

INFORME
DP/SG/UP N° 0136/2021

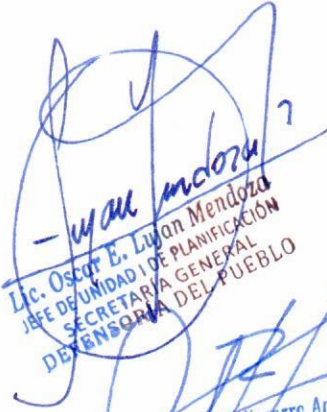
A: Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.

Vía: Luis Fernando Munguía Sánchez
SECRETARIO GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

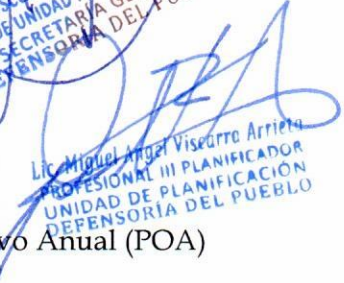
De: Oscar Enrique Lujan Mendoza
JEFE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
Miguel Ángel Viscarra Arrieta
PROFESIONAL III PLANIFICADOR

Ref.: Informe Técnico - Monitoreo al Plan Operativo Anual (POA)
del Primer Trimestre de 2021.

Fecha: 16 de abril de 2021



Lic. Oscar E. Lujan 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

De mi mayor consideración,

El presente Informe Técnico elaborado sobre el **Monitoreo al Plan Operativo Anual (POA) del Primer Trimestre de la gestión 2021**, se emite en el marco de las atribuciones y responsabilidades establecidas a los servidores públicos de la Unidad de Planificación.

I. ANTECEDENTES.

En el marco de lo establecido en el Artículo 16° del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones RE-SPO de la Defensoría del Pueblo y demás normativa vigente, mediante Instructivo DP/INST N° 012/2021, de 05 de abril de 2021, emanado por la Defensora del Pueblo a.i., 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 2021, remitido vía correo electrónico institucional en fecha 06 de abril de 2021 con la Directriz correspondiente adjunta.

En cumplimiento al cronograma establecido en el Instructivo DP/INST N° 012/2021, en fecha 08 de abril de 2021 se difunde a través del correo electrónico institucional y otros medios digitales disponibles (WhatsApp) a todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, el video tutorial sobre el proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2021 a ser realizado a través del Sistema GAFIP 2.0., cabe señalar que por problemas en el sistema se amplió los plazos de cierre del proceso y remisión de medios de verificación.

Asimismo, dando cumplimiento al cronograma establecido en el Instructivo DP/INST N° 011/2020, se da inicio al proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de la



gestión 2021, en fecha 06 de abril de 2021 hasta el día 09 de abril de 2021, siendo extendido por problemas en el sistema, hasta el día 12 de abril de 2021.

II. MARCO NORMATIVO.

El presente informe referido al Monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2021, 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 218º establece:

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

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

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

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

Donde en los siguientes artículos, se establece:

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

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

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

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

- **Ley del Plan de Desarrollo Económico y Social 2016 - 2020**, Ley N° 786 del 09 de marzo de 2016:

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).



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

- 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:

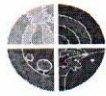
“Las presentes Normas Básicas son de aplicación obligatoria para todas las entidades del sector público.”

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 2021 y Anteproyecto de Presupuesto Institucional 2021 de la Defensoría del Pueblo**, aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 048/2020-2021, del 23 de septiembre de 2020.
- **Primera modificación (Reformulado) del Plan Operativo Anual 2021 de la Defensoría del Pueblo**, aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 022/2021-2022, del 23 de marzo de 2021.



III. DESARROLLO DEL PROCESO DE MONITOREO.

La realización del seguimiento al cumplimiento de las operaciones del POA (monitoreo), constituye una fase importante dentro del proceso de planificación a corto plazo, pues representa un proceso de análisis reflexivo temporal por parte de las servidoras y servidores públicos de las diferentes áreas y/o unidades sobre el avance en la ejecución de sus operaciones plasmadas en el POA. 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 los video tutoriales difundidos, 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 del primer trimestre de 2021.

