua
 - g) Coordinación Regional de Puerto Suárez



8. Informes de Actividades:

De manera excepcional, por instrucción de la Máxima Autoridad Ejecutiva, conforme lo indica el Inciso e) del Instructivo DP/INST N° 007/2022, las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales de la Defensoría del Pueblo, de manera adicional al proceso de Monitoreo al POA, debían presentar un Informe de Actividades, adjunto al Reporte de Monitoreo, sin embargo, a la fecha de elaboración del presente informe, la única unidad que mandó su Informe fue la Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba.



VI. PRINCIPALES HALLAZGOS

En este punto, se mencionan los hallazgos encontrados en la información obtenida producto del Monitoreo del primer trimestre de la gestión 2022, donde, de acuerdo a la clasificación realizada inicialmente, se pueden identificar aquellas áreas y unidades organizacionales que tienen un cumplimiento óptimo, bueno, aceptable o preocupante, así como las justificaciones y medidas correctivas de aquellas operaciones que no pudieron ser cumplidas durante el primer trimestre.



6.1 Áreas y unidades con cumplimiento óptimo

Alcanzan a veintiséis (26) aquellas áreas y unidades organizacionales que tienen un cumplimiento óptimo (del 100%):

- Unidad de Gabinete.
- Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.
- Unidad de Auditoría Interna.
- Coordinación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.
- Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.
- Unidad de Defensa de los Derechos Humanos.
- Unidad de Derechos Sociales.
- Unidad de Movilidad Humana.
- Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos.
- Unidad de Derechos Humanos de la Mujeres.
- Unidad de Niñez y Adolescencia.
- Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.
- Unidad de Derechos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos, Pueblo Afroboliviano y Madre Tierra.
- Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos.
- Unidad de Difusión.
- Unidad de Comunicación.
- Secretaría General.
- Unidad Financiera.
- Unidad Administrativa.
- Unidad de Planificación.
- Unidad de Sistemas y Redes.
- Dirección de Asuntos Jurídicos.
- Delegación Defensorial Departamental Tarija.
- Coordinación Regional Los Yungas.
- Coordinación Regional Chapare.
- Coordinación Regional Yacuiba.



6.2 Áreas y unidades con cumplimiento bueno

Son trece (13) las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo que tienen un cumplimiento bueno, entre 76% y 99%:

- Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.
- Unidad de Talento Humano.
- Delegación Defensorial Departamental Chuquisaca.
- Delegación Defensorial Departamental Potosí.
- Delegación Defensorial Departamental La Paz.
- Delegación Defensorial Departamental Cochabamba.
- Delegación Defensorial Departamental Oruro.
- Coordinación Regional El Alto.
- Coordinación Regional Desaguadero.
- Coordinación Regional Monteagudo.
- Coordinación Regional Llallagua.
- Coordinación Regional Riberalta
- Coordinación Regional Puerto Suárez



6.3 Áreas y unidades con cumplimiento aceptable

Son cuatro (4) unidades organizacionales que alcanzaron un cumplimiento aceptable, entre 51% y 75%:

- Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.
- Unidad de Promoción y Educación.
- Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz.
- Delegación Defensorial Departamental Pando.



6.4 Áreas y unidades con cumplimiento preocupante

Solo una (1) unidad organizacional alcanzó un cumplimiento preocupante, entre 0% y 50%:

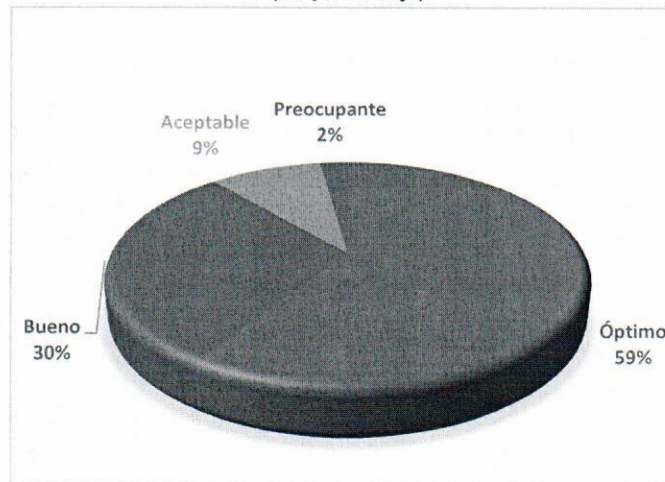
- Delegación Defensorial Departamental Beni.



