



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PUESTOS

DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ

GESTIÓN 2021

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI)

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

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

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

1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.
COORDINADOR(A) II DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
CHOFER II ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
TECNICO II DE SERVICIO AL PUEBLO
COORDINADOR(A) I REGIONAL EL ALTO
COORDINADOR(A) III REGIONAL YUNGAS
COORDINADOR(A) IV REGIONAL DESAGUADERO

1.3. Relaciones directas del Puesto.

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)

Defensor (a) del Pueblo
Adjutoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos
Adjutoría para la Vigencia y Ejercicio de DD.HH de NNA, Mujeres, Poblaciones y Materias de Especial Protección
Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos
Secretaría General
Jefe de Gabinete
Delegados Defensoriales
Coordinadores Regionales

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)

Instituciones públicas a nivel departamental
Empresas Públicas que prestan servicios públicos
Oficinas de Defensa de los Derechos Humanos y Ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad
Planificar, dirigir y controlar la ejecución de planes, políticas y estrategias de manera integral para la prevención, defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos y las actividades financieras y administrativas de la instancia organización desconcentrada, en el marco del mandato constitucional y lo político estratégico a nivel departamental.

2.2. Cumplimiento de Normas.

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.
Constitución Política del Estado
Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental
Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública
Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público
Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo
Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo
Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia
Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente
Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores
Código de las Familias y del Proceso Familiar

2.3. Resultados		Ponderación Máxima 70%	
2.3.1. Resultados Específicos.			
Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).			
Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación	
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones del Estado.	20	
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han realizado acciones de sensibilización sobre DD.HH. de poblaciones en situación de vulnerabilidad.	10	
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se han realizado talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	15	
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se han realizado gestiones con Instituciones Públicas Nacionales, Departamentales y Regionales para la adopción del Protocolo Defensorial.	10	
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se ha intervenido en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	15	
		TOTAL:	70
2.3.2. Resultados Continuos		Ponderación Máxima (30%)	
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.			
Resultados Continuos	Ponderación		
Coordinación con la Oficina Nacional y con Instituciones del Estado para la realización de actividades de capacitación y promoción de Derechos Humanos.	4		
Coordinación con instituciones Públicas y Organizaciones Sociales, las acciones de difusión y sensibilización de las actividades y acciones defensoriales.	4		
Coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad los contenidos del taller para su realización.	4		
Gestiones con Instituciones Públicas Nacionales y Departamentales para la adopción del protocolo defensorial en la prevención y gestión pacífica de la conflictividad.	4		
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	4		
Supervisión del registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	5		
Gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	5		
		TOTAL:	30
III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO			
3.1. Requisitos de Formación.			
Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.			
Área	Grado	Condición	
HUMANIDADES, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Los requisitos que se otorgan al PUESTO son solo referenciales, considerando que este es un puesto de LIBRE NOMBRAMIENTO en el marco del Decreto Supremo N° 25749.	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE	
3.2. Requisitos de Experiencia.			
Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.			
Experiencia General	Profesional/Técnica/Competencia	Específico	Condición
8 AÑOS	7 AÑOS	3 AÑOS	EXCLUYENTE
3.3. Cualidades Personales.			
Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.			
Cualidades Personales			
Responsabilidad			
Trabajo en Equipo			
Confidencialidad			
Compañerismo			
Liderazgo			
Capacidad de Toma de Decisiones			
Trabajo Bajo Presión			

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	x	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:

Abg. Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.l.
Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior

Teresa Subieta S.
Delegada Defensorial Departamental La Paz
Firma y Sello
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Servidor o Servidora Pública

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	COORDINADOR (A) II DEPARTAMENTAL LA PAZ
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Ubicación Geográfica:	LA PAZ
1.1. Puesto del que recibe Supervisión.	DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ
1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión.	NINGUNO
1.3. Relaciones directas del Puesto.	
1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)	Despacho Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General Delegaciones Defensoriales Departamentales Coordinaciones Regionales
1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)	Instituciones Públicas a nivel departamental Empresas Privadas que prestan servicios públicos Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales) Organizaciones sociales y de la sociedad civil

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Responsable de la coordinación efectiva, supervisión del Servicio al Pueblo y el cumplimiento de la prestación de los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en apoyo técnico al Delegado (a) Departamental y a los profesionales de la Delegación para el correcto tratamiento de los casos situación de vulnerabilidad y otros de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo.