Una vez finalizado el primer trimestre de la gestión 2021, de acuerdo a la normativa y procedimientos establecidos en el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo, el cual establece la realización del seguimiento de forma periódica, para lo cual se ha dispuesto realizar dos Monitoreos trimestrales al primer y tercer trimestre de la gestión; es así que a través del Instructivo DP/INST N° 012/2021 de fecha 05 de abril de 2021, se establece los tiempos de realización del Monitoreo al POA del primer trimestre de 2021, los días 06 al 09 de abril y la remisión del Reporte impreso y debidamente firmado hasta el 12 de abril (Oficina Nacional) y 14 de abril (Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales) de la presente gestión.

Sin embargo, debido a problemas en el sistema GAFIP 2.0, se han flexibilizado los tiempos de realización de este proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2021, ampliando el tiempo de apertura del Sistema GAFIP 2.0 del 06 de abril al 12 de abril de 2021, y la remisión del Reporte impreso y debidamente firmado hasta el 13 de abril (Oficina Nacional) y 15 de abril (Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales) de la presente gestión.

Una vez que se han cumplido los plazos establecidos con las extensiones de plazo correspondientes, se ha procedido llevar a cabo la sistematización de los datos obtenidos, a fin de que estos permitan realizar el análisis técnico y las recomendaciones correspondientes, para que la MAE pueda tomar decisiones en la aplicación de las medidas correctivas oportunas.



IV. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.

Una vez organizada y procesada la información obtenida, se procede a su sistematización a través del siguiente cuadro de Control y Seguimiento por Áreas y/o Unidades, del Monitoreo al POA del primer trimestre de 2021, que haciendo uso de la técnica de colorimetría, nos permite visualizar el grado de cumplimiento del POA de las diferentes áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, asignando un color determinado a las áreas y unidades, de acuerdo al porcentaje de cumplimiento obtenido, 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

Es necesario puntualizar que, 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 (01) operación para el primer trimestre, solo se consideró el cumplimiento o no cumplimiento de esa única operación.

También, se debe considerar que, producto del proceso de Reformulado Especial del POA 2021, aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 022/2021-2022, 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 tal razón, 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 AL POA EN ESTA DELEGACIÓN DEFENSORIAL ESPECIAL.**

Asimismo, se debe tomar en cuenta de que el porcentaje obtenido **NO REPRESENTA UNA CALIFICACIÓN DEL PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POA**, puesto que este *Porcentaje de Cumplimiento* 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, sin embargo, sirven como insumo para que la MAE, así como cada una de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, puedan



realizar el análisis correspondiente del grado de cumplimiento o no cumplimiento de sus operaciones, analizar las justificaciones correspondientes y que se apliquen las medidas correctivas oportunas.

Los parámetros para hacer uso de la técnica de colorimetría aplicado a este proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2021, es la siguiente:

Parámetros de Cumplimiento

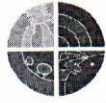
Color	Parámetro (%)	Descripción
	100	Óptimo
	76-99	Bueno
	51-75	Aceptable
	0-50	Preocupante

A continuación, se presenta la Tabla de Control y Seguimiento por área y/o unidad, del cumplimiento de las operaciones del POA al primer trimestre de la gestión 2021 (Monitoreo).

TABLA N° 1
TABLA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO POR ÁREA Y/O UNIDAD
CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES DEL POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

NRO	UNIDAD	OPERACIONES CUMPLIDAS	OPERACIONES NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	OBSERVACIONES
1	Unidad de Gabinete	5	0	5	100%	Ninguna
2	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad	2	0	2	100%	Ninguna
3	Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	3	0	3	100%	Ninguna
4	Unidad de Auditoría Interna	2	0	2	100%	Ninguna
5	Adjutoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos	3	0	3	100%	Ninguna
6	Unidad de Promoción y Educación	9	0	9	100%	Ninguna
7	Unidad de Difusión	6	0	6	100%	Ninguna
8	Unidad de Comunicación	5	0	5	100%	Ninguna