6.5 Análisis Estadístico

Habiendo sistematizado la información obtenida y con la cuantificación de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, el análisis estadístico refleja que casi un 90% de las mismas tuvieron un cumplimiento entre óptimo y bueno y sólo un 2% un cumplimiento preocupante, como se muestra en el siguiente gráfico:

GRÁFICO 1
CUMPLIMIENTO DE OPERACIONES
MONITOREO AL POA PRIMER TRIMESTRE DE 2022
(En porcentaje)



6.6 Justificaciones

Tal como se puede apreciar en la *Tabla N° 1 – Control y Seguimiento por Área y Unidad*, del punto IV. Sistematización de la Información, existe un total de ochenta y nueve (89) operaciones no cumplidas, por lo que existe la misma cantidad de justificaciones, las cuales, a fin de simplificarlas, fueron agrupadas de acuerdo a su importancia, contexto y similitud.

- De acuerdo a las justificaciones recibidas, veinte (20) operaciones no se pudieron cumplir debido a la **falta o limitación de personal** con la que cuentan las diferentes áreas y/o unidades, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

TABLA N° 2
OPERACIONES NO CUMPLIDAS DEBIDO A
LIMITADO Y/O FALTA DE PERSONAL
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Delegación Defensorial Departamental Beni.	8
Delegación Defensorial Departamental Pando.	10
Coordinación Regional El Alto.	1
Coordinación Regional Riberalta.	1
TOTAL:	20



- Se identificaron veintidós (22) operaciones que no se cumplieron porque las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales **esperaban líneas de la Oficina Nacional**, como se puede observar a continuación:

**TABLA N° 3
OPERACIONES NO CUMPLIDAS
POR QUE NO REMITIERON LÍNEAS NACIONALES
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022**

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Delegación Defensorial Departamental Chuquisaca	1
Delegación Defensorial Departamental La Paz	2
Delegación Defensorial Departamental Cochabamba	1
Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz	4
Delegación Defensorial Departamental Pando	1
Delegación Defensorial Departamental Beni	2
Coordinación Regional El Alto	1
Coordinación Regional Desaguadero	2
Coordinación Regional Llallagua	3
Coordinación Regional Puerto Suarez	5
TOTAL:	22

- No se cumplieron cuatro (04) operaciones debido a **factores externos**, problemática local con la población indígena ayoreo, no se logró coordinar con sectores vulnerables por la multiplicidad de actividades designadas, no se llevó a cabo las reuniones programadas con las autoridades del GAM Caracollo, municipios dispersos, no se cuenta con carreteras en buen estado difícil el acceso a los municipios, tal como muestra en la siguiente tabla:

**TABLA N° 4
OPERACIONES NO CUMPLIDAS DEBIDO A FACTORES EXTERNOS
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022**

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz	1
Delegación Defensorial Departamental Potosí	1
Delegación Defensorial Departamental Beni	1
Delegación Defensorial Departamental Oruro	1
TOTAL:	4

- No se cumplió una (1) operación debido a que las **determinaciones defensoriales no son claras**, tal como se puede apreciar a continuación:



TABLA N° 5
OPERACIONES NO CUMPLIDAS DEBIDO A
QUE LAS DETERMINACIONES DEFENSORIALES NO SON CLARAS
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Delegación Defensorial Departamental Oruro	1
TOTAL:	1

- No se cumplió una (01) operación debido a que **no se cuenta con un medio de transporte** que permita realizar el seguimiento en el municipio de Jesús de Machaca, como se presenta en la tabla:

