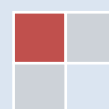


2016



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2017



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Dr. David Alonso Tezanos Pinto
DEFENSOR DEL PUEBLO

Juan Carlos Ballivián Vásquez
ADJUNTO PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS
DERECHOS HUMANOS

Tamara Núñez del Prado Aguilar
ADJUNTA PARA LA VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS
HUMANOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLECENTES, MUJERES,
POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN

Nadia Cruz Tarifa
ADJUNTA PARA LA DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS
HUMANOS

Jaime Quiroga Carvajal
DELEGADO DEFENSORIAL PARA LA COORDIANCIÓN
INSTITUCIONAL Y GESTIÓN POLÍTICA

Rocío Araoz Terceros
SECRETARIA GENERAL

Olivier de la Goublaye de Ménorval Asbún
DELEGADO DE ASUNTOS JURÍDICOS

Bolivia, Septiembre de 2016

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO NORMATIVO	3
III. MARCO ESTRATÉGICO	7
i. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	8
IV. ANÁLISIS DE SITUACIÓN	17
i. ANÁLISIS DEL ENTORNO	17
ii. ANÁLISIS ORGANIZACIONAL INTERNO	18
V. PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017: PROYECTOS U OBJETIVOS ESPECÍFICOS POR PROGRAMA	22

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PLAN OPERATIVO ANUAL 2017

(Versión Ejecutiva)

I. INTRODUCCIÓN.

Desde mayo de 2016, la Defensoría del Pueblo ha encarado la necesidad de coadyuvar en la consolidación de una realidad de país en el que los avances irreversibles en materia de derechos humanos, permitan materializar su ejercicio y goce de la población en general. Los retos que actualmente se nos presentan, tiene que ver con pasar de lo discursivo y mediático, a gestionar, exigir y demandar del Estado una atención efectiva a las problemáticas enraizadas en aquellas poblaciones y colectivos históricamente discriminados, marginados y olvidados.

Este entendimiento básico y de sentido común permeo desde una perspectiva política, estratégica y técnica las acciones defensoriales que ya se empezaron a implementar y se profundizarán a partir de la gestión 2017. Soslayar o no entender esta situación, hará que nuevamente nos caractericemos por lo discursivo, convergiendo en posponer y no encarar realidades que como la violencia desgarran nuestra sociedad, simplemente es no tener conciencia social de nuestra historia y lucha institucional.

Este contexto y realidad institucional que se está superando, está después de mucho tiempo en perfecta sintonía con nuestro mandato constitucional de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos de todas las y los bolivianos, en tal sentido brinda el servicio de atención y apoyo oportuno a la población, mediante la orientación, asistencia, asesoría, mediación, acompañamiento y representación, con el fin de que cese la vulneración de sus derechos para que se restablezca su ejercicio efectivo y goce de la exigibilidad de sus derechos humanos.

Esto se ve demostrado en las nueve prioridades estratégicas definidas, que además de ser coherentes con la normativa vigente, orientarán en el actual periodo de transición las diferentes acciones defensoriales en el marco de una gestión sistémica, sinérgica e integral que consolidará a la entidad como la principal instancia referente y en favor de la población en general, focalizándonos en las situación de mayor vulnerabilidad.

Implica entender desde la empatía y compromiso que las vulneraciones de los derechos humanos, no son meras estadísticas, o metas a superar y cumplir lo previsto, sólo por la necesidad de ser los “mejores”, por una parte, pero a su vez implica que tampoco se puede esperar que las personas más vulnerables y vulneradas, vengán a donde están nuestras oficinas. Desterrándose que los derechos humanos están asociados al concepto de ciudadanía, olvidando y descuidando que las personas con derechos más vulnerables no están en los grandes centros urbanos, sino en las zonas rurales y periurbanas. Romper este paradigma, ya en sí es un hito que marcará una gestión defensorial al servicio del pueblo.

Un tema por demás importante son las materias de especial protección que deben ser atendidas, priorizadas de manera sostenible, y no de forma coyuntural, parcial o sesgada. Este marco permite a la institución, traducir su trabajo de manera inmediata en sus prioridades operativas y mediata, en su marco político-estratégico y su

estructura, esto en pro de constituimos como la institución del Estado vanguardista en la vigencia de derechos humanos, pero con lo identitario de lo plurinacional.

En el Plan de Operaciones Anual 2017 se plantean objetivos institucionales que se pretenden alcanzar en la siguiente gestión, así como los resultados esperados, indicadores, metas y recursos necesarios para su ejecución. Uno de los principales instrumentos de gestión.

II. MARCO NORMATIVO

El proceso del Plan Operativo Anual (P.O.A.) 2017 se desarrolla bajo el siguiente marco normativo:

- **Normativa General:** Establece el mandato legal y atribuciones de la Defensoría del Pueblo.
 - ❖ Constitución Política del Estado, promulgada el 7 de febrero de 2009; que en sus artículos 218 y 222 específicamente establece las funciones y atribuciones de la Defensoría del Pueblo.
 - ❖ Ley del Defensor del Pueblo, Ley Nro. 1818 del 22 de diciembre de 1997.
- **Normativa de Planificación:** Establece el Sistema de Planificación del Estado.
 - ❖ La Constitución Política del Estado, que en su Artículo N° 316, señala "...la Ley establecerá un sistema de planificación integral estatal...". Asimismo, en el artículo N° 321, Parágrafo I establece que "La administración económica y financiera del Estado y de todas las entidades públicas se rige por su presupuesto."
 - ❖ Ley N° 777, Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), del 21 de enero 2016.
 - ❖ Ley N° 786 "Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) en el marco del desarrollo integral para Vivir Bien, del 09 de marzo de 2016.
- **Normativa Específica:** Referida a la Gestión Pública por Resultados.
 - ❖ Ley de Administración y Control Gubernamental, Ley 1178 del 20 de julio de 1990:
 - Artículo 6; establece "El Sistema de Programación de Operaciones (SPO), traducirá los objetivos y 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.
 - Artículo 8; "El Sistema de Presupuesto preverá, en función de la prioridades de la política gubernamental, los montos y fuentes de los recursos financieros para cada gestión anual y su asignación a los requerimientos monetarios de la Programación de Operaciones y de la Organización Administrativa adoptada..."
 - Artículo 27; "Cada entidad del sector público elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno..."

- Artículo 28; “todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo...”
- ❖ Norma Básica del Sistema de Programación de Operaciones (NB-SPO), aprobada mediante R.S. 225557, del 1 de Diciembre de 2005.
 - Artículo 2; “Las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones constituyen disposiciones legales y técnicas que tienen por objeto la implantación de este Sistema en las entidades y órganos públicos. Estas normas no son limitativas, y no excluyen a los servidores públicos del cumplimiento de las disposiciones y normas legales que regulan la gestión pública.”
 - Artículo 3; “Las presentes Normas Básicas son de aplicación en todas las entidades y órganos públicos comprendidos en el alcance de los artículos 3° y 4° de la ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales.”
 - Artículo 5; establece “el incumplimiento en la presente norma generará responsabilidades y sanciones, en el marco de lo establecido en el capítulo V de la Ley 1178 y los Decretos Supremos Reglamentarios 23215,23318-A y 26237”.
 - Artículo 6; (Principios del Sistema de Programación de Operaciones) “Los principios en los que se sustenta el Sistema de Programación de Operaciones, además de la eficacia, eficiencia y oportunidad, establecidos en la Ley 1178, son:
 - a) Integralidad y Universalidad: El Programa de Operaciones Anual de cada entidad debe contemplar todos los objetivos resultantes del cumplimiento de las competencias asignadas.
 - b) Sostenibilidad: El Programa de Operaciones Anual de cada entidad debe sujetarse a las posibilidades reales de su financiamiento.
 - c) Transparencia: El Programa de Operaciones Anual de cada entidad debe ser expresado en términos claros, y difundido tanto al interior de cada entidad como para conocimiento público.
 - d) Flexibilidad: El Programa de Operaciones Anual de cada entidad, podrá ser objeto de ajustes o modificaciones.”
 - Artículo 7; Interrelación con otros sistemas previstos en la Ley 1178, por ejemplo Sistema Nacional de Planificación y Presupuesto.
 - Artículo 15; “En cada entidad y órgano público la elaboración del Programa de Operaciones Anual debe sujetarse a los recursos que se estime disponer para el ejercicio fiscal, a los objetivos y programas contenidos en el Plan Estratégico Institucional, y a las políticas públicas definidas para cada gestión fiscal.”
- ❖ Norma Básica del Sistema de Presupuesto (NB-SP), aprobada mediante R.S. 225558, del 1 de Diciembre de 2005.

- Artículo 2; (Concepto y Objeto de las normas Básicas del Sistema de Presupuesto); que establece lo siguiente:

“Las normas básicas del Sistema de Presupuesto constituyen disposiciones legales y técnica que tienen por objeto la implantación de este Sistema en las entidades y órganos públicos.

Estas normas no son limitativas, y no excluyen a los servidores públicos del cumplimiento de las disposiciones legales y normativa que regulan la gestión pública.”

- Artículo 20; (Definición de la Estructura Programática del Presupuesto), que establece lo siguiente:

“I.- Cada entidad y órgano público deberá definir la estructura programática del presupuesto, estableciendo los planes y programas en base al Programa de Operaciones Anual y al Plan Estratégico Institucional que deberán responder a su vez al Plan General de Desarrollo Económico y Social considerando además el ámbito de sus competencias institucionales en su norma legal de creación.

II.- La apertura de categorías programática deberá identificar:

- a) Los Bienes y servicios que deben generar según las competencias definidas en la norma legal de creación de cada entidad.
- b) Los objetivos de gestión, los resultados esperados y los indicadores de desempeño inherentes a cada Programa.
- c) La asignación de recursos a cada categoría programática.

Estas categorías podrán desagregarse en otras de menor nivel, según disposiciones específicas que para cada gestión fiscal disponga el Órgano Rector, y siempre que su relevancia este plenamente fundamentada.”

- Artículo 21.- (Programación del Gasto), que establece lo siguiente:

“I.- En cada entidad y órgano público la programación del gasto deberá efectuarse según los programas y proyectos establecidos en el marco del Plan General de Desarrollo económico y social, y del Plan Estratégico Institucional y del Programa de Operaciones Anual de la entidad, contemplando todas las obligaciones que se estime devengar en la gestión fiscal, para la contratación de personal, compra de bienes y servicios, realización de gastos de inversión y otros gastos inherentes al desarrollo de las actividades previstas en el Programa de Operaciones Anual.

II.- La programación del gasto debe sujetarse a la disponibilidad de recursos, restricciones establecidas en las disposiciones legales inherentes y disposiciones legales específicas que para cada gestión fiscal se emitan.”