NRO	UNIDAD	OPERACIONES CUMPLIDAS	OPERACIONES NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	OBSERVACIONES
9	Adjutoría para la Vigencia y Ejercicio de los Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad	3	0	3	100%	Ninguna
10	Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres	1	0	1	100%	Ninguna
11	Unidad de Niñez y Adolescencia	3	0	3	100%	Ninguna
12	Unidad de los Derechos Humanos de las Naciones y Pueblos Indígenas Originarios, Campesinos y Pueblo Afroboliviano	1	0	1	100%	Ninguna
13	Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad	3	0	3	100%	Ninguna
14	Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos	3	0	3	100%	Ninguna
15	Unidad de Defensa de los Derechos Humanos	3	0	3	100%	Ninguna
16	Unidad de Cumplimiento Defensorial	10	0	10	100%	Ninguna
17	Unidad de Análisis	7	0	7	100%	Ninguna
18	Unidad de Movilidad Humana	2	0	2	100%	Ninguna
19	Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos	7	0	7	100%	Ninguna
20	Delegación Defensorial Especial	PLAN OPERATIVO ANUAL INACTIVO			0%	
21	Secretaría General	6	0	6	100%	Ninguna
22	Unidad Financiera	5	1	6	83,3%	Ninguna
23	Unidad Administrativa	13	1	14	93%	Ninguna





NRO	UNIDAD	OPERACIONES CUMPLIDAS	OPERACIONES NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	OBSERVACIONES
24	Unidad de Talento Humano	8	3	11	73%	Fallas en el sistema SIATH
25	Unidad de Planificación	3	0	3	100%	Ninguna
26	Unidad de Sistemas y Redes	8	0	8	100%	Ninguna
27	Dirección de Asuntos Jurídicos	7	0	7	100%	Ninguna
28	Delegación Defensorial Departamental La Paz	26	2	28	93%	Presentación de medios de verificación no validos como ser: o Actas de reuniones. o Publicaciones en la página web. o Publicaciones en redes sociales.
29	Delegación Defensorial Departamental Chuquisaca	16	0	16	100%	Ninguna
30	Delegación Defensorial Departamental Cochabamba	22	0	22	100%	Ninguna
31	Delegación Defensorial Departamental Oruro	14	0	14	100%	Ninguna
32	Delegación Defensorial Departamental Potosí	21	4	25	84%	Presentación de medios de verificación no validos como ser: o Actas de reuniones. Cambio de sistema y no habilitación de usuario.
33	Delegación Defensorial Departamental Tarija	16	0	16	100%	Ninguna
34	Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz	20	2	22	91%	No remitieron el reporte ni medios de verificación
35	Delegación Defensorial Departamental Beni	17	0	17	100%	Ninguna
36	Delegación Defensorial Departamental Pando	10	3	13	77%	No remitieron el reporte ni medios de verificación





NRO	UNIDAD	OPERACIONES CUMPLIDAS	OPERACIONES NO CUMPLIDAS	TOTAL OPERACIONES	AVANCE (%)	OBSERVACIONES
37	Coordinación Regional El Alto	23	0	23	100,0%	Ninguna
38	Coordinación Regional Desaguadero	9	1	10	90%	Ninguna
39	Coordinación Regional Los Yungas	18	1	19	95%	Fallas en el sistema SICS
40	Coordinación Regional Monteagudo	10	0	10	100%	No remitieron el reporte ni medios de verificación
41	Coordinación Regional Chapare	14	1	15	93%	No presento medios de verificación. No remitieron reporte con hoja de ruta.
42	Coordinación Regional Llallagua	11	0	11	100%	No remitieron el reporte ni medios de verificación
43	Coordinación Regional Yacuiba	9	1	10	90%	No se realizaron seguimiento debido al reducido número de personal
44	Coordinación Regional Puerto Suárez	13	2	15	86%	No remitieron el reporte ni medios de verificación
45	Coordinación Regional Riberalta	10	1	11	90%	Presentación de medios de verificación no validos como ser: o Notas de prensa.

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, en este sentido se consideraron las siguientes observaciones técnicas:

1. Monitoreo Finalizado:

Que se refiere a todas aquellas áreas y unidades que culminaron en su totalidad el proceso de Monitoreo, dentro de los plazos establecidos, incluida la extensión de los plazos. De las (45) cuarenta y cinco áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, (44) cuarenta y cuatro culminaron satisfactoriamente, que representa el 97,8% de las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo.



2. Monitoreo No Realizado

Esta observación técnica se refiere a aquellas áreas y unidades que no realizaron el proceso de monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2021.