2.2. Cumplimiento de Normas.

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

Código de las Familias y del Proceso Familiar

2.3. Resultados

2.3.1. Resultados Específicos.

Ponderación Máxima 70%

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	7
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se ha alcanzado el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	4
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	5

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han concluido los casos registrados durante la gestión.	6
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han cumplido los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han atendido los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	6
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han atendido casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio.	5
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se ha concluido por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.	5
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se han realizado talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se han realizado gestiones con Instituciones Públicas Nacionales, Departamentales y Regionales para la adopción del Protocolo Defensorial.	5
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se ha intervenido en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	5
2.3 Defensa, promoción y cumplimiento de los Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de seguimiento para promover el acatamiento inmediato de las determinaciones defensoriales, a fin de promover el cumplimiento y la vigencia de Derechos Humanos.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se ha coadyuvado en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
TOTAL:		70
2.3.2. Resultados Continuos		Ponderación Máxima (30%)
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Ponderación
Apoyo en la Mediación de Conflictos Sociales.		2
Conclusión de casos en Gestión Defensorial y Orientación Defensorial		5
Conclusión de Investigación Formal.		5
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales.		3
Coordinación con instituciones del Estado.		2
Desarrollo de Capacitación en DD.HH con instituciones del Estado.		2
Monitoreo de casos.		5
Participar en el taller de gestión sensible al conflicto.		2
Registro de conflicto sociales.		2
Registro en el SICS de las gestiones defensoriales.		2
TOTAL:		30
III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO		
3.1. Requisitos de Formación.		
Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.		
Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE
3.2. Requisitos de Experiencia.		
Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.		
Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico
5 AÑOS	4 AÑOS	2 AÑOS
		EXCLUYENTE
3.3. Cualidades Personales.		
Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.		
Cualidades Personales		
Responsabilidad		

Trabajo en Equipo
Confidencialidad
Compañerismo
Liderazgo
Capacidad de Toma de Decisiones
Trabajo Bajo Presión

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Teresa Subieta S.
Delegada Defensoría Departamental La Paz
Defensoría del Pueblo


Edwina Torres Salgado
COORDINADOR DEFENSORÍA
DELEGACIÓN DE LA PAZ
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI)

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Ubicación Geográfica:	LA PAZ
1.1. Puesto del que recibe Supervisión.	DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ
1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.	NINGUNO
1.3. Relaciones directas del Puesto.	
1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)	Con todas las áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo
1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)	Entidades públicas departamentales. Entidades privadas departamentales Proveedores del Estado Organizaciones Sociales Público en General


II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)	Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.	
	Velar por la adecuada gestión de documentos, archivos y aplicación de procedimientos administrativos en la Delegación Defensorial Departamental La Paz.	
2.2. Cumplimiento de Normas.	Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.	
	Constitución Política del Estado	
	Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental	
	Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública	
	Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público	
	Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo	
	Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo	
2.3.1. Resultados Específicos.	Ponderación Máxima 70%	
	Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).	
	Proyecto del PEI	Resultados Específicos
	1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado gestiones administrativas en el marco de las competencias de la Delegación Defensorial Departamental.
	1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del POA.
		TOTAL:
		70
2.3.2. Resultados Continuos		Ponderación Máxima (30%)
	Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.	
	Resultados Continuos	Ponderación
	Realización de requerimientos de gastos generados por los programas, proyectos y productos en temas de DD.HH. de la Delegación Defensorial Departamental.	10
	Realización de gestiones administrativas y financieras recurrentes, para la ejecución e implementación del POA 2021 de la Delegación Defensorial Departamental.	10
	Registrar toda la correspondencia que ingresa a la Oficina Departamental de la Defensoría del Pueblo.	10
		TOTAL:
		30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO			
3.1. Requisitos de Formación.			
Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.			
Área	Grado	Condición	
BACHILLER EN HUMANIDADES Y/O CERTIFICADO DE COMPETENCIAS RELACIONADAS A SU PUESTO DE TRABAJO.	BACHILLER Y/O CERTIFICADO DE COMPETENCIAS	EXCLUYENTE	
3.2. Requisitos de Experiencia.			
Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.			
Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
1 AÑO	6 MESES	6 MESES	EXCLUYENTE
3.3. Cualidades Personales.			
Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.			
Cualidades Personales			
Responsabilidad			
Discreción			
Organización			
Responsabilidad			
Trato amable y respetuoso			
Polivalencia			
Capacidad para redactar documentos de manera clara y correcta			
3.4. Otros Requisitos.			
Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.			
OTROS REQUISITOS		EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS		X	
LEY 1178		X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA		X	
DERECHOS HUMANOS			X
IDIOMA ORIGINARIO		X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA		X	
IV. COMPROMISO			
La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del período programado.			

Fecha de aprobación:


Teresa Subieta S.
 Delegada Defensoría del Pueblo
 Jefe Inmediato Superior
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO


 Mariana Choque
 Jefe Inmediato Superior
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	CHOFER II ADMINISTRATIVO OFICINA DEPARTAMENTAL
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Ubicación Geográfica:	LA PAZ

1.1. Puesto del que recibe Supervisión.
DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ

1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.
NINGUNO

1.3. Relaciones directas del Puesto.

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)

Secretaría General
Unidades de Adjuntorías
Unidad de Talento Humano
Coordinación Regional El Alto

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)

Entidades públicas y privadas relacionadas con la Delegación Defensorial Departamental La Paz de la Defensoría del Pueblo

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Velar por la correcta administración del vehículo, apoyar en las actividades del personal y administrativas del Asistente Administrativo de la Delegación Departamental La Paz de la Defensoría del Pueblo.

2.2. Cumplimiento de Normas.

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

2.3.1. Resultados Específicos. **Ponderación Máxima 70%**

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado gestiones administrativas en el marco de las competencias de la Delegación Defensorial Departamental.	30
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del POA.	40
TOTAL:		70

2.3.2. Resultados Continuos **Ponderación Máxima (30%)**

Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.

Resultados Continuos	Ponderación	
Apoyo para el traslado del Delegado Defensorial Departamental y/o personal de la Delegación Defensorial Departamental a actividades sustantivas de la Unidad.	8	
Elaboración de informes y planillas de descargo, de actividades realizadas con el vehículo asignado a la Delegación Defensorial Departamental, en el marco de las funciones sustantivas de la Unidad.	8	
Apoyo en acciones administrativas para la realización de los trámites administrativos institucionales de la Delegación Defensorial Departamental.	7	
Realización de solicitudes de trámites y gestiones administrativas de mantenimientos preventivos y correctivos del vehículo asignado a la Delegación Defensorial Departamental.	7	
TOTAL:		30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Área	Grado	Condición
BACHILLER EN HUMANIDADES O CERTIFICADO DE COMPETENCIAS RELACIONADAS A SU PUESTO DE TRABAJO.	BACHILLER O CERTIFICADO DE COMPETENCIAS	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
1 AÑO	6 MESES	6 MESES	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales

Responsabilidad
Confidencialidad
Trato amable y respetuoso
Compromiso
Capacidad de reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión
Capacidad de trabajo en equipo
Puntualidad

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápites 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Teresa Subieta S.
Delegada Defensorial Departamental La Paz
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Jefe Inmediato Superior


Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública
Tomás Ibañez Amaru
CHOFER II ADMINISTRATIVO
DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PZ
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Ubicación Geográfica:	LA PAZ

1.1. Puesto del que recibe Supervisión.
DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ

1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.
NINGUNO

1.3. Relaciones directas del Puesto.

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)

Despacho
Adjuntorías
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales
Secretaría General

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)

Instituciones Públicas a nivel departamental
Empresas Privadas que prestan servicios públicos
Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil
Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente
Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesino

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y la Delegación.

2.2. Cumplimiento de Normas.

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

2.3.1. Resultados Específicos. **Ponderación Máxima 70%**

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	4
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	6
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	4

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días .	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	5
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	5
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	4
	TOTAL:	70
2.3.2. Resultados Continuos		Ponderación Máxima (30%)
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
	Resultados Continuos	Ponderación
	Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.	1
	Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.	2
	Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.	2
	Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP	3
	Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.	3
	Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.	3
	Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.	3
	Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.	3
	Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.	1
	Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.	1
	Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	1
	Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1
	Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1
	Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2
	Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1
	Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1
	Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
	TOTAL:	30

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/O. Competencia	Específica	Condición
4 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales

Facilidad para trabajar en grupos	
Responsabilidad	
Trabajo en equipo y bajo presión	
Comunicación asertiva	
Compromiso	
Iniciativa para tomar decisiones	
Capacidad de trabajo en equipo	
Compañerismo	
Confidencialidad	

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápites 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Teresa Subieta S.
Delegada Defensoría Departamental La Paz
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


Mary Durán C.
Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Ubicación Geográfica:	LA PAZ

1.1. Puesto del que recibe Supervisión.
DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ

1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.
NINGUNO

1.3. Relaciones directas del Puesto.

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)

Despacho
Adjuntorías
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales
Secretaría General

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)

Instituciones Públicas a nivel departamental
Empresas Privadas que prestan servicios públicos
Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil
Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente
Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesino

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y la Delegación.

2.2. Cumplimiento de Normas.

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

2.3.1. Resultados Específicos. **Ponderación Máxima 70%**

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	4
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	6
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	4

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días .	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	5
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	5
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	4
TOTAL:		70

2.3.2. Resultados Continuos Ponderación Máxima (30%)

Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.

Resultados Continuos	Ponderación	
Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.	1	
Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.	2	
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.	2	
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP	3	
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.	3	
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.	3	
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.	3	
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.	3	
Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.	1	
Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.	1	
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	1	
Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1	
Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1	
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2	
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1	
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1	
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1	
TOTAL:		30

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
4 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales

Facilidad para trabajar en grupos	
Responsabilidad	
Trabajo en equipo y bajo presión	
Comunicación asertiva	
Compromiso	
Iniciativa para tomar decisiones	
Capacidad de trabajo en equipo	
Compañerismo	
Confidencialidad	

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.


OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Teresa Subieta S.
Delegada Defensorial Departamental La Paz
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Nivel Inmediato Superior


Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública
Euger Felipe Choque Mamani
PROFESIONAL DE SERVICIO AL PUEBLO
D. L.P.
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Ubicación Geográfica:	LA PAZ

1.1. Puesto del que recibe Supervisión.
DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ

1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.
NINGUNO

1.3. Relaciones directas del Puesto.

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)

Despacho
Adjuntorías
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales
Secretaría General

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)

Instituciones Públicas a nivel departamental
Empresas Privadas que prestan servicios públicos
Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil
Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente
Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesino

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y la Delegación.

2.2. Cumplimiento de Normas.

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

2.3.1. Resultados Específicos. **Ponderación Máxima 70%**

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	4
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	6
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	4

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días .	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	5
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	5
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoria para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	4
TOTAL:		70

2.3.2. Resultados Continuos **Ponderación Máxima (30%)**

Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.

Resultados Continuos	Ponderación
Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.	1
Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.	2
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.	2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP	3
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.	3
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.	3
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.	3
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.	3
Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.	1
Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.	1
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	1
Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1
Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
TOTAL:	30

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
4 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales

Facilidad para trabajar en grupos	
Responsabilidad	
Trabajo en equipo y bajo presión	
Comunicación asertiva	
Compromiso	
Iniciativa para tomar decisiones	
Capacidad de trabajo en equipo	
Compañerismo	
Confidencialidad	

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Teresa Subieta S.
Delegada Defensorial Departamental La Paz
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello del Mediate Superior


Myrna Romero Arana
PROFESIONAL DE SERVICIO AL PUEBLO
DELEGACION DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello del Mediate Superior
Servidor o Servidora Pública

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Ubicación Geográfica:	LA PAZ
1.1. Puesto del que recibe Supervisión.	DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ
1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.	NINGUNO
1.3. Relaciones directas del Puesto.	
1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)	Despacho Adjuntorías Delegaciones Defensoriales Departamentales Coordinaciones Regionales Secretaría General
1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)	Instituciones Públicas a nivel departamental Empresas Privadas que prestan servicios públicos Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales) Organizaciones sociales y de la sociedad civil Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesino

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)	Sintetizar para que existe el puesto en la entidad. Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y la Delegación.
2.2. Cumplimiento de Normas.	Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc. Constitución Política del Estado Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

2.3.1. Resultados Específicos.	Ponderación Máxima 70%
Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).	

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	4
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	6
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	4

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días .	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	5
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	5
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoria para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	4
TOTAL:		70

2.3.2. Resultados Continuos **Ponderación Máxima (30%)**

Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.

Resultados Continuos	Ponderación	
Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.	1	
Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.	2	
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.	2	
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP	3	
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.	3	
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.	3	
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.	3	
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.	3	
Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.	1	
Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.	1	
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	1	
Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1	
Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1	
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2	
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1	
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1	
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1	
TOTAL:		30

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Experiencia General	Profesional/Técnica/C. Competencia	Específico	Condición
4 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales

Facilidad para trabajar en grupos

Responsabilidad

Trabajo en equipo y bajo presión

Comunicación asertiva

Compromiso

Iniciativa para tomar decisiones

Capacidad de trabajo en equipo

Compañerismo

Confidencialidad

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Teresa Subieta S.
Delegada Defensorial Departamental La Paz
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Defensor Inmediato Superior


Firma y Sello
Abg. María Elisa Fernández Soto
PROFESIONAL DE SERVICIO AL PUEBLO
DELEGACIÓN DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI)

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Ubicación Geográfica:	LA PAZ

1.1. Puesto del que recibe Supervisión.
DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ

1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.
NINGUNO

1.3. Relaciones directas del Puesto.

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)

Despacho
Adjuntorías
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales
Secretaría General

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)

Instituciones Públicas a nivel departamental
Empresas Privadas que prestan servicios públicos
Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil
Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente
Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesino

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y la Delegación.

2.2. Cumplimiento de Normas.

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

2.3.1. Resultados Específicos. **Ponderación Máxima 70%**

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	4
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	6
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	4

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días .	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	5
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	5
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	4
	TOTAL:	70
2.3.2. Resultados Continuos		Ponderación Máxima (30%)
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
	Resultados Continuos	Ponderación
	Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.	1
	Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.	2
	Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.	2
	Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP	3
	Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.	3
	Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.	3
	Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.	3
	Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.	3
	Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.	1
	Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.	1
	Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	1
	Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1
	Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1
	Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2
	Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1
	Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1
	Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
	TOTAL:	30

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/Competencia	Específico	Condición
4 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales

Facilidad para trabajar en grupos	
Responsabilidad	
Trabajo en equipo y bajo presión	
Comunicación asertiva	
Compromiso	
Iniciativa para tomar decisiones	
Capacidad de trabajo en equipo	
Compañerismo	
Confidencialidad	

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Teresa Subieta S.
Delegada Defensorial Departamental La Paz
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


Abg. Hugo R. Lusco Aduviri
PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPTAL LA PAZ
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Servidor o Servidora Pública

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI)

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	PROFESIONAL II DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Ubicación Geográfica:	LA PAZ

1.1. Puesto del que recibe Supervisión.
DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ

1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.
NINGUNO

1.3. Relaciones directas del Puesto.

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)

Despacho
Adjuntorías
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales
Secretaría General

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)

Instituciones Públicas a nivel departamental
Empresas Privadas que prestan servicios públicos
Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil
Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente
Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesino

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y la Delegación.

2.2. Cumplimiento de Normas.

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

2.3.1. Resultados Específicos. **Ponderación Máxima 70%**

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	4
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	6
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	4

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días .	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	5
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	5
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	5
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	4
	TOTAL:	70
2.3.2. Resultados Continuos		Ponderación Máxima (30%)
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
	Resultados Continuos	Ponderación
	Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.	1
	Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.	2
	Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.	2
	Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP	3
	Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.	3
	Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.	3
	Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.	3
	Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.	3
	Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.	1
	Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.	1
	Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	1
	Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1
	Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1
	Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2
	Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1
	Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1
	Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
	TOTAL:	30

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
4 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales
Facilidad para trabajar en grupos
Responsabilidad
Trabajo en equipo y bajo presión
Comunicación asertiva
Compromiso
Iniciativa para tomar decisiones
Capacidad de trabajo en equipo
Compañerismo
Confidencialidad

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Teresa Subieta S.
Delegada Defensorial Departamental La Paz
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


FREDDY A. CURVAJAL CHARCA
PROFESIONAL DEFENSORIAL DEL PUEBLO
Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Ubicación Geográfica:	LA PAZ
1.1. Puesto del que recibe Supervisión.	DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ
1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.	NINGUNO
1.3. Relaciones directas del Puesto.	
1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)	Despacho Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General Delegaciones Defensoriales Departamentales Coordinaciones Regionales
1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)	Instituciones Públicas a nivel departamental Empresas Privadas que prestan servicios públicos Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales) Organizaciones sociales y de la sociedad civil Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)	Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.	
	Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y la Delegación.	
2.2. Cumplimiento de Normas.	Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc. Constitución Política del Estado Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores	
2.3.1. Resultados Específicos.	Ponderación Máxima 70%	
	Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).	
	Proyecto del PEI	Resultados Específicos
		Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	3

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días .	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	7
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	2
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	3
TOTAL:		70
2.3.2. Resultados Continuos		Ponderación Máxima (30%)
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Ponderación
Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.		1
Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.		2
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.		2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP		3
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		3
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		3
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		3

Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.	1
Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.	1
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	1
Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1
Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
TOTAL:	30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
3 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales

Responsabilidad
Confidencialidad
Trato amable y respetuoso
Compromiso
Capacidad de reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión
Capacidad de trabajo en equipo
Puntualidad

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápites 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Teresa Subieta S.
Delegada Defensorial de la Paz
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


Abg. Adelia Quispe Mamani
PROFESIONAL DE SERVICIO AL PUEBLO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Servidor o Servidora Pública

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI)

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	TÉCNICO II DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Área a la que pertenece:	DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
Ubicación Geográfica:	LA PAZ

DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ

1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.

NINGUNO

1.3. Relaciones directas del Puesto.

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)

Despacho
Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)

Instituciones Públicas a nivel departamental
Empresas Privadas que prestan servicios públicos
Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil
Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías y la Delegación.

2.2. Cumplimiento de Normas.

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

2.3.1. Resultados Específicos.

Ponderación Máxima 70%

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	3
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	7



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días .	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	7
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	2
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	3
TOTAL:		70
2.3.2. Resultados Continuos		Ponderación Máxima (30%)
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Ponderación
Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.		1
Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.		2
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.		2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP		3
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		3
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		3
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		3
Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.		1
Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.		1
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.		1
Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.		1
Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.		1
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.		2
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.		1
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia		1



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
TOTAL:	30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Area	Grado	Condición
RELACIONADAS A ADMINISTRACIÓN Y/O GESTIÓN PÚBLICA O SIMILAR O CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	TEC.MED./CERT. COMP./EGR. UNIV	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
2 AÑOS	1 AÑO	1 AÑO	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales

Responsabilidad	
Confidencialidad	
Trato amable y respetuoso	
Compromiso	
Capacidad de reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión	
Capacidad de trabajo en equipo	
Puntualidad	

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:

Teresa Subieta S.
 Delegada Defensorial Departamental La Paz
 Jefe Inmediato Superior

Firma y Sello
 Servidor o Servidora Publica



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PUESTOS

COORDINACIÓN REGIONAL EL ALTO

GESTIÓN 2021

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI)

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	COORDINADOR(A) I REGIONAL EL ALTO
Unidad o Dependencia:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Área a la que pertenece:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Ubicación Geográfica:	EL ALTO

1.1. Puesto del que recibe Supervisión.
DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ

1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión.
RESPONSABLE REGIONAL DE SERVICIO AL PUEBLO ADMINISTRATIVO OFICINA REGIONAL
PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO

1.3. Relaciones directas del Puesto.

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)

Despacho
Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)

Instituciones Públicas a nivel departamental
Empresas Privadas que prestan servicios públicos
Oficinas de Defensa de los Derechos Humanos y Ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones Sociales y de la Sociedad Civil

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Planificar, organizar, ejecutar y controlar la ejecución de planes, políticas y estrategias de manera integral para la prevención, defensa, protección y promoción de los derechos humanos y las actividades financieras y administrativas de la Coordinación Regional, en el marco del mandato constitucional y político-estratégico, en el ámbito de su jurisdicción territorial.

2.2. Cumplimiento de Normas.

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

- Constitución Política del Estado
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental
- Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública
- Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público
- Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo
- Reglamento Interno de Personal y Normativa interna Relacionada al Cargo
- Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia
- Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente
- Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores
- Código de las Familias y del Proceso Familiar

2.3.1. Resultados Específicos. **Ponderación Máxima 70%**

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Se han realizado actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones del Estado.	Se han realizado actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Regionales.	15
1.1 Se han realizado actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones del Estado.	Se han realizado acciones de difusión de productos de información y sensibilización de DD.HH en Instituciones Públicas Regionales.	15

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han realizado acciones de sensibilización sobre DD.HH. de poblaciones en situación de vulnerabilidad en la región.	10
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se han realizado talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva en la región.	20
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se ha intervenido en casos de conflictos sociales registrados en el SICS de alcance regional.	10
TOTAL:		70

2.3.2. Resultados Continuos

Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.

Resultados Continuos	Ponderación	
Coordinación con la Oficina Nacional y con Instituciones Públicas Regionales para la realización de actividades de capacitación y promoción de Derechos Humanos.	5	
Coordinación con la Oficina Nacional y con Instituciones Públicas Regionales para la realización de acciones de difusión de productos de información y sensibilización de Derechos Humanos.	4	
Coordinación con instituciones Públicas Regionales y Organizaciones Sociales, las acciones de difusión y sensibilización de las actividades y acciones defensoriales.	6	
Coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad los contenidos del taller para su realización.	3	
Coordinación con instancias regionales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	4	
Supervisión del registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	4	
Gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	4	
TOTAL:		30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Los requisito que se otorga al PUESTO es solo referencial considerando que este es un puesto de LIBRE NOMBAMIENTO en el marco del Decreto Supremo N° 25749	LICENCIATURA TPN EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Condición	6 AÑOS	Profesional/Técnico/Comerciante	4 AÑOS	2 AÑOS	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales
Capacidad para dirigir y coordinar equipos
Alto grado de responsabilidad
Trabajo en equipo y bajo presión
Comunicación asertiva
Compromiso
Capacidad e iniciativa para tomar decisiones
Facilidad para trabajar en grupos
Compañerismo
Confidencialidad

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.


OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS		
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS	X	
IDIOMA ORIGINARIO		X
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Teresa Subieta S.
Delegada Defensorial Departamental La Paz
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Jefe