- ❖ Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo, aprobada con Resolución Administrativa DP-A-116-2014, del 23 de Julio de 2014.
 - Artículo 1; “El Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO), es un instrumento técnico jurídico complementario a las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones (NBSPO) y representa al conjunto de normas propias de la institución que establecen los procesos, procedimientos, mecanismos de operación, plazos, responsables y el marco institucional de los subsistemas y procesos de Elaboración, Seguimiento (Monitoreo) y Evaluación a la Ejecución del Programa de Operaciones Anual (POA).”
 - Artículo 4; “El cumplimiento de lo dispuesto por el presente reglamento y sus disposiciones complementarias es de carácter obligatorio por todas las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo; caso contrario las acciones y omisiones a éste serán sujetas a responsabilidad de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales, el Decreto Supremo 23318-A de Responsabilidad por la Función Pública y disposiciones legales reglamentarias vigentes.”
 - Artículo 9; “El Presupuesto de la Defensoría del Pueblo deberá reflejar en términos financieros la programación de operaciones anual, teniendo en cuenta los límites financieros de la institución, debiendo formularse, aprobarse y ejecutarse en base al Programa de Operaciones Anual, las Directrices de Formulación Presupuestaria, los planes y políticas gubernamentales y disposiciones emitidas por el Órgano Rector del Sistema de Presupuesto.”
- ❖ Decreto Supremo N° 23318-A, que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, del 3 de noviembre de 1992.

Artículo 3; “1 El servidor público tiene el deber de desempeñar sus funciones con eficacia, economía, eficiencia, transparencia y licitud. Su incumplimiento genera responsabilidades jurídicas...”
- ❖ Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, aprobada mediante la Resolución Administrativa DP-A-094/2014 del 20 de junio de 2014.

En su art. 1: Lograr que la estructura de la Defensoría del Pueblo se establezca bajo criterios técnicos y en sujeción a las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, el presente Reglamento Específico, Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual, de tal forma que optimice: la comunicación, coordinación, logro de objetivos y alcance de resultados.
- ❖ Resolución Administrativa N° DPA-59/2016-1, de fecha 28 de julio de 2016, que aprueba la nueva estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo.
- ❖ Resolución Ministerial N° 662, de fecha 01 de agosto del 2016.

PRIMERO, Aprueba la escala salarial para la Defensoría del Pueblo, compuesta por 140 ítems, distribuidos en 12 niveles de remuneración básica, financiados con fuentes y organismo 41 – 111 Transferencias T.G.N.

- ❖ Resolución Bi-Ministerial N° 07, de 24 de junio de 2016, Directrices de Formulación Presupuestaria, y de Planificación e Inversión Pública para el presupuesto de la gestión 2017:
 - **Artículo 4º. Responsabilidad de las Entidades Públicas;** las entidades del sector público deben:
 - a) Elaborar el Plan Operativo Anual y el Presupuesto Institucional en función a sus objetivos y metas de desarrollo en el marco de los pilares de la Agenda Patriótica 2025, Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES), Planes de Desarrollo Sectorial Integral (PDSI), Planes Territoriales de Desarrollo Integral (PTDI) Departamental y Municipal, Planes Estratégicos Institucionales (PEI) y la normativa vigente.
 - d) Presentar su Plan Estratégico Institucional, Presupuesto Plurianual, POA y Presupuesto Institucional al Órgano Rector, en el marco de lo establecido en las presentes Directrices.
 - **Artículo 16º. Plan Operativo Anual;**
 - I. El Plan Operativo Anual (POA) de las entidades del Sector Público, se constituye en un instrumento de gestión que permite identificar los objetivos y metas institucionales, asignar recursos, programar el cronograma de ejecución, identificar responsables e indicadores.
 - II. Para la elaboración del POA, las entidades públicas deben considerar lo siguiente:
 - 1. Las competencias asignadas, disponibilidad financiera de recursos y el Plan Estratégico Institucional (PEI), en el marco de la normativa vigente.
 - 2. Las entidades públicas, deben articular sus objetivos de gestión con los objetivos de mediano y largo plazo.
 - **Artículo 17º. Articulación del Plan Operativo Anual con el Presupuesto**
 - I. Con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas de gestión, las entidades públicas deben articular el P.O.A. con el Presupuesto.
 - II. La apertura de programas presupuestarios debe contribuir a los objetivos de gestión concordante con el PEI.
 - **Artículo 18º. Relación del Presupuesto Anual con el Presupuesto Plurianual;** el presupuesto anual de recursos y gastos forma parte del presupuesto plurianual, debiendo considerar las mismas estructuras programáticas y fuentes de financiamiento.

III. MARCO ESTRATÉGICO

Los instrumentos estratégicos de desarrollo y técnicos permiten establecer los lineamientos estratégicos de la institución enmarcados en las estrategias nacionales de desarrollo del Estado Plurinacional de Bolivia, por tanto, es importante considerar el análisis de los siguientes documentos que permitirán la adecuada formulación del Plan Operativo Anual (P.O.A.) 2017

- ❖ Plan General de Desarrollo Económico y Social (PGDES), “Agenda Patriótica 2025”, Planificación del Estado Plurinacional de Bolivia de largo plazo, compuesta por 13 pilares.
- ❖ Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020 (PDES), instrumento de planificación de mediano plazo a través del cual se canaliza la visión política que se desprende del PGDES.

- ❖ Plan Nacional para la Igualdad de Oportunidades-Mujeres construyendo la nueva Bolivia para “Vivir Bien”.
- ❖ Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas.
- ❖ Recomendaciones para el cumplimiento de los derechos de la niñez y adolescencia al Estado Plurinacional de Bolivia, Principios de París.
- ❖ Balance al Cumplimiento del PEI y del Mandato Constitucional para la Optimización de Recursos Institucionales.
- ❖ Informe de Evaluación primer Semestre al POA 2016.

i. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

Con la finalidad de encaminar la nueva gestión institucional, tras la identificación de las oportunidades para la mejora y modernización de los procesos organizativos, el marco estratégico en el cual se desarrollarán las actividades en lo que resta de la presente gestión será el descrito a continuación.

Cuadro N°01
Misión y Visión de la Defensoría del Pueblo

MISIÓN	VISIÓN
Somos una institución pública al servicio del pueblo boliviano, referente de Derechos Humanos que contribuye a la construcción del Estado Plurinacional”	“Conciencia comprometida por los Derechos Humanos”

Cuadro N°02
Políticas de la Defensoría del Pueblo

POLÍTICAS INSTITUCIONALES	
Aporte a la construcción del Estado Plurinacional.	Promueve la consolidación de la nueva configuración del Estado Plurinacional, el proceso político social y la necesidad de reconceptualizar los Derechos Humanos; y el respeto a la pluralidad de las cosmovisiones.
Autonomía Funcional.	Protege, defiende, promueve y promociona la vigencia de los Derechos Humanos con autonomía funcional, administrativa y financiera.
Servicio al Pueblo.	Defiende, protege, restituye y previene la vulneración de Derechos Humanos a través de la adopción de acciones defensoriales más efectivas para la restitución de los mismos o calidez calidad y oportunidad.
Atención a Sectores de la Población más Vulnerables, Excluidos y Discriminados.	La Defensoría del Pueblo cumple con su mandato sin ninguna restricción, preferencia o discriminación, sin embargo siempre estará del lado de las personas o grupos cuyos derechos son particularmente vulnerables, de los excluidos y discriminados históricamente en el ejercicio de sus derechos.
Gestión de Conflictos.	Focaliza su accionar institucional en aquellas situaciones que amenacen o violen los Derechos Humanos, promoviendo la convivencia pacífica, en el marco de una cultura de paz, diálogo, consenso y concertación.
Defensa, promoción y protección de la Derechos Humanos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos.	La defensa y protección de los derechos de las naciones y pueblos indígenas originarios campesinos y comunidades afrobolivianas es una prioridad para la institución, considerando la deuda histórica del pueblo boliviano para con los pueblos indígenas, tradicionalmente víctimas de discriminación, racismo, exclusión y violencia.

Cuadro N°02
Políticas de la Defensoría del Pueblo

POLÍTICAS INSTITUCIONALES	
Educación y Formación Política en Derechos Humanos.	Privilegia la gestión educativa a partir del convencimiento que la cultura de respeto y ejercicio de los Derechos Humanos y la implementación del Estado Plurinacional deben sustentarse en un verdadero y profundo cambio de conductas, hábitos y relaciones de las personas y las instituciones.
Género y Despatriarcalización.	Defensa de los derechos de las mujeres como una obligación y una necesidad imprescindible. Asumimos plenamente los principios de la despatriarcalización y los expresamos en todas nuestras acciones, expresiones y decisiones a partir de sostener la búsqueda de equidad, eliminación de la violencia en todas sus formas, pero fundamentalmente eliminar la visión y las actitudes patriarcales de dominación.
Interés Superior de Niñez y Adolescencia.	Asume como objetivo estratégico y principio de conciencia, el interés superior de los niños, niñas y adolescentes; trabajamos de manera prioritaria bajo esta orientación, para procurar la defensa, protección y promoción de sus derechos de modo que trascienda al adultocentrismo y privilegie su participación activa.
Relacionamiento Institucional.	Coordina sus acciones e intervenciones con organizaciones de Derechos Humanos, tanto a nivel nacional como internacional, organizaciones sociales y entidades públicas de los órganos del Estado, en la perspectiva de lograr efectos multiplicadores en la protección, defensa y promoción de los Derechos Humanos.
Comunicación Defensorial.	Crear, promover e implementar mecanismos y estrategias de comunicación que se orienten hacia la construcción de una cultura de Derechos Humanos, influyendo en la transformación consciente y efectiva de conductas individuales y colectivas, con pleno respeto a la diversidad cultural y regional y con énfasis en la generación de lenguajes y códigos acordes con las nuevas realidades del Estado Plurinacional.
Relacionamiento Internacional.	El relacionamiento con otras instituciones defensoras de los Derechos Humanos del mundo y con organismos internacionales de la región, es un objetivo estratégico a partir del principio que la defensa de los Derechos Humanos es un asunto universal que trasciende las fronteras y los países.
Derechos Humanos en los procesos autonómicos.	El proceso autonómico es uno de los pilares de la construcción del Estado Plurinacional, y como éste, debe tener como objetivo final el bienestar, la justicia social y la igualdad para los bolivianos y las bolivianas, en ese sentido, desarrolla acciones y esfuerzos para que el proceso autonómico, tanto en su fase de construcción como el de implementación, tenga a los Derechos Humanos como eje y referente de orientación.
Privilegio de la acción defensorial en poblaciones con derechos vulnerables	La Defensoría del Pueblo enfatiza su presencia institucional en los sectores de la población que sufren la vulneración de sus derechos por la ausencia de instituciones que los garanticen, defiendan y promuevan.
Gestión Defensorial Plurinacional y Desconcentrada	Busca construir una gestión defensorial plurinacional, intercultural, descolonizante y despatriarcalizadora que posibiliten una identidad institucional en todas sus instancias, instrumentos y mecanismos administrativos y de funciones sustantivas.
Administrativa	Enfatiza la administración y aprovechamiento racional de los recursos humanos y materiales y establece criterios de vanguardia para la asignación de sus recursos., eficiente eficaz y transparente.