Conforme se establece en el apartado IV. Sistematización de la Información Obtenida, el Plan Operativo Anual de la Delegación Defensorial Especial ha sido ajustado dentro del proceso de Reformulado Especial al POA 2021, por lo que no es necesario que la misma participe de los procesos de Monitoreo y Evaluación al POA de la presente gestión.

3. Reportes de Monitoreo No Entregados

Esta observación técnica 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 2021, sin embargo, los Reportes del Monitoreo no fueron remitidos a la Unidad de Planificación dentro de los plazos establecidos.

A la fecha, son (05) cinco áreas que no remitieron los reportes y medios de verificación del proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2021, que representa el 11,11% de las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo.

Las áreas que no remitieron el proceso de Monitoreo son:

- a) Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz.
- b) Delegación Defensorial Departamental Pando.
- c) Coordinación Regional Monteagudo.
- d) Coordinación Regional Llallagua.
- e) Coordinación Regional Puerto Suarez.

4. Medios de Verificación No Remitidos

En este proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de la gestión 2021, 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 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.

Es así que, de manera opcional, las diferentes áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, podía realizar el escaneado y subida de sus medios de verificación al Drive institucional o remitirlos físicamente a la Unidad de Planificación.

Las áreas y unidades que remitieron sus medios de verificación escaneados son:

- a) Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.
- b) Coordinación Regional de El Alto





- c) Coordinación Regional de Chapare
- d) Coordinación Regional de Llalagua
- e) Coordinación Regional de Monteagudo
- f) Coordinación Regional de Puerto Suárez
- g) Coordinación Regional de Riberalta
- h) Coordinación Regional de Beni (incompleto)
- i) Delegación Defensorial Departamental de Chuquisaca
- j) Delegación Defensorial Departamental de Oruro
- k) Delegación Defensorial Departamental de Pando
- l) Delegación Defensorial Departamental de Santa Cruz
- m) Delegación Defensorial Departamental de Tarija
- n) Unidad Administrativa
- o) Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos
- p) Unidad de Auditoría Interna
- q) Unidad de Comunicación
- r) Unidad de Defensa de los Derechos Humanos
- s) Unidad de Difusión
- t) Unidad de Movilidad Humana
- u) Unidad de Niñez y Adolescencia
- v) Unidad de Planificación
- w) Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad
- x) Unidad de Sistemas y Redes
- y) Unidad de Talento Humano

Es necesario hacer notar que, al no ser un proceso de remisión digital obligatorio, algunas áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, optaron por la remisión física de los medios de verificación y algunas otras unidades realizaron la remisión física (CD) y al Drive institucional.

Las unidades que remitieron sus medios de verificación fuera del plazo establecido son:

- a) Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz.
- b) Delegación Defensorial Departamental Pando.
- c) Coordinación Regional Monteagudo.
- d) Coordinación Regional Llalagua.
- e) Coordinación Regional Chapare.
- f) Coordinación Regional Puerto Suarez.



VI. PRINCIPALES HALLAZGOS

En este punto, se mencionan los hallazgos encontrados en la información obtenida producto del Monitoreo del primer trimestre de la gestión 2021, donde, de acuerdo a la clasificación realizada inicialmente, se pueden identificar aquellas áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo 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 treinta un (31) aquellas áreas y unidades organizacionales que tienen un cumplimiento óptimo (del 100%), las cuales son:

• Unidad de Gabinete
• Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad
• Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción
• Unidad de Auditoría Interna
• Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos
• Unidad de Defensa de los Derechos Humanos
• Unidad de Análisis
• Unidad de Cumplimiento Defensorial
• Unidad de Movilidad Humana
• Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos
• 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 y Pueblo Afroboliviano
• Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos
• Unidad de Promoción y Educación
• Unidad de Difusión
• Unidad de Comunicación
• Secretaría General





• Unidad de Planificación
• Unidad de Sistemas y Redes
• Dirección de Asuntos Jurídicos
• Delegación Defensorial Departamental Chuquisaca
• Delegación Defensorial Departamental Cochabamba
• Delegación Defensorial Departamental Oruro
• Delegación Defensorial Departamental Tarija
• Delegación Defensorial Departamental Beni
• Coordinación Regional El Alto
• Coordinación Regional Monteagudo
• Coordinación Regional Llallagua

6.2 Áreas y unidades con cumplimiento bueno.