TABLA N° 6
OPERACIONES NO CUMPLIDAS DEBIDO A FACTORES EXTERNOS
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Coordinación Regional de Desaguadero	1
TOTAL:	1

- No se cumplió una (1) operación debido a que **no se registra ninguna oficina del Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social** para realizar el seguimiento correspondiente; por lo cual, no se realizaron acciones defensoriales, como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA N° 7
OPERACIONES NO CUMPLIDAS DEBIDO A FACTORES EXTERNOS
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Coordinación Regional de Desaguadero	1
TOTAL:	1

- No se cumplió una (1) operación debido a que considerando que el Informe data de la gestión 2019, de la revisión de archivos **no se encontró Nota Interna o Instructiva** sobre la misma; por lo cual, no se realizaron acciones defensoriales, tal como se puede apreciar a continuación:

TABLA N° 8
OPERACIONES NO CUMPLIDAS DEBIDO A FACTORES EXTERNOS
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Coordinación Regional de Desaguadero	1
TOTAL:	1



6.7 Medidas Correctivas

De las ochenta y nueve (89) operaciones no cumplidas, treinta y siete (37) operaciones serán cumplidas en el segundo trimestre de la gestión 2022, seis (06) serán cumplidas en los siguientes trimestres, veintiún (21) serán cumplidas una vez se contrate personal y se asigne tareas, veintidós (22) serán cumplidas una vez remitan lineamientos de la Oficina Nacional, una (1) será cumplida una vez se reúna con la Coordinación Regional El Alto para definir las acciones correspondientes y una (1), una vez se aclaren las Determinaciones Defensoriales.

TABLA N° 9
MEDIDAS CORRECTIVAS – CUMPLIMIENTO EN EL 2DO TRIMESTRE
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

ÁREA O UNIDAD	Número de operaciones no cumplidas
Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos	1
Unidad Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad	1
Unidad de Promoción y Educación	2
Unidad de Talento Humano	1
Delegación Defensorial Departamental La Paz	2
Delegación Defensorial Departamental Beni	13
Delegación Defensorial Departamental Oruro	4
Delegación Defensorial Departamental Potosí	2
Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz	7
Coordinación Regional El Alto	2
Coordinación Regional Desaguadero	1
Coordinación Regional Puerto Suárez	1
TOTAL:	37



TABLA N° 10
MEDIDAS CORRECTIVAS – CUMPLIMIENTO EN LOS SIGUIENTES
TRIMESTRES
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

ÁREA O UNIDAD	Número de operaciones no cumplidas
Delegación Defensorial Departamental La Paz	1
Delegación Defensorial Departamental Oruro	2
Delegación Defensorial Departamental Potosí	1
Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz	1
Coordinación Regional Llallagua	1
TOTAL:	6

TABLA N° 11
MEDIDAS CORRECTIVAS – CONTRATACIÓN DE PERSONAL Y
ASIGNACIÓN DE TAREAS
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

ÁREA O UNIDAD	Número de operaciones no cumplidas
Delegación Defensorial Departamental Beni	8
Delegación Defensorial Departamental Pando	10
Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz	1
Coordinación Regional El Alto	1
Coordinación Regional Riberalta	1
TOTAL:	21

TABLA N° 12
MEDIDAS CORRECTIVAS – EMISIÓN DE LINEAMIENTOS
DE LA OFICINA NACIONAL
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

ÁREA O UNIDAD	Número de operaciones no cumplidas
Delegación Defensorial Departamental Chuquisaca	1
Delegación Defensorial Departamental La Paz	2
Delegación Defensorial Departamental Cochabamba	1
Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz	5
Delegación Defensorial Departamental Pando	1
Coordinación Regional Puerto Suárez	5
Coordinación Regional Llallagua	3
Coordinación Regional Desaguadero	4
TOTAL:	22

TABLA N° 13
MEDIDAS CORRECTIVAS – REÚNA CON LA COORDINACIÓN REGIONAL
EL ALTO PARA DEFINIR LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

ÁREA O UNIDAD	Número de operaciones no cumplidas
Coordinación Regional Desaguadero	1
TOTAL:	1

**TABLA N° 14
MEDIDAS CORRECTIVAS –
SE ACLARE LAS DETERMINACIONES DEFENSORIALES
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2022**

ÁREA O UNIDAD	Número de operaciones no cumplidas
Delegación Defensorial Departamental Oruro	1
TOTAL:	1

6.8 Líneas Nacionales no emitidas

Existen veintiún (21) operaciones no cumplidas que requirieron líneas de la Oficina Nacional, pero que, sin embargo, en el transcurso del primer trimestre, las mismas no fueron remitidas oportunamente o simplemente no fueron remitidas.