❖ Nuevos Lineamientos Estratégicos

En el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley 1818, el Plan Estratégico Institucional y las prioridades expresadas públicamente por el Defensor del Pueblo se han desarrollado nuevas orientaciones y lineamientos estratégicos preliminares que servirán de base para la construcción del POA 2017.

Cuadro N°04
Lineamientos Estratégicos de la Defensoría del Pueblo

ORIENTACIONES ESTRATÉGICAS	JUSTIFICACIÓN
<p>1.- La Defensoría del Pueblo incide en la generación de políticas públicas y normativa para las poblaciones y colectivos en situaciones de vulnerabilidad (en particular mujeres y NNA).</p>	<p>La CPE cimienta y posibilita una nueva realidad de país, el amplio e icónico reconocimiento de DD HH, posibilita y demanda la necesidad de materializar su ejercicio y real goce de la población en general, pero por situación de permanente vulnerabilidad de aquellas poblaciones y colectivos históricamente discriminados marginados y olvidados.</p> <p>No entender esta situación, hace que se caiga en lo discursivo y desemboca necesariamente en posponer la vigencia de los derechos humanos, ¿qué hacer? coadyuvar como principal actor por conciencia y mandato constitucional y social, esta posibilidad, dotando de instrumentos y estableciendo en la gestión pública prioridades que hagan posible esta nueva realidad, de manera efectiva y sostenible.</p> <p>Ahora debe entenderse que la igualdad como principio no es suficiente, generándose la necesidad de entender que el ejercicio de los derechos, es una deuda pendiente ligada a demandas reales e históricas exigidas por determinadas poblaciones y colectivos, este es el caso por ejemplo de NNA y mujeres.</p>
<p>2.- Se formulan informes orientados a cambiar la situación de vulneración de los DDHH (que no concluyen en meros informes).</p>	<p>Toda INDH u Ombudsman en el mundo, tiene como responsabilidad evidenciar y denunciar situaciones que vulneran los derechos humanos, la Defensoría del Pueblo de nuestro país no es la excepción, sin embargo, debe entenderse que esta atribución, no es el fin en sí mismos, sino, el medio, mecanismo que de manera responsable, sin mediación posible pero en coordinación con el Estado, busca cambiar garantizar la vigencia de los DDHH.</p> <p>En esto sentido, la nueva gestión busca que no sólo se emitan informes y recomendaciones sino que luego de cada uno de ellos se incida para su cumplimiento que derive en una política pública, normativa, o difusión. De manera que los informes sirvan para cambiar las situaciones de vulnerabilidad. Hablamos entonces de procesos de transformación, en los cuales el informe es un paso más.</p>
<p>3.- La Defensoría del Pueblo cambia su lógica de atención a la ciudadanía a la de Servicio al Pueblo con nuevas estrategias de trabajo (salir al encuentro del pueblo, prioridad de área rural, periurbana, etc.).</p>	<p>Las vulneraciones de los derechos humanos, no pueden caer en meras estadísticas, o metas a superar y cumplir lo previsto, sólo por la necesidad de ser las "mejores".</p> <p>Tampoco se puede esperar que las personas más vulnerables y vulneradas, vengan a donde están nuestras oficinas.</p> <p>No se debe entender que los derechos humanos están asociados al concepto de ciudadanía, olvidando y descuidando que las personas con derechos más vulnerables no están en los grandes centros urbanos, sino en las zonas rurales y periurbanas.</p> <p>Romper este paradigma, ya en sí es un hito que marcará una gestión defensorial al servicio de la población.</p> <p>En síntesis, se procurará cambiar las lógicas de atención al ciudadano hacia unas nuevas al servicios del pueblo (salir al área rural, gestionar soluciones antes que la mera orientación).</p>
<p>4.- La Defensoría del Pueblo trabaja con mayor énfasis en materias de especial protección sobre DD HH: Racismo y discriminación, acceso a justicia, tortura, Observatorio Plurinacional de Derechos Humanos (DESC y agua) y Madre Tierra.</p>	<p>Actualmente como país, se reconocen avances históricos en la vigencia de los DD HH, sin embargo existes materias que deben ser atendidas, priorizadas de manera sostenible, y no de forma coyuntural, parcial o sesgada. Este marco permite a la DP, traducir su trabajo institucional de manera inmediata en sus prioridades operativas y mediata, en su marco político-estratégico y su estructura, esto en pro de constituirmos como Estado en vanguardista en la vigencia de derechos humanos, pero con lo identitario de lo plurinacional.</p>

Cuadro N°04
Lineamientos Estratégicos de la Defensoría del Pueblo

ORIENTACIONES ESTRATÉGICAS	JUSTIFICACIÓN
<p>5.- Gestión pacífica de la conflictividad y prevención (mediación y facilitación para el diálogo constructivo).</p>	<p>En cuanto a la estrategia de gestión de conflictos, ésta debe ser otra posibilidad de enfocar los esfuerzos institucionales para generar de manera constructiva y dialógica, la atención de las demandas de la población, en caso de generarse la crisis y no como una posibilidad de rédito mediático, para mantenerse en los medios de comunicación.</p> <p>A su vez, la vida como eje central del Estado pacifista, supone pensar la producción de la vida en cada una de las culturas y pueblos, en tanto las relaciones vitales existentes, concepciones de vida, derecho a la vida, fundadas en criterios de paz y no de violencia. Con estos principios éticos morales rectores de una sociedad plural pacifista (vivir bien, vida armoniosa, vida buena, vida noble) se abre el marco de interpretación de vida a no sólo a un dato biológico, sino condiciones materiales y espirituales que rigen la vida y las relaciones entre personas y éstas con su entorno, la naturaleza.</p> <p>Lo expuesto, implica que la conflictividad genera un riesgo de vulneración de los derechos humanos, entonces sin coartar la posibilidad de atender las necesidades, se debe buscar de manera previsoramente su atención oportuna.</p>
<p>6.- La Defensoría del Pueblo no sólo genera antagonismo con el Estado sino también coordina con el Estado Central y las ETA's para el cumplimiento de sus funciones</p>	<p>La defensa y promoción de los derechos humanos como atribuciones de la Defensoría del Pueblo implica que no sólo será ésta institución quien los realice. De manera que, en coordinación con distintas instancias públicas puede realizarse esta tarea. Aquello no significa una contradicción con la atención de casos contra el Estado, sino que es posible generar sinergias para la defensa de los derechos.</p> <p>En este entendido, se hace necesario generar y fortalecer los mecanismos de coordinación con el Estado y las alianzas estratégicas con organismos internacionales y nacionales, y la sociedad civil.</p>
<p>7.- Reposicionamiento de la Defensoría en instancias internacionales de DD HH (UNASUR, CELAC, demanda marítima).</p>	<p>En cuanto a la estrategia de gestión internacional, existe la prioridad de posicionar el nuevo marco político – estratégico, con la finalidad de mantener e incluir en la estrategia un plan de acción con directrices que se traduzcan en acciones puntuales para fortalecer la imagen y participación institucional en instancias y organismos internacionales, pero particularmente en el ámbito regional y también, de manera inédita, en cuanto a la demanda marítima, entendida como la reivindicación de un derecho histórico.</p>
<p>8.- La reestructuración de la Defensoría del Pueblo en el marco de sus nuevas líneas estratégicas.</p>	<p>La actual estructura institucional básicamente se ha mantenido desde el inicio de la institución el año 1998. Algunas modificaciones fueron incorporadas pero no cambiaban sustancialmente. De manera que la estructura no acompañó todos los cambios políticos, sociales y económicos ocurridos en el país. En este marco, es necesario replantear una nueva estructura institucional acorde a los cambios en el país y su nueva realidad.</p>
<p>9.- La educación popular y formación política en DD HH.</p>	<p>En este último tiempo, la Defensoría del Pueblo priorizó lo comunicacional por encima de los procesos educacionales. Desde esta perspectiva, la nueva gestión priorizará la educación en derechos humanos, pero no sólo desde la educación clásica, sino desde la formación política en derechos humanos y a través de la educación popular, independientemente del público a quien se dirige.</p>
<p><i>Posicionamiento institucional.</i></p>	<p><i>El rol de la Defensoría del Pueblo resulta fundamental en el contexto histórico de construcción del Estado Plurinacional de Bolivia, la finalidad misma de la institución se refleja en la visión nacional del Vivir Bien donde como institución responsable por la defensa de los Derechos Humanos se convierte en el principal instrumento de la población para cumplir este fin.</i></p>

❖ PDES – PEI DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

La Defensoría del Pueblo se encuentra en proceso de elaboración del PEI 2017-2021 en cumplimiento a los lineamientos metodológicos para la formulación de planes estratégicos institucionales y la normativa vigente emitida para este fin, se priorizaron nueve (9) los lineamientos estratégicos que desembocaron en tres programas preliminares que orientarán a la planificación de la institución en este periodo de transición: 1.- Los derechos humanos en el proceso de construcción del Estado Plurinacional, 2.- Exigibilidad y justiciabilidad de los Derechos Humanos en el Estado Plurinacional y 3.- Derechos Humanos de grupos vulnerables; y consiguientemente catorce (14) proyectos que permiten cumplir el mandato constitucional asignado.

En esta gestión la Defensoría del Pueblo presenta la armonización del Plan Estratégico 2012-2016, bajo el cumplimiento a lo establecido por los Lineamientos Metodológicos para la formulación de Planes Estratégicos Institucionales para Vivir Bien dentro de la Ley N° 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado, que establece el conjunto de planes de largo, mediano y corto plazo, delimitando su estructura, contenido y criterios principales para la elaboración a nivel institucional, que para poder asegurar que las acciones de toda la gestión pública estén orientadas a construir el Vivir Bien y para cumplir las metas del PDES y de la Agenda Patriótica 2025.

Con la finalidad de cumplir con los nuevos mandatos normativos con relación la planificación estratégica, en cumplimiento de la PDES, se presentan las siguientes matrices:

CUADRO N° 1 - 1
IDENTIFICACIÓN DE PILARES METAS, RESULTADOS Y ACCIONES

N°	PILAR	META	RESULTADO	LINEA BASE	INDICADOR DE IMPACTO	ACCIÓN ESTRUCTURA PROG.	ACCIÓN INSTITUCIONAL	INDICADOR DE PROCESO
1	Pilar N° 1: Erradicación de la extrema Pobreza	Meta N° 5: Combatir la pobreza espiritual	Resultado N° 35: Se han implementado mecanismos y políticas para lograr la complementariedad de género y generacional.	1.726 denuncias fueron recibidas en la DP sobre vulneración de derechos de NNA en 2015, que corresponde al 9,03% del total de casos. 47% del total de casos denunciados de Trata y Tráfico son de NNAs (Oct.2015). Creación del Consejo Plurinacional de Niñas, Niños y Adolescentes abril 2015	Nro. de niños, niñas y adolescentes de las áreas de intervención que han incrementado el ejercicio y respeto a sus derechos humanos.	Acción 5: Protección de derechos de niñas, niños y adolescentes en condiciones de mayor vulnerabilidad.	Derechos Humanos de las Niñas, Niños y Adolescentes.	Nro. de políticas de participación protección y desarrollo integral de la niñez y adolescencia realizadas. Nro. de procesos de sensibilización y concientización a servidores públicos del sistema de protección NNA en temas de Trata y Tráfico. Nro. de acciones públicas de exigibilidad realizada, mediante el Consejo Plurinacional de NNA.