Son doce (12) las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo que tienen un cumplimiento bueno, entre 76% y 99%, las cuales son:

• Unidad Administrativa
• Unidad Financiera
• Delegación Defensorial Departamental Potosí
• Delegación Defensorial Departamental La Paz
• Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz
• Delegación Defensorial Departamental Pando
• Coordinación Regional Desaguadero
• Coordinación Regional Chapare
• Coordinación Regional Los Yungas
• Coordinación Regional Yacuiba
• Coordinación Regional Riberalta
• Coordinación Regional Puerto Suárez



6.3 Áreas y unidades con cumplimiento aceptable.

Solo una (1) unidad organizacional de la Defensoría del Pueblo que alcanzó un cumplimiento aceptable, entre 51% y 75%, esta es:

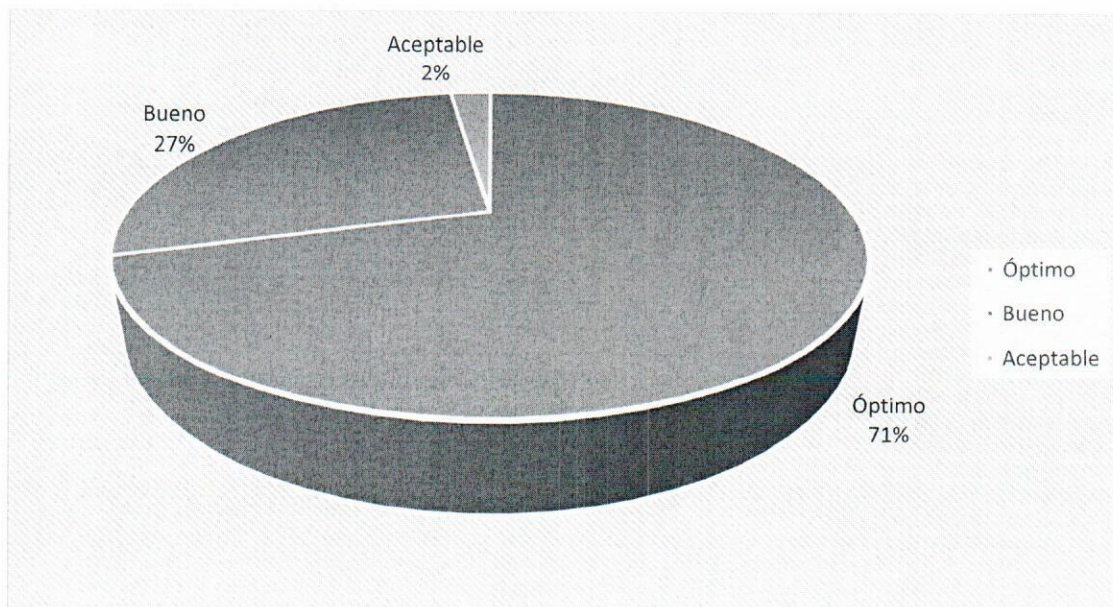
- Unidad de Talento Humano

6.4 Análisis Estadístico.

Habiendo sistematizado la información obtenida y con la cuantificación de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo se puede realizar el análisis estadístico correspondiente, con el cual se puede determinar que un 71% de las áreas y unidades tienen un cumplimiento óptimo de sus operaciones; el 27% de las áreas y unidades tienen un cumplimiento bueno; el 2% tienen un cumplimiento aceptable, esto quiere decir que las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo tienen un cumplimiento superior al 50%.

Esto se puede apreciar en el siguiente gráfico circular (torta), que permite apreciar visualmente esta distribución:

GRÁFICO 1
GRÁFICO CIRCULAR DE CUMPLIMIENTO DE OPERACIONES EXPRESADO EN PORCENTAJE
MONITOREO AL POA PRIMER TRIMESTRE DE 2021



6.5 Justificaciones.

Tal como se puede apreciar en la *Tabla N° 1 – Tabla de Control y Seguimiento por Área y Unidad*, existe un total de veintitrés (23) operaciones no cumplidas, por lo que existe la misma cantidad de justificaciones, las cuales, a fin de simplificarlas, fueron agrupadas de acuerdo a su contexto y similitud.



De acuerdo a sus justificaciones, (03) operaciones no se pudieron cumplir debido a la 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 PERSONAL
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2020

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Unidad de Talento Humano	1
Unidad Administrativa	1
Coordinación Regional Yacuiba	1
TOTAL:	3

(05) cinco operaciones no se cumplieron porque las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales esperaban líneas de la Oficina Nacional, se puede apreciar en la siguiente tabla:

TABLA N° 3
OPERACIONES NO CUMPLIDAS AL SUPONER QUE ERAN LÍNEAS NACIONALES
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Delegación Defensorial Departamental La Paz	1
Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz	2
Coordinación Regional Desaguadero	1
Coordinación Regional Puerto Suarez	1
TOTAL:	5

Asimismo, se identificó (01) una operación que se encuentra como no cumplida debido a que la misma es una operación duplicada, razón por la cual deberá considerarse su eliminación en un próximo proceso de reformulado, conforme se muestra en la siguiente tabla:

TABLA N° 4
OPERACIONES NO CUMPLIDAS DEBIDO A SER DUPLICADAS
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2020

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

No se cumplieron (10) diez operaciones debido a factores externos, por la transición de autoridades, cambios de personal en entidades externas, paralización de actividades





debido a la declaratoria de emergencia sanitaria debido a la COVID19, tal como se puede apreciar en la siguiente tabla:

TABLA N° 5
OPERACIONES NO CUMPLIDAS DEBIDO A FACTORES EXTERNOS
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Unidad de Talento Humano	1
Delegación Defensorial Departamental La Paz	1
Delegación Defensorial Departamental Potosí	3
Delegación Defensorial Departamental Pando	3
Coordinación Regional Riberalta	1
Coordinación Regional Puerto Suarez	1
TOTAL:	10

(03) tres operaciones no fueron cumplidas debido a que se produjeron problemas con los sistemas de la Defensoría del Pueblo, conforme se aprecia en la siguiente tabla:

TABLA N° 6
OPERACIONES NO CUMPLIDAS DEBIDO A FALLAS EN LOS SISTEMAS
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Unidad de Talento Humano	1
Delegación Departamental Potosí	1
Coordinación Regional Yungas	1
TOTAL:	3

Y, por último, existen (1) una operación que no se pudo cumplir por no contar con un ente financiador, tal como se puede apreciar en la siguiente tabla:

TABLA N° 7
OPERACIONES NO CUMPLIDAS DEBIDO A NO CONTAR CON ENTE FINANCIADOR
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Unidad Financiera	1
TOTAL:	1

6.6 Medidas Correctivas.

De las (23) veintitrés operaciones no cumplidas, (21) veintiún operaciones serán cumplidas en el segundo trimestre de la gestión 2021, (01) una será cumplida en los



siguientes trimestres y (01) una necesita ser eliminada a través de un proceso de reformulado del POA.

TABLA N° 8
MEDIDAS CORRECTIVAS - CUMPLIMIENTO EN EL 2DO TRIMESTRE
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Unidad Administrativa	1
Unidad de Talento Humano	3
Delegación Defensorial Departamental La Paz	2
Delegación Defensorial Departamental Potosí	4
Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz	2
Delegación Defensorial Departamental Pando	3
Coordinación Regional Los Yungas	1
Coordinación Regional Yacuiba	1
Coordinación Regional Desaguadero	1
Coordinación Regional Riberalta	1
Coordinación Regional Puerto Suárez	2
TOTAL:	21

TABLA N° 9
MEDIDAS CORRECTIVAS - CUMPLIMIENTO EN LOS SIGUIENTES TRIMESTRES
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

Área o Unidad	Número de operaciones no cumplidas
Unidad Financiera	1
TOTAL:	1

TABLA N° 10
MEDIDAS CORRECTIVAS - REQUIEREN SUPRIMIR OPERACIONES
POA AL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

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

6.7 Líneas Nacionales no emitidas.

Existen (5) cinco 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 aquellas líneas nacionales que no fueron remitidas y visualizar aquellas Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales que así lo requirieron y que, al no recibir las líneas nacionales respectivas, se vieron imposibilitadas de cumplir sus operaciones.