En los siguientes cuadros podremos determinar las líneas nacionales que no fueron remitidas y visualizar aquellas Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales que así lo requirieron y que, al no recibirlas se vieron imposibilitadas de cumplir sus operaciones.

**TABLA N° 15
LÍNEAS NACIONALES SIN EMITIR
UNIDAD DE DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS**

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Delegación Defensorial Departamental La Paz	1
Coordinación Regional Puerto Suárez	1
Coordinación Regional Llallagua	1
TOTAL:	3

**TABLA N° 16
LÍNEAS NACIONALES SIN EMITIR
UNIDAD DE DERECHOS SOCIALES**

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Delegación Defensorial Departamental Chuquisaca	1
Delegación Defensorial Departamental Beni	1
Delegación Defensorial Departamental Cochabamba	1
Delegación Defensorial Departamental Pando	1
Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz	2
Coordinación Regional Puerto Suárez	2
Coordinación Regional Llallagua	1
Coordinación Regional Desaguadero	1
TOTAL:	10



TABLA N° 17
LÍNEAS NACIONALES SIN EMITIR
UNIDAD DE DIFUSIÓN

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz	3
TOTAL:	3

TABLA N° 18
LÍNEAS NACIONALES SIN EMITIR
UNIDAD DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Coordinación Regional Puerto Suárez	1
TOTAL:	1

TABLA N° 19
LÍNEAS NACIONALES SIN EMITIR
UNIDAD DE LOS DERECHOS DE LAS NACIONES Y PUEBLOS INDÍGENA
ORIGINARIO CAMPESINOS, PUEBLO AFROBOLIVIANO Y MADRE TIERRA

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Delegación Defensorial Departamental La Paz	1
Coordinación Regional Puerto Suárez	1
Coordinación Regional Llallagua	1
TOTAL:	3

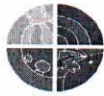
TABLA N° 20
LÍNEAS NACIONALES SIN EMITIR
UNIDAD DE POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Coordinación Regional Desaguadero	1
TOTAL:	1

VII. CONCLUSIONES.

Por todo lo mencionado en el desarrollo del presente informe, se puede concluir lo siguiente:

- **Existió una encomiable participación en el proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2022**, por parte de las diferentes áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo.



- En el proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2022, a fin de promover el uso de las herramientas digitales con la que cuenta la Defensoría del Pueblo, **se solicitó él envió de los medios de verificación de manera digital a través del drive institucional.**
- **Dos (2) unidades no remitieron los reportes del proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2022**, lo que representa el 4,25% de las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo.
- **Tres (3) áreas y unidades no remitieron los medios de verificación del proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2022**, lo que representa el 6,38% de las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo.
- **Cuatro (4) Unidades que remitieron los medios de verificación del proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2022 de manera física**, lo que representa el 8,51% de las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo.
- El 59% de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo tienen un cumplimiento óptimo de sus operaciones; el 30% de las áreas y unidades tienen un cumplimiento bueno; el 9% tienen un cumplimiento aceptable y el 2% tienen un cumplimiento preocupante.
- De las ochenta y nueve (89) operaciones no cumplidas:
 - Veinte (20) operaciones no se pudieron cumplir debido a la falta o limitación de personal con la que cuentan las diferentes áreas y/o unidades,
 - Veintidós (22) operaciones no se cumplieron porque las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales esperaban líneas de la Oficina Nacional,
 - Cuatro (4) operaciones debido a factores externos, problemática local con la población indígena ayoreo, no se logró coordinar con sectores vulnerables por la multiplicidad de actividades designadas, no se llevó a cabo las reuniones programadas con las autoridades del G.A.M. Caracollos, municipios dispersos, no se cuenta con carreteras en buen estado difícil el acceso a los municipios,
 - Una (1) operación debido a que las Determinaciones Defensoriales no son claras,
 - Una (1) operación debido a que no se cuenta con un medio de transporte que permita realizar el seguimiento en el municipio de Jesús de Machaca,
 - Una (1) operación debido a que no se registra ninguna oficina del Ministerio de Trabajo Empleo y Previsión Social para realizar el seguimiento correspondiente,