CUADRO N° 1 - 2
IDENTIFICACIÓN DE PILARES METAS, RESULTADOS Y ACCIONES

N°	PILAR	META	RESULTADO	LINEA BASE	INDICADOR DE IMPACTO	ACCIÓN ESTRUCTURA PROG.	ACCIÓN INSTITUCIONAL	INDICADOR DE PROCESO
2	Pilar N° 1: Erradicación de la extrema Pobreza	Meta N° 6: Construir un ser humano para Vivir Bien.	Resultado N° 38: Se ha avanzado sustancialmente en la consolidación del nuevo Modelo de Estado Plurinacional Descolonizado y Despatriarcalizado en el territorio Nacional.	1.693 eventos y 83.854 personas fueron capacitadas de Acuerdo al Plan Plurinacional de Educación en DDHH, en la gestión 2015. 390 promotores voluntarios en DDHH a nivel nacional 104 periodistas y comunicadores participantes del Diplomado de Derechos Humanos y Justicia Restaurativa en el Ejercicio del Periodismo. 13.000 estudiantes y 99 maestros fueron capacitados en "Valores y derechos humanos"	El Estado Plurinacional de Bolivia, formula, e implementa políticas públicas a favor de las poblaciones con Derechos Humanos más vulnerados (PAM, PcD, PPL, TLGB y otras) dentro de la Descolonización y Despatriarcalización.	Acción 2: Fortalecimiento y gestión de políticas públicas.	Los Derechos Humanos en el Proceso de construcción del Estado Plurinacional	Nro. de instituciones desarrollan programas y proyectos de educación en DDHH en base a la despatriarcalización, descolonización e interculturalidad. Nro. de promotores voluntarios que capacitan en Derechos Humanos a nivel nacional. Nro. de programas o proyectos educativos han sido realizados y dirigidos a Instituciones Públicas, Escuela de Formación de Maestros, Universidades Indígenas, líderes o lideresas indígenas, Fuerzas Armadas y Policía Boliviana, para el conocimiento, respeto y exigibilidad de los DDHH.

CUADRO N° 1 - 3
IDENTIFICACIÓN DE PILARES METAS, RESULTADOS Y ACCIONES

N°	PILAR	META	RESULTADO	LINEA BASE	INDICADOR DE IMPACTO	ACCIÓN ESTRUCTURA PROG.	ACCIÓN INSTITUCIONAL	INDICADOR DE PROCESO
3	Pilar N° 11: Soberanía y transparencia en la gestión pública	Meta N° 2: Sistema judicial transparente que garantiza justicia para todos y todas.	Resultado 303: Se ha transformado el Sistema de Justicia, en el marco de la Cumbre Nacional de Justicia, garantizando el acceso, celeridad y juicio justo, con ética, transparencia y valores del Vivir Bien.	<p>Documento de la posición política institucional sobre la temática de salud (con base en informes defensoriales).</p> <p>15 oficinas del Defensor del paciente en 8 departamentos.</p> <p>1300 denuncias al Defensor del paciente hasta septiembre 2015.</p> <p>21 casos de bolivianas/os en el exterior fueron atendidos el 2015.</p> <p>141 solicitudes de interposición de acciones en el ámbito constitucional y ante el sistema interamericano de Derechos Humanos:</p> <p>124 solicitudes de Acción de Amparo Constitucional, 11 de Inconstitucionalidad, 3 de Acción de libertad y 3 de Acción Popular fueron interpuestas el 2015</p>	La población boliviana asume un rol activo para ejercer sus derechos humanos mediante acciones de exigibilidad desde una perspectiva universal, integral e interdependiente	Acción 1: Acceso a la justicia plural	Exigibilidad y justiciabilidad de los Derechos Humanos en el Estado Plurinacional	<p>Nro. de Informes defensoriales sobre la situación de los Hospitales Públicos y de la Seguridad Social a nivel nacional.</p> <p>Nro. de Defensores del Paciente a nivel nacional.</p> <p>% de casos de denuncias al Defensor del Paciente, atendidas.</p> <p>% de casos de vulneración de derechos humanos de bolivianos y bolivianas en el exterior han sido atendidos.</p> <p>% de casos de vulneración de derechos atendidos en el ambito Constitucional.</p>

CUADRO N° 1 - 4
IDENTIFICACIÓN DE PILARES METAS, RESULTADOS Y ACCIONES

N°	PILAR	META	RESULTADO	LINEA BASE	INDICADOR DE IMPACTO	ACCIÓN ESTRUCTURA PROG.	ACCIÓN INSTITUCIONAL	INDICADOR DE PROCESO
4	Pilar N° 12: Disfrute y felicidad	Meta N° 1: Promover los derechos del pueblo boliviano y de la Madre Tierra para vivir en una sociedad justa, equitativa, sin pobreza	Resultado N° 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 los pueblos indígenas originarios campesinos y de la población para vivir libre de la pobreza material, social y espiritual.	2 Universidades Indígenas, incorporan procesos de educación en DDHH por incidencia de la DP. 70 lideresas y líderes han sido fortalecidos en sus capacidades de incidencia en políticas públicas desde el ejercicio de derechos por parte de la DP. 1 acción defensorial realizada para el seguimiento de la implementación de la Ley 045 y política pública plurinacional contra el racismo y discriminación . 7 espacios de dialogo e intercambio de experiencias entre autoridades de la jurisdicción ordinaria y de la JIOC.	El Estado Plurinacional de Bolivia, formula, e implementa políticas públicas a favor de los colectivos de la población boliviana, NPIOC, pueblo afroboliviano, su derecho a la consulta, así como los derechos de la Madre Tierra, que se encuentran establecidos en la Constitución Política del Estado e instrumentos internacionales de DDHH.	Acción 2: Elaboración e implementación de normativas y acciones tendientes a fortalecer la gestión pública, la complementariedad de derechos entre la Madre Tierra y los derechos de las personas del pueblo boliviano, en un escenario de diálogo intercultural, comprometido con el Vivir Bien	Vigencia de los derechos de la Madre Tierra, y Derechos Humanos de las Naciones y Pueblos Indígenas Originario y Campesinos.	Nro. de acciones de acompañamiento realizadas con las Universidades Indígenas para la incorporación de DDHH en su curricula. Nro de líderes y lideresas, capacitados para ejercicio de derechos. Nro. de instituciones que han incorporado dentro su Reglamento Interno de Personal la Ley N° 045. Nro. de espacios de dialogo e intercambio de experiencias entre la jurisdicción ordinaria y la JIOC.

IV. ANÁLISIS DE SITUACIÓN.

i. ANÁLISIS DEL ENTORNO.

Se identificaron avances significativos en la consolidación del Estado Plurinacional boliviano en cuanto a vigencia, ejercicio y protección de poblaciones con derechos más vulnerables, mostrando hitos importantes a destacar en el presente informe.

- ❖ El 21 de mayo del presente año, se promulgó la **Ley de Identidad de Género**, que permite a la población transexual y transgénero acceder al derecho de la identidad personal, a cambiar su nombre y el dato del sexo en todos sus documentos de identidad. Ello facilitará a las personas transexuales y transgénero el ejercicio de sus derechos fundamentales, como el voto, la educación, la salud, el empleo y la vivienda, entre otros. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) felicitó a la Asamblea Legislativa del país y al Estado por la promulgación de la Ley.¹
- ❖ En el primer semestre de 2016, se observó que la situación de las **personas privadas de libertad**, no mejoro con respecto a los efectos del hacinamiento en centros penitenciarios de todo el país, un tema estructural que parece no tener solución gestión tras gestión presentándose incluso algunos conflictos relacionados a esta situación, como la de los internos del penal de Santo Domingo de Cantumarca, en el que existen 450 personas privadas de libertad, que viven en situación extrema de hacinamiento, misma que instalaron un huelga de hambre como forma de protesta por la negativa del régimen penitenciario a recibir más carpetas de solicitud de ampliación de indulto², situación que las personas privadas de libertad identifican como una clara vulneración a sus derechos. Con relación a este hecho , el pasado 11 de agosto La Defensoría del Pueblo presentó hoy un **proyecto de Decreto Presidencial** para que el mandatario Evo Morales lo apruebe, con el fin de otorgar amnistía, indulto parcial e indulto a presos en Bolivia.³
- ❖ La retardación de la justicia es la causa principal que eleva los porcentajes de personas privadas de libertad que no cuentan con sentencia ejecutoriada y guardan detención preventiva, mostrando claramente que las causales son atribuibles a los problemas estructurales de la administración del sistema de justicia, que afectan principalmente a las personas de escasos recursos que no logran el acceso a un servicio de justicia plural, pronta y oportuna, que se desenvuelve incluso entre caos de corrupción que hacen evidente un cambio profundo y estructural en el actual Sistema de justicia, ante tal situación este pasado mes de junio, se realizó la **Cumbre Nacional de Justicia Plural** que tuvo como conclusiones varias que se encuentran en el periodo de sistematización por parte de un gabinete jurídico para la emisión de la normativa que pretende reformar el Sistema Judicial en busca del beneficio general de la población boliviana. Esto demuestra un avance del Estado en el reconocimiento de los problemas estructurales del actual Sistema de Justicia.

¹ http://www.la-razon.com/index.php?_url=sociedad/ONU-Bolivia-Ley-Identidad-Genero_0_2496350360.html

² Nota de Prensa El Diario, 3 de junio del 2016.

³ http://spanish.xinhuanet.com/2016-08/12/c_135587849.htm

- ❖ Con relación a la **violencia intrafamiliar** se destaca adicionalmente que según un estudio global actualizado a mayo 2016 por la comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y el fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Bolivia y Haití figuran como los países con los mayores índices de violencia contra niñas y adolescentes⁴, advirtiendo que esta violencia se intensifique con un riesgo mayor para dichas poblaciones con derechos más vulnerables y en este sentido la violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes también se visibiliza considerando que a nivel nacional se recibió un total de 719 denuncias, según el reporte de la fuerza especial de Lucha la Violencia FELCV, siendo la mayoría de las víctimas las mujeres adultas (463) y el resto (256) niños, niñas y adolescentes datos preocupantes que muestran la situación de vulnerabilidad de estas poblaciones.
- ❖ En cuanto a la **prevención y atención de conflictos sociales**, se presentaron en este periodo conflictos sociales varios que según datos registrados en el sistema integral de conflictos sociales, los mismos ascendieron a 335 conflictos registrados en la oficina nacional, reportando en los mismos, heridos y fallecidos por enfrentamientos varios, se resalta entre ellos la demanda por derechos laborales iniciada por trabajadores de ENATEX apoyados en instancias posteriores por la Central Obrera Boliviana, el conflicto de las Personas con Discapacidad que demandaban un nuevo bono anual mediante marchas, vigiliadas y otras formas de manifestaciones entre las que se destaca la protesta de los sectores cooperativistas mineros con niveles de violencia que desembocaron en pérdidas de vidas humanas.

ii. ANÁLISIS ORGANIZACIONAL INTERNO.

El contexto que delimitó las acciones institucionales en el primer semestre de 2016 fue el nombramiento del Dr. David Tezanos Pinto, como el cuarto Defensor del Pueblo desde la creación de la institución, sentando con este hecho la oportunidad de renovación en el ámbito participativo y de coordinación con las organizaciones sociales, considerándose por primera vez en la historia institucional consultas con las mismas para la dignación de los Delegados Adjuntos que acompañaran a la nueva gestión defensoría, buscando contar con el apoyo de las organizaciones de poblaciones con derechos más vulnerables para un trabajo conjunto y de participación amplia que aporte a la toma de decisiones institucionales. De manera ardua se iniciaron todas las actividades institucionales bajo las nuevas líneas estratégicas sin dejar de lado la continuidad al cumplimiento del mandato constitucional en el marco de la normativa vigente.

- ❖ **Evaluación de Medio Término**, que considera positivos los avances en términos de eficiencia, efectividad, transparencia y gestión de sus recursos, recomendando “Priorizar las líneas de acción que son exclusivas de la naturaleza, mandato y alcance de la Defensoría así como aquellas en que la Defensoría tiene mayor experticia, liderazgo y legitimidad”. Por lo que se tomaron en cuenta para plantear operaciones como la respuesta al contexto actual de los DDHH en Bolivia, descrito en el punto anterior. Esta planificación será usada como base para el diseño y ejecución de Nuevo Instrumento de Planificación Estratégica, a fin de

⁴ http://www.eldiario.net/noticias/2016/2016_07/nt160720/sociedad.php?n=60&boliviayahaitiliderancifrasdeviolenciacontraniñas

garantizar la sostenibilidad institucional y actualizar el modelo gestión que permita el cumplimiento del mandato constitucional y la consecución de nuevos objetivos institucionales.

- ❖ **Nueva Ley de la Defensoría del Pueblo**, el 5 de julio del 2016, el Defensor del Pueblo, David Tezanos Pinto, presentó ante la Asamblea Legislativa Plurinacional la nueva propuesta para trabajar, el Proyecto de Ley de la Defensoría del Pueblo, documento que ya se encuentra en esa instancia para su análisis, debate y consenso. El Proyecto de Ley de la Defensoría del Pueblo se encara una nueva estrategia institucional para socializar y debatir la misma con organizaciones sociales y población en general, además de establecer alianzas institucionales que apoyen en el proceso de lograr su aprobación en aplicación a los principios institucionales y en un tiempo razonable considerando la necesidad inminente de contar con la normativa marco actualizada. Asimismo, fortalecerá los roles de la Defensoría del Pueblo y permitirá ampliar su trabajo al uso de acciones constitucionales señaladas por la norma suprema,
- ❖ **Nueva Estructura Orgánica de la Defensoría del Pueblo**, el pasado 4 de agosto, la institución defensorial, en cumplimiento de su mandato constitucional, llevó adelante una evaluación del estado de su situación sustantiva, administrativa y financiera, la cual determinó la necesidad de implementar una reestructuración institucional integral.⁵ El nuevo diseño, se ajusta a los pilares de promoción, educación, difusión, vigencia, ejercicio, defensa y cumplimiento de los derechos humanos, la construcción e implementación de políticas públicas, el desarrollo normativo y el servicio al pueblo a través de profesionales integrales. En atención a este requerimiento se cuenta con la Resolución Ministerial N° 662 emitida por el Ministerio Economía y Finanzas Publicas que aprueba la nueva escala salarial.
- ❖ **Nueva Estructura Organizacional**

Mediante Informe DP/CG 976/2016 “Informe técnico sobre reestructuración de la Defensoría del Pueblo” de fecha 28 de julio de 2016, se presenta la propuesta reestructuración organizacional para la Defensoría del Pueblo, donde principalmente se identifica que, para que la Defensoría del Pueblo cumpla su rol constitucional de servicio al pueblo y en la construcción del Estado Plurinacional se hace evidente la necesidad de cambiar la estructura organizativa actual.

En base a esto la nueva estructura permitirá consolidar el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo en sus funciones sustantivas y administrativas para de esta manera orientar sus actividades en funcionan al mandato constitucional, los requerimientos de la población y el apoyo de la Cooperación Internacional a programas y proyectos concretos.

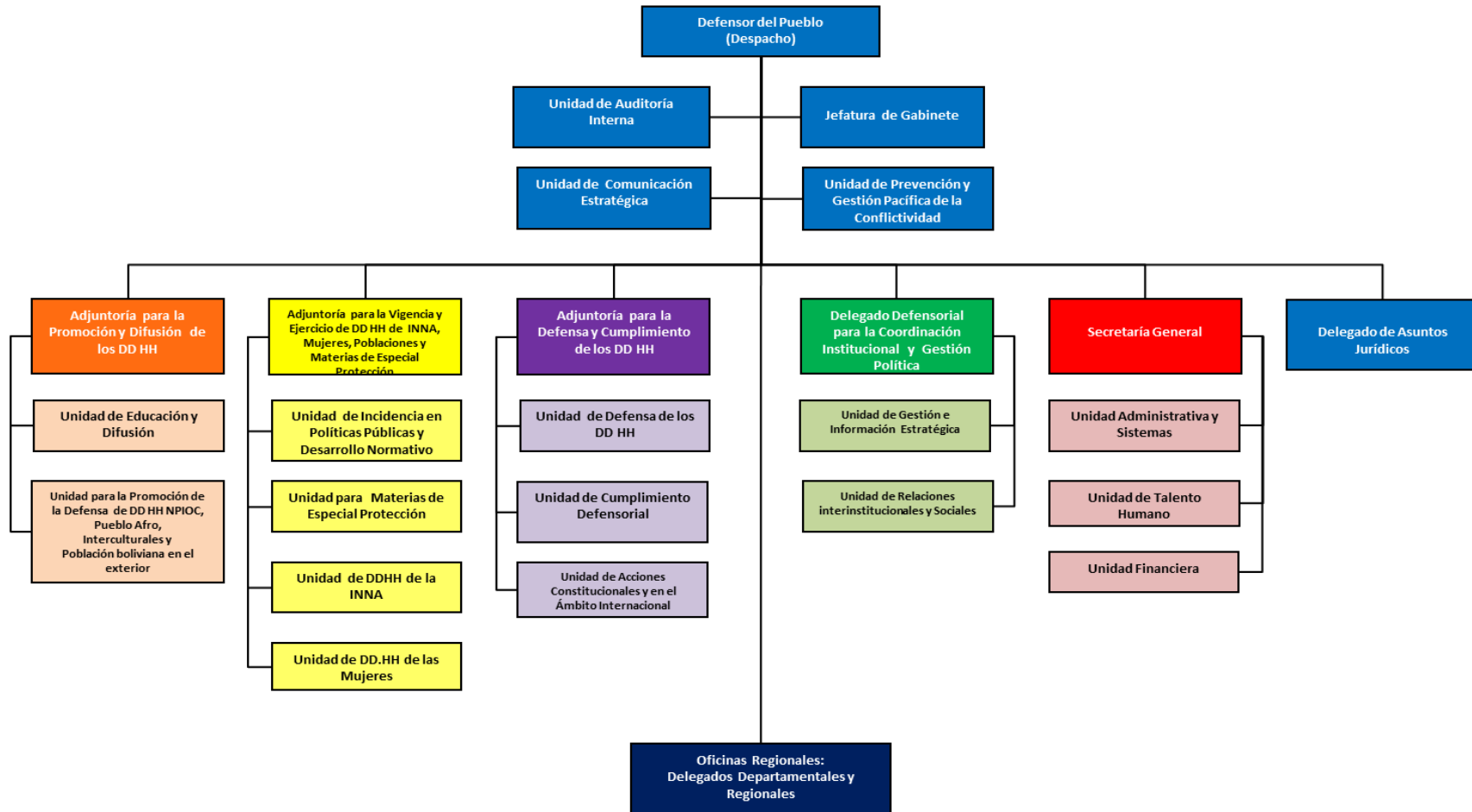
Se extractan los impactos esperados del informe técnico (p. 34):

- Habrá mayor coordinación entre las diferentes unidades para satisfacer las demandas de la población a través de la optimización y precisión de sus funciones y responsabilidades y la descentralización de funciones.

⁵ http://www.defensoria.gob.bo/sp/noticias_proc.asp?Seleccion=2627

- Mejorará la participación de recursos entre las unidades sustantivas, producto de la departamentalización mixta y la descentralización de funciones en las Representaciones Departamentales y Mesas Defensoriales.
- Al ser una estructura orgánica flexible, la Defensoría del Pueblo podrá enfrentar la toma de decisiones complejas y adecuarse a cambios frecuentes en un entorno altamente inestable.
- Proporcionará oportunidades para el desarrollo de habilidades y destrezas de los servidores públicos de las unidades sustantivas, favoreciendo la especialización y rotación funcionaria.
- La horizontalización de la estructura de la Defensoría del Pueblo y la descentralización de funciones, favorecerá la coordinación y comunicación. Asimismo, contribuirá a la simplificación y desburocratización de procesos.
- Contribuirá al mejoramiento del clima organizacional, de la cultura organizacional y rompimiento de “los compartimentos estanco”, a partir de la introducción del enfoque por sistemas, procesos y trabajo en equipo.
- Mejorará la actuación sustantiva y administrativa de la Defensoría del Pueblo en el ámbito, local, regional y departamental al tener una estructura descentralizada, lo cual además ayudará a fortalecer no solo su imagen institucional, sino también la calidad y oportunidad de atención a las demandas de la población.

NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



V. PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017: PROYECTOS U OBJETIVOS ESPECÍFICOS POR PROGRAMA.

Cuadro Nº 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
1.- LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL: Contribuir desde los derechos humanos a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.									
1.1. Ejercicio de los derechos sociales en la educación, la salud, servicios básicos y el trabajo en condiciones de igualdad y no discriminación	5	Se ha realizado un diagnóstico del ejercicio de los derechos sociales en el eje troncal (La Paz Cbba. Santa Cruz) en materias de la educación la salud servicios básicos y el trabajo en condiciones de igualdad y no discriminación hasta el 3er trimestre.	0,4	Nº de diagnósticos realizados.	Documento de diagnóstico.	0	0	1	0
		Se cuenta con un estudio de las condiciones laborales de igualdad y no discriminación en razón de sexo edad discapacidad y relación con cargos jerárquicos hasta el cuarto trimestre.	0,4	Nº de estudios.	Documento.	0	0	0	1
		Se ha logrado el 40% de cumplimiento de las recomendaciones emergentes de informes defensoriales, hasta el 4to trimestre.	0,5	% de Recomendaciones cumplidas.	informes de seguimiento y resultados.	0	0	0	40
		Se ha cumplido el 80% de la estrategia institucional de salud a nivel nacional, hasta el 4to trimestre.	0,2	% de cumplimiento de la estrategia.	Informes y documentos.	80	80	80	80
		Se ha elaborado un documento de investigación sobre mala práctica médica desde la situación de las víctimas para visibilizar la necesidad de regular la temática, hasta el 3er trimestre.	0,5	Nº de documentos de investigación.	Informes y documentos.	0	0	1	0

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
1.- LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL: Contribuir desde los derechos humanos a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.									
		Se ha logrado que 8 hospitales públicos, seguridad social y/o privados implementen las Defensorías del Paciente, en cumplimiento a la norma que las regula, durante la gestión 2017.	0,5	N° de defensorías del paciente implementadas.	Informes y documentos.	0	4	0	4
		Se ha logrado incidir en la construcción de la normativa laboral con criterios descolonizadores y despatriarcalizadores en el marco de la nueva administración pública, hasta 2do trimestre.	0,5	N° de normativa donde se logro incidir.	Informes y documentos.	0	1	0	0
		Se ha logrado al menos el reconocimiento de un derecho laboral a favor de los consultores individuales de línea en la normativa pertinente hasta el 4to trimestre.	0,5	N° de normativa que reconoce los derechos laborales.	Informes y documentos.	0	0	0	1
		Se ha visibilizado la necesidad de una normativa que regule la temática de acoso laboral a través del relevamiento de información sobre la situación de las víctimas, hasta el 2do trimestre.	0,5	N° de informes.	Informes y documentos.	0	1	0	0
		Se ha logrado el cumplimiento de al menos dos disposiciones constitucionales o legales para garantizar el derecho a la salud durante toda la gestión 2017.	1	N° de disposiciones constitucionales o legales	Informes.	0	0	0	2

Cuadro Nº 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
1.- LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL: Contribuir desde los derechos humanos a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.									
1.2. Educación para el ejercicio pleno de los derechos humanos en el Estado Plurinacional	5	Al menos 9 grupos de voluntarios a nivel nacional reciben capacitación en DDHH y apoyan las actividades de difusión de la Defensoría del Pueblo.	0,5	N° de grupos de voluntarios conformados.	Convocatoria pública. - Registro de voluntarios. - Informes de actividades semestrales. Listados de asistencia.	0	2	3	4
		Se han atendido el 100% de los requerimientos internos de educación y difusión en DDHH durante la gestión 2017.	0,2	% de requerimientos atendidos.	Informes. Solicitudes atendidas. Productos elaborados.	100	100	100	100
		Se ha concluido el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación de los eventos educativos a nivel nacional.	0,2	N° de procesos concluidos.	Informe.	0	0	0	1
		El programa de formación política en DDHH se encuentra implementado en la oficina nacional, y las Representaciones de La Paz y El Alto.	0,5	N° de oficinas con el programa implementado.	Documento de implementación del programa.	0	1	2	0

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
1.- LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL: Contribuir desde los derechos humanos a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.									
		Al menos dos instituciones públicas han incluido o modificado contenidos de DDHH en sus procesos educativos.	0,5	N° de instituciones públicas con contenidos de DDHH en sus proceso educativos.	Informes. Documentos con los contenidos modificados o incluidos.	0	1	0	1
		Se ha respondido el 100% de los requerimientos externos de educación y difusión en DDHH.	0,5	% de requerimientos respondidos.	Informes. Solicitudes atendidas. Productos elaborados.	100	100	100	100
		Se han desarrollado procesos educativos sobre DDHH con al menos 2 instituciones públicas priorizadas durante.	0,5	N° de procesos educativos desarrollados con instituciones públicas.	Documentos de evaluación de los procesos. Contenidos. Listados.	0	1	0	1
		Se ha elaborado al menos 2 productos educativos integrales, sobre temáticas priorizadas.	0,5	N° de productos educativos integrales.	Productos educativos.	0	1	0	1
		Se ha desarrollado un curso virtual sobre temáticas priorizadas de DDHH dirigido a público externo o interno.	0,4	N° de cursos desarrollados.	Respaldo en línea de realización del curso.	0	0	0	1

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
1.- LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL: Contribuir desde los derechos humanos a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.									
		Se ha desarrollado al menos un proceso de educación y difusión sobre DDHH de una NPIOC priorizada, hasta fines de 2017	0,5	N° de procesos desarrollados.	Documentos. Productos educativos y de difusión. Informe del proceso.	0	0	0	1
		Se ha desarrollado al menos un proceso de educación y difusión sobre DDHH del Pueblo Afroboliviano, hasta fines de 2017	0,5	N° de procesos desarrollados.	Documentos. Productos educativos y de difusión. Informe del proceso.	0	0	0	1
		Se ha desarrollado al menos un proceso de educación y difusión sobre DDHH de la población boliviana en el exterior, hasta fines de 2017	0,2	N° de procesos desarrollados.	Documentos. Productos educativos y de difusión. Informe del proceso.	0	0	0	1
1.3. Comunicación defensorial para la vigencia	5	Se han elaborado la estrategia institucional de comunicación estratégica, hasta fines de 2017.	1	N° de estrategia elaborada.	Documento de estrategia.	0	0	0	1

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
1.- LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL: Contribuir desde los derechos humanos a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.									
plena y el ejercicio de los derechos humanos		Se han elaborado y se ha difundido a los medios de comunicación impresos, radiales, televisivos y digitales, el 1000% de todas las notas de prensa sobre problemáticas y temáticas de derechos humanos, en el marco de las prioridades institucionales,, durante toda la gestión.	1	% de notas de prensa sobre problemáticas y temáticas de derechos humanos elaboradas y difundidas.	Notas de prensas difundidas.	100	100	100	100
		Se han difundido al menos 200 informes de monitoreo informativo sobre temas en los que trabaja la Defensoría del Pueblo, durante la gestión 2017.	0,5	N° de reportes de análisis informativos.	Reportes de análisis informativos elaborados.	50	50	50	50
		Se han suscrito al menos tres acuerdos con medios de comunicación y/o asociaciones de periodistas para la promoción y defensa de derechos humanos, en coordinación con las oficinas defensoriales, hasta el cuarto trimestre de la gestión.	0,5	N° de acuerdos suscritos.	Acuerdos suscritos.	0	0	0	3

Cuadro Nº 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
1.- LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL: Contribuir desde los derechos humanos a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.									
		Se ha logrado al menos 2 alianzas establecidas y operativas con instituciones públicas o privadas para la difusión de los DDHH, hasta fines de 2017	0,5	N° de alianzas establecidas y operativas.	Documentos respaldatorios de las alianzas (convenios, cartas de intenciones, acuerdos, actas, informes).	0	1	0	1
		Se transformó el Centro de Información y Documentación en la Biblioteca Activa de DDHH, hasta fines de 2017	1,1	Biblioteca activa implementada.	Espacio físico de la biblioteca activa. Informe de implementación.	0	0	0	1
		Se han atendido el 100% de requerimientos y procesos administrativos de la Adjutoría, durante la gestión 2017	0,2	% de requerimientos y procesos respondidos.	Informes. Solicitudes atendidas. Respaldo en sistemas.	100	100	100	100
		Se han atendido el 100% de requerimientos y procesos del almacén de materiales de difusión, durante la gestión 2017	0,2	% de requerimientos y procesos respondidos.	Informes. Solicitudes atendidas. Respaldo en sistemas.	100	100	100	100

Cuadro Nº 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
1.- LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL: Contribuir desde los derechos humanos a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.									
1.4. Gestión, transparencia y fortalecimiento institucional	25	El 100% de los requerimientos del Despacho de la MAE en un plazo de 5 días como máximo, durante toda la gestión 2017 atendido.	0,5	% de requerimientos atendidos.	Informes.	100	100	100	100
		El 100% de los requerimientos de las áreas y unidades de Despacho que involucran coordinación con el Despacho de la MAE, durante toda la gestión 2017 atendido y gestionado.	0,5	% de requerimientos atendidos.	Informes.	100	100	100	100
		El 100% de la agenda del Despacho del MAE y su participación en eventos durante toda la gestión 2017 coordinado.	0,5	% de coordinación de la agenda.	Agenda e Informes.	100	100	100	100
		El 100% de la gestión administrativa del Despacho, durante toda la gestión 2017 realizado.	0,5	% de gestiones administrativas.	Informes, documentación.	100	100	100	100
		Se han realizado nueve (9) auditorías programadas (confiabilidad de los EE FF; Operativa, Especial, SAYCO y Seguimientos) con el fin de emitir el resultado de la evaluación sobre la gestión administrativa de la Institución; a lo largo de la gestión 2017.	0,5	Nº de auditorías programadas.	Informes y documentos.	1	3	3	2
		Se han atendido el 100% de la totalidad de requerimientos de la MAE, correspondientes a temas específicos, (Trabajos no programados); a lo largo de toda la gestión 2017.	0,5	% de requerimientos atendidos.	Informes y documentos.	100	100	100	100

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
1.- LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL: Contribuir desde los derechos humanos a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.									
		Se han emitido tres (3) informes para que la CGE realice la evaluación y seguimiento al trabajo de la Auditoría Interna en el 1er. y 3er. trimestre de la gestión 2017.	0,5	Nº de informes emitidos.	Informes y documentos.	1	0	2	0
		Se ha elaborado un modelo de gestión pública estratégica institucional que permita realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores de las prioridades y efectividad institucional del quinquenio 2017-2021, hasta el 4to. trimestre de la gestión 2017.	0,5	Nº de documentos de evaluación.	Propuesta de modelo de gestión pública estratégica institucional.	0	0	0	1
		Se ha implementado en todas las instancias organizacionales el nuevo marco político-estratégico, operativizada por la nueva estructura organizacional, hasta el primer trimestre de 2017.	1	% instancias organizacionales en las que se implementó el nuevo marco político-estratégico.	Informe y documentos.	100	0	0	0
		Se han implementado los nuevos instrumentos organizacionales en el marco de la nueva estructura organizacional: normativa interna y Manual de Procesos y Procedimientos, hasta el segundo trimestre de 2017.	1	Nº de nuevos instrumentos organizacionales implementados.	Informe y documentos.	0	2	0	0
		Se han elaborado los instrumentos que institucionalizan de gestión operativa: dos documentos de monitoreo; la evaluación anual del POA 2016; la evaluación semestral del POA 2017, en los plazos establecido en la normativa vigente.	1	Nº de Documentos de Monitoreo y evaluación del POA.	Informe y documentos.	1	1	1	1

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
1.- LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL: Contribuir desde los derechos humanos a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.									
		Se ha contribuido a que la Defensoría del Pueblo tenga una ejecución física de al menos un 90%, hasta el 4to. trimestre de la gestión 2017.	1	% ejecución física. (f: Promedio Normal)	Informe y documentos.	90	90	90	90
		Se ha institucionalizados al menos 2 herramientas de coordinación y comunicación a nivel nacional, hasta fines de la gestión 2017.	0,5	Nºde herramientas de coordinación y comunicación institucionalizadas.	Informe y documentos.	0	0	0	2
		Se ha elaborado un documento de análisis sobre información estratégica para implementar acciones de prevención en la vulneración de DDHH, hasta fines de 2017.	1	Nº de documentos de análisis sobre Inf. estratégica.	Informe y documentos.	0	0	0	1
		Se han adoptado al menos dos medidas defensoriales preventivas en la vulneración de DDHH, producto de la información estratégica, hasta fines de 2017.	1	Nº de medidas defensoriales preventivas en la vulneración de DDHH adoptadas.	Informe y documentos.	0	0	0	2
		Se han realizado al menos 4 reuniones bilaterales , a solicitud de la DP o de los donantes para coordinar acciones de apoyo técnico, hasta el 4to trimestre de la gestión 2017.	1	Nº de reuniones.	Informe y documentos.	1	1	1	1

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
1.- LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL: Contribuir desde los derechos humanos a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.									
		Se han realizado 2 reuniones ordinarias semestrales del Comité Interinstitucional de la Canasta de Fondos hasta el 3er trimestre de la gestión 2017.	1	N° de reuniones.	Informe y documentos.	1	0	1	0
		Se ha logrado el ejercicio y participación de los actores del Control Social, a través de dos espacios a nivel nacional, hasta en el 4to. trimestre de la gestión 2017.	0,5	N° de espacios de Control Social.	Informe y documentos.	0	0	0	1
		Se han conformado al menos 4 espacios de relación estratégica con: organizaciones sociales, universidad, organizaciones no gubernamentales y instituciones internacionales de DD, a fin de establecer agendas de trabajo relacionadas con DD HH, la gestión 2017.	0,5	N° de espacios de relación estratégica.	Informe y documentos.	0	0	0	4
		Se ha conformado al menos dos espacios de coordinación estratégica con instituciones de los órgano de Estado y en cada departamento fin de establecer agendas de trabajo relacionadas con DD HH.	0,5	N° de espacios de espacio de coordinación por órgano de Estado.	Informe y documentos.	0	0	0	2
		Se ha participado en el 100% de los eventos convocados por instancias internacionales de Derechos Humanos, INDH, organismos y organizaciones de otros países adoptando posiciones institucionales durante la gestión 2017.	0,5	% eventos.	Informe y documentos.	100	100	100	100

Cuadro Nº 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
1.- LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL: Contribuir desde los derechos humanos a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.									
		Se ha gestionado y coordinado el 100% de requerimientos e información de los organismos, instancias de derechos humanos y miembros de la Red para el posicionamiento a nivel internacional de la Red de INDH del Continente Americano - RINDHCA durante la gestión 2017.	0,5	% de requerimientos atendidos.	Informe y documentos.	100	100	100	100
		Se asumió el liderazgo del Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos.	0,5	Nº instancias asumidas en su liderazgo.	Informe y documentos.	0	0	0	1
		Se ha ejecutado todos los procesos y procedimientos de Talento Humano de la Defensoría del Pueblo.	2	% de procesos y procedimientos ejecutados de acuerdo a normativas vigentes.	Informes.	100	100	100	100
		Se ha ejecutado el 100% de los requerimientos financieros de la Defensoría del Pueblo.	4	% de requerimientos financieros ejecutados.	Informes, descargos.	100	100	100	100
		Se ha ejecutado el 100% de las solicitudes de Bienes y Servicios de la institución en el marco de la Normativa Vigente	2	% de ejecución de las solicitudes de Bienes y Servicios.	Informes.	100	100	100	100

Cuadro Nº 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
1.- LOS DERECHOS HUMANOS EN EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ESTADO PLURINACIONAL: Contribuir desde los derechos humanos a la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia.									
		Se ha atendido el 100% de los requerimientos del Despacho de la MAE enmarcándose en el ordenamiento jurídico vigente, durante la gestión 2017.	0,5	% de requerimientos atendidos.	Contratos, Resoluciones Administrativas, Informes Legales y todo documento requerido por las distintas instancias de la Institución.	100	100	100	100
		Se ha atendido el 100 % de los requerimientos de las instancias organizacionales enmarcándose en la normativa vigente, durante la gestión 2017.	0,5	% de requerimientos atendidos.	Atención y seguimiento a todo asunto jurídico externo, encomendado por la Máxima Autoridad Ejecutiva.	100	100	100	100
		El 100 % de la normativa interna sometida a consideración son adecuados por la UAJ a la normativa vigente, durante la gestión 2017.	0,5	% de requerimientos atendidos.	Normativa vigente.	100	100	100	100

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
2.- EXIGIBILIDAD Y JUSTICIABILIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL: Coadyuvar a que la población ejerza acciones de exigibilidad y justiciabilidad para la vigencia de sus derechos de forma universal, integral e interdependiente, con énfasis en los DESC.									
2.1. Derechos humanos de bolivianas y bolivianos en el exterior y migrantes en el país.	5	Se ha realizado un mapeo de vulnerabilidad de derechos humanos de bolivianos y bolivianas residentes en Argentina y Brasil identificando ámbitos de acción y responsabilidades institucionales hasta el 3er trimestre.	1,5	N° de mapeos.	Documento.	0	0	1	0
		Se ha restituido o gestionado el 15% del total de casos presentados por bolivianas y bolivianos en el exterior sobre posibles vulneraciones a DDHH.	1	% de casos atendidos.	SSP.	100	100	100	100
		Se ha restituido o gestionado el 15% del total de casos presentados por migrantes o extranjeros en Bolivia sobre posibles vulneraciones a DDHH.	1	% de casos atendidos.	SSP.	100	100	100	100
		Se ha evaluado la implementación de la oficina virtual para bolivianos y bolivianas en el exterior, hasta el 3er trimestre.	1,5	N° de documentos de evaluación.	SSP.	0	0	1	0
2.2. Construcción del nuevo sistema de justicia	5	Se ha concluido el 10% de los casos referidos al debido proceso o acceso a la justicia por hecho subsanado, cese de la vulneración durante la gestión 2017.	1	% de casos atendidos.	SSP.	10	10	10	10
		Se ha logrado el 40% del cumplimiento de las recomendaciones defensoriales emitidas dentro del los informes relacionados al acceso a la justicia hasta el cuarto trimestre.	1,5	% de cumplimiento	Informes.	40	40	40	0
		Se ha incidido en el cumplimiento de al menos 4 reglas de Brasilia en el Sistema de Justicia, hasta el 4to trimestre.	1,5	N° de informes.	Informes.	1	1	1	1

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
2.- EXIGIBILIDAD Y JUSTICIABILIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL: Coadyuvar a que la población ejerza acciones de exigibilidad y justiciabilidad para la vigencia de sus derechos de forma universal, integral e interdependiente, con énfasis en los DESC.									
		Se ha incidido en un 100% en el fortalecer las garantías del debido proceso y acceso a la justicia a través de la activación de mecanismos nacionales e internacionales de protección de derechos humanos relacionados al acceso a justicia.	1	% acciones constitucionales.	Documentos e informes.	100	100	100	100
2.3. Sistema de servicio del pueblo	15	Se ha atendido el 100% de casos sobre posibles vulneraciones a los derechos humanos, presentados a la Defensoría del Pueblo durante la gestión 2017.	0,5	% de casos atendidos.	Informes y documentos.	100	100	100	100
		70% de los casos presentados en la Defensoría del pueblo merecieron intervención vía Gestión Defensorial o Admisión durante la Gestión 2017.	0,5	% de casos atendidos vía gestión defensorial o admisión.	SSP.	70	70	70	70
		40% del total de los casos admitidos concluidos merecieron cierre por hecho subsanado durante la gestión 2017.	3	% de casos concluidos por hecho subsanado.	SSP.	40	40	40	40
		25 días hábiles de tiempo promedio para la atención de casos vía Gestión Defensorial durante la gestión 2017.	0,5	N° de días hábiles promedio.	Informes y documentos.	25	25	25	25
		Se ha logrado la presencia de la Defensoría del Pueblo en el área periurbana y rural del país mediante la implementación de una nueva estrategia de "salir al encuentro con el pueblo" en el segundo y cuarto trimestre.	1,2	N° De informes y de documentos.	Informes y documentos.	0	1	0	1

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
2.- EXIGIBILIDAD Y JUSTICIABILIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL: Coadyuvar a que la población ejerza acciones de exigibilidad y justiciabilidad para la vigencia de sus derechos de forma universal, integral e interdependiente, con énfasis en los DESC.									
		Se ha mejorado la atención de casos a través de la implementación de líneas, guías o directrices durante la gestión 2017.	1,2	Nº De documentos.	Informes y documentos.	1	0	1	0
		Se ha logrado un trabajo integral e integrado a través del ingreso de la ACL y la Unidad Nacional de Conflictos al SSP.	0,5	Nº De documentos.	Informes y documentos.	0	1	0	1
		120 días hábiles de tiempo promedio de atención de casos vía admisión durante la gestión 2017	0,5	Nº De días.	Informes y documentos.	120	120	120	120
		Se ha concluido al menos el 70% de los casos registrados durante la misma gestión 2017.	0,5	% de casos concluidos durante la gestión 2017.	SSP.	70	70	70	70
		Se ha atendido el 100% de los requerimientos de información de instancias internas y externas durante la gestión 2017.	0,5	% de requerimientos atendidos.	Informes y documentos.	100	100	100	100
		Se ha realizado el 100% de ajustes requeridos al SSP durante la gestión 2017.	0,2	Nº De ajustes realizados.	Informes de ajustes realizados.	100	100	100	100
		Se ha acatado el 55% de las Resoluciones Defensoriales emitidas contra las instituciones vulneradoras d derechos humanos hasta el 4to trimestre de la gestión 2017.	1	% de recomendaciones acatadas.	Informes y documentos.	55	55	55	55
		Se ha aportado por lo menos un insumo para el informe a la ALP sobre RDs archivadas generadas en el marco del SSP, en el primer trimestre.	0,3	Nº de informes elaborados.	Informes y documentos.	1	0	0	0

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
2.- EXIGIBILIDAD Y JUSTICIABILIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL: Coadyuvar a que la población ejerza acciones de exigibilidad y justiciabilidad para la vigencia de sus derechos de forma universal, integral e interdependiente, con énfasis en los DESC.									
		Se ha remitido el 100% de la información requerida para el informe a la ALP hasta el primer trimestre.	0,2	% de información remitida.	Informes y documentos.	100	100	100	100
		Se ha coadyuvado al 100% de las proyecciones colectivas planteadas por las oficinas regionales durante la gestión 2017.	0,5	% de proyecciones colectivas coadyuvadas.	Informes y documentos.	100	100	100	100
		Se ha realizado al menos un seguimiento a la implementación de las proyecciones colectivas planteadas por las oficinas regionales a nivel nacional el cuarto trimestre.	0,2	N° De documentos.	Informes y documentos.	0	0	0	1
		Se ha desarrollado un programa de asistencia legal a grupos en situación especial y/o derechos colectivos y difusos, hasta el 4to trimestre.	0,5	N° de programa.	Informes y documentos.	0	0	0	1
		Se ha realizado dos informes de monitoreo en casos del SSP a nivel nacional el 2do y 4to trimestre.	0,2	N° De informes.	Informes y documentos.	0	1	0	1
		Se ha analizado y tramitado de oficio al menos el 10% del total de casos atendidos vía acciones de defensa durante la gestión 2017	0,5	No. De informes.	Informes y documentos.	10	10	10	10
		Se ha logrado alcanzar el 50% de fallos favorables a la Defensoría del Pueblo, del total de acciones interpuestas en relación a vulneración de derechos y garantías constitucionales en la gestión 2017.	1	% de fallos favorables.	Sentencias constitucionales.	50	50	50	50

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
2.- EXIGIBILIDAD Y JUSTICIABILIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL: Coadyuvar a que la población ejerza acciones de exigibilidad y justiciabilidad para la vigencia de sus derechos de forma universal, integral e interdependiente, con énfasis en los DESC.									
		Se ha analizado y tramitado el 100% de casos que merezcan ser atendidos ante el sistema internacional de protección de DDHH.	0,5	N° de informes elaborados.	Informes y documentos.	100	100	100	100
		Se ha tramitado el 100% de las solicitudes, casos, audiencias, reuniones de trabajo y medidas en general ante el Sistema Interamericano (Analizadas, admitidas o rechazadas, presentadas y respondidas) en la gestión 2017.	0,5	% de solicitudes, casos, audiencias, reuniones.	Documentos.	100	100	100	100
		Se ha elaborado el 100% de informes integrales instruidos por la MAE, los que cuentan con enfoque técnico constitucional y de Derechos Humanos, durante la gestión 2017.	0,5	% de informes integrales.	Informes.	100	100	100	100
2.4. Gestión de conflictos sociales	5	Se ha institucionalizado un sistema de trabajo integrado entre SSP-SICS para implementar acciones de defensa, protección y reparación en casos que impliquen vulneración de derechos humanos, hasta fines de 2017.	0,5	N° sistemas institucionalizados.	Informe y reportes.	0	0	0	1
		Se ha alertado a las autoridades e instituciones estatales responsables, en el 40% de situaciones buscando su prevención y la gestión de conflictos sociales, durante toda la gestión 2017.	1	% de situaciones buscando su prevención y la gestión de conflictos sociales.	Reportes del Sistema de Información de Conflictos Sociales enviados, Informes, listas de participantes y registro fotográfico.	40	40	40	40

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
2.- EXIGIBILIDAD Y JUSTICIABILIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL: Coadyuvar a que la población ejerza acciones de exigibilidad y justiciabilidad para la vigencia de sus derechos de forma universal, integral e interdependiente, con énfasis en los DESC.									
		Se ha logrado la gestión pacífica de al menos 20% de conflictos registrados, a través del dialogo, la mediación y otros instrumentos, a lo largo de la gestión 2017.	1	% de conflictos registrados en los que se logró su pacificación.	Informes y/o documentos.	20	20	20	20
		Se ha gestionado, intervenido, y prevenido la vulneración de DDHH dentro del desarrollo de conflictos socioambientales, en al menos un 25% del total de registrados.	0,25	% conflictos socioambientales gestionados, intervenidos, y prevenidos.	Informe.	25	25	25	25
		Se ha gestionado, intervenido, y prevenido la vulneración de DDHH dentro del desarrollo de conflictos relacionados a poblaciones en situación de vulnerabilidad, en al menos un 25% del total de registrados.	0,25	% conflictos relacionados a poblaciones en situación de vulnerabilidad gestionados, intervenidos, y prevenidos.	Informe.	25	25	25	25
		Se ha articulado una red de líderes y lideresas locales y nacionales para la gestión pacífica de la conflictividad, hasta fines de la gestión 2017.	0,5	N° de red para la gestión pacífica de la conflictividad.	Informes.	0	0	0	1

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
2.- EXIGIBILIDAD Y JUSTICIABILIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO PLURINACIONAL: Coadyuvar a que la población ejerza acciones de exigibilidad y justiciabilidad para la vigencia de sus derechos de forma universal, integral e interdependiente, con énfasis en los DESC.									
		Se ha generado e institucionalizado al menos un mecanismo de coordinación interinstitucional con: organizaciones sociales; de la sociedad civil; públicas; y privadas, para la prevención y gestión de la conflictividad.	0,5	N° de mecanismos de coordinación interinstitucional institucionalizados.	Informes.	0	0	0	1
		Se ha logrado el 30% de cumplimiento de los acuerdos y compromisos resultado de la intervención defensorial en conflictos hasta el 4to trimestre.	1	% de acuerdos y compromisos cumplidos.	Informes y documentos.	30	30	30	30

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
3.- DERECHOS HUMANOS DE GRUPOS VULNERABLES: Promover el respeto y la vigencia de los derechos humanos de las poblaciones más vulnerables en sus Derechos Humanos.									
3.1. Incidencia integral en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	10	Se cuenta con una propuesta de normativa en una población priorizada para la vigencia de los DDHH hasta el cuarto trimestre.	1	N° de propuestas normativas.	Propuesta Normativa.	0	0	0	1
		Se ha incidido en 2 iniciativas de política pública municipales en servicios básicos hasta el cuarto trimestre.	1	N° de propuestas de política pública.	Propuestas de Política Pública.	0	0	0	2
		Se ha incidido en 1 iniciativa de política pública nacional en servicios básicos hasta el tercer trimestre.	1	N° de políticas públicas.	Documento.	0	0	1	0
		Se han diseñado e implementado 1 política institucional de protección a la INNA al interior de la DP hasta el segundo trimestre.	0,5	N° de políticas.	Documento.	0	1	0	0
		Se ha incidido en 2 iniciativas de política pública para la protección y atención de DDHH de la INNA a nivel departamental/municipal hasta el cuarto trimestre.	1	N° de políticas.	Documento.	0	0	0	1

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
3.- DERECHOS HUMANOS DE GRUPOS VULNERABLES: Promover el respeto y la vigencia de los derechos humanos de las poblaciones más vulnerables en sus Derechos Humanos.									
		Se ha realizado una propuesta de mejora de la eficiencia de la aplicación de los protocolos y/o rutas críticas de la vulneración de los DDHH de las mujeres, en el eje troncal (ciudades capital de SC, CBBA y LP), de al menos dos operadores de servicios, hasta el 4to trimestre.	0,5	N° de propuestas.	Documento.	0	0	0	1
		Se ha coadyuvado la coordinación interinstitucional para la exigibilidad de los DD.HH. De las Mujeres, hasta el 4to trimestre.	0,5	N° de acciones.	Documentos.	0	0	0	1
		Se realizó una evaluación de la respuesta institucional para superar los factores obstaculizadores para la implementación de políticas publicas favorables a los DD.HH. de las mujeres, en escenarios de salud, educación, trabajo, violencia y política,, hasta el 4to trimestre .	0,5	N° de documentos.	Documentos.	0	0	0	1
		Se cuenta con un documento que refleja la vigencia de DDHH de las PPL por parte de Régimen penitenciario hasta el cuarto trimestre.	0,5	N° de documentos.	Documento.	0	1	0	0

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
3.- DERECHOS HUMANOS DE GRUPOS VULNERABLES: Promover el respeto y la vigencia de los derechos humanos de las poblaciones más vulnerables en sus Derechos Humanos.									
		Se ha elaborado los lineamientos institucionales de la Defensoría del Pueblo e implementación en materias de hasta el cuarto trimestre.	0,5	N° de propuesta de lineamientos institucionales.	Documento.	0	0	0	1
		Se cuenta con un documento que refleja el estado de situación de los DDHH en temas de tortura hasta el tercer trimestre .	1	N° de documentos.	Documento.	0	0	1	0
		Se cuenta con un estudio nacional de iniciativas de políticas públicas y buenas prácticas, resultado del observatorio de personas hasta el cuarto trimestre.	1	N° de estudios.	Documento.	0	0	0	1
		Se cuenta con un informe de seguimiento al cumplimiento de políticas publicas y normativas y se ha elaborado 2 propuestas de política publica referidas a PCD hasta el cuarto trimestre.	1	No. De Informes.	Documento.	0	0	0	1
3.2. Derecho de las naciones y pueblos indígena originario campesino	5	Se cuenta con una red de incidencia para el ejercicio y vigencia de los DDHH de los Pueblos Indígenas hasta cuarto trimestre.	5	N° de Redes constituidas.	Documento.	0	0	0	1

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
3.- DERECHOS HUMANOS DE GRUPOS VULNERABLES: Promover el respeto y la vigencia de los derechos humanos de las poblaciones más vulnerables en sus Derechos Humanos.									
3.3. Naciones y pueblos indígenas con derechos humanos altamente vulnerables.	4	Se han efectuado acciones de incidencia a los GAM y a los GAD sobre los DESC de 3 Pueblos Indígenas Altamente Vulnerables hasta el 4to trimestre.	4	N° de acciones de incidencia.	Acciones implementadas.	0	0	0	3
3.4. Desarrollo integral, participación y sistema de protección de niñas, niños y adolescentes	5	Se ha promovido el fortalecimiento del Sistema Plurinacional de Protección Integral a partir de la incidencia y seguimiento a la implantación de planes y programas de atención y protección de la INNA hasta el cierto trimestre.	2,5	N° de acciones de incidencia.	Documento.	0	0	1	0
		Se cuenta con una Red Nacional de Organizaciones de NNA para el ejercicio, propuesta e incidencia en políticas públicas de atención y protección a la INNA hasta el cuarto trimestre.	2,5	N° de Redes constituidas.	Informes.	0	0	0	1

Cuadro N° 5
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL 2017

Objetivo Especifico	Pond.	Resultado Esperado	Dist.	Indicador	F. de Verificación	T1	T2	T3	T4
3.- DERECHOS HUMANOS DE GRUPOS VULNERABLES: Promover el respeto y la vigencia de los derechos humanos de las poblaciones más vulnerables en sus Derechos Humanos.									
3.5. Derechos humanos de los niños, niñas y adolescencia en las actividades de zafra, beneficiado de la castaña y minería y erradicación de las peores formas de explotación.	3	Se ha implementado 2 mecanismos de protección a Adolescentes trabajadores a nivel municipal en regiones priorizadas hasta tercer trimestre.	3	N° de mecanismos implementados.	Documento.	0	1	1	0
3.6. Trata y tráfico de niños, niñas y adolescentes.	3	Se ha incidido en la implementación de dos líneas de la estrategia Regional de Trata y Tráfico hasta el cuarto trimestre.	3	N° de líneas estratégicas implementadas.	Documento.	0	0	0	2