TABLA N° 11
LÍNEAS NACIONALES SIN EMITIR
UNIDAD DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD

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

TABLA N° 12
LÍNEAS NACIONALES SIN EMITIR
UNIDAD DE CUMPLIMIENTO DEFENSORIAL (SALUD)

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

TABLA N° 13
LÍNEAS NACIONALES SIN EMITIR
UNIDAD DE POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

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

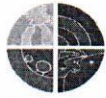
TABLA N° 14
LÍNEAS NACIONALES SIN EMITIR
UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES

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

TABLA N° 15
LÍNEAS NACIONALES SIN EMITIR
UNIDAD DE PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN

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 2021, 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 2021, a fin de promover el uso de herramientas digitales con las que cuenta la Defensoría del Pueblo, se solicitó el envío de los medios de verificación de manera digital a través del drive institucional, (24) veinticuatro, es decir, el 53,33% de las áreas y unidades remitieron de forma digital y (21) veintiún, es decir, el 46,67% de las áreas y unidades remitieron los reportes del Monitoreo de manera física.
- Son (05) cinco áreas que no remitieron los reportes y medios de verificación del proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2021, que representa el 11,11% de las áreas y unidades de la Defensoría del Pueblo.
- El 71% de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo tienen un cumplimiento óptimo de sus operaciones; el 27% de las áreas y unidades tienen un cumplimiento bueno; el 2% tienen un cumplimiento aceptable.
- De las (23) veintitrés operaciones no cumplidas, (21) veintiún operaciones serán cumplidas en el segundo trimestre de la gestión 2021, (1) una será cumplida en los próximos trimestres, y (1) una necesita ser eliminada a través de un proceso de reformulado del POA.
- De las (23) veintitrés operaciones no cumplidas, (5) cinco operaciones (21,74%) 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.
- La Delegación Defensorial Departamental Beni, si bien remitió el reporte y los medios de verificación en los plazos establecidos, se pudo evidenciar que en el monitoreo existen operaciones que figuran como cumplidas, sin embargo, no describen los medios de verificación utilizados para cumplir estas operaciones, por lo cual no es fiable la información contenida en el monitoreo realizado.



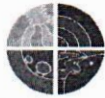
- La Coordinación Regional de Chapare, si bien remitió el reporte en los plazos establecidos, no remitieron los medios de verificación e incumplieron el punto 5 del Instructivo DP/INST N° 012/2021, por lo cual no es fiable la información contenida en el monitoreo realizado.
- La Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz, Delegación Defensorial Departamental Pando, Coordinación Regional Monteagudo, Coordinación Regional Llallagua y Coordinación Regional Puerto Suárez, si bien realizaron el proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2021, no remitieron el reporte ni los medios de verificación incumpliendo el Instructivo DP/INST N° 012/2021, por lo cual la información del monitoreo contenida en el GAFIP 2.0 no pudo ser verificada.
- En el proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2021, las diferentes áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, se utilizaron anexos como medios de verificación, por ejemplo: actas de reuniones, publicaciones en la página web, publicaciones en redes sociales, notas de prensa, etc., que no son medios de verificación válidos.

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.
- La emisión de memorándums de felicitación a aquellas áreas y/o unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, que lograron el 100% de cumplimiento de sus operaciones del primer trimestre.
- 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 Delegación Defensorial Departamental Beni, al no realizado correctamente su Monitoreo al POA del primer trimestre de 2021, recomendamos se instruya que realice nuevamente el proceso de Monitoreo al POA del primer trimestre de 2021 ingresando la información correcta y remitiendo los medios de verificación correspondientes, debiendo aplicarse las medidas correctivas correspondientes conforme a la normativa vigente.
- En el caso de la Delegación Defensorial Departamental Santa Cruz, Delegación Defensorial Departamental Pando, Coordinación Regional Monteagudo, Coordinación Regional Llallagua, Coordinación Regional de Chapare y





Coordinación Regional Puerto Suárez, recomendamos realizar una advertencia escrita con el fin de que cumplan los tiempos establecidos en los instructivos.

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

[Handwritten signature]
Lic. Oscar E. Lujan Mendoza
JEFE DE UNIDAD I DE PLANIFICACION
SECRETARIA GENERAL
DEFENSORIA DEL PUEBLO

[Handwritten signature]
Lic. Miguel Angel Viscarra Arrieta
PROFESIONAL III PLANIFICACION
UNIDAD DE PLANIFICACION
DEFENSORIA DEL PUEBLO