- Una (1) operación debido a que considerando que el Informe data de la gestión 2019, de la revisión de archivos no se encontró Nota Interna o Instructiva sobre la misma; por lo cual, no se realizó acciones defensoriales, De lo que se puede concluir que no se necesita realizar ningún proceso de modificación (ajuste) al Plan Operativo Anual 2022.
- De las ochenta y nueve (89) operaciones no cumplidas:
 - Veintidós (22) operaciones (24,72%) no fueron cumplidas debido a que requerían la emisión de líneas por parte de la Oficina Nacional, pero que sin embargo en el transcurso del primer trimestre, las mismas no fueron emitidas oportunamente o simplemente no fueron emitidas, razón por la cual, las áreas y unidades responsables de la emisión de estas líneas nacionales deberán ponerse en contacto con las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales, a fin de poder subsanar esta falencia.
- En el proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2022, las diferentes áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, confundieron anexos como, por ejemplo: actas de reuniones, publicaciones en la página web, publicaciones en redes sociales, notas de prensa, etc., con medios de verificación.
- De manera excepcional, por instrucción de la Máxima Autoridad Ejecutiva, conforme lo indica el Inciso e) del Instructivo DP/INST N° 007/2022, las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales de la Defensoría del Pueblo, de manera adicional al proceso de Monitoreo al POA, debían presentar un Informe de Actividades, adjunto al Reporte de Monitoreo. Sin embargo, a la fecha de elaboración del presente Informe, la única Delegación Defensorial Departamental que presentó su Informe fue la Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba.

VIII. RECOMENDACIONES

Por lo concluido, se recomienda lo siguiente:

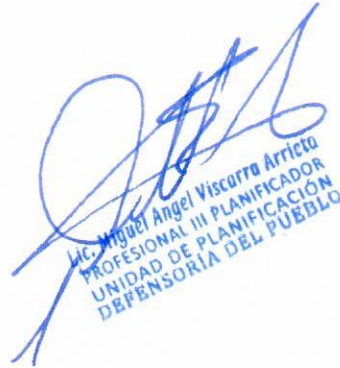
- Remitir el presente informe a la Máxima Autoridad Ejecutiva a través de Secretaría General, para fines de análisis y toma de decisiones.
- Instruir a las diferentes unidades sustantivas de la Oficina Nacional que a la fecha cuentan con líneas nacionales sin emitir, tomar contacto con las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales, a fin de coordinar la emisión de estas líneas y su desarrollo correspondiente.
- En el caso de la Coordinación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos, la Adjutoría para la Vigencia y Ejercicio de los Derechos Humanos de Niña,



Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad, la Unidad de Niñez y Adolescencia y la Coordinación Regional de Monteagudo, se recomienda realizar una advertencia escrita y conminatoria para la presentación de los Reportes del Monitoreo impresos y firmados y la remisión de los Medios de Verificación digitales, conforme Instructivo.

Es cuanto tenemos a bien informar y recomendar para los fines consiguientes.


Lic. Oscar E. Lujan Mendoza
JEFE DE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


Lic. Miguel Angel Viscarra Arrieta
PROFESIONAL III PLANIFICADOR
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


Elena Patricia Suarez Suarez
PROFESIONAL III CONSULTOR EN GESTION
ESTRATEGICA INSTITUCIONAL
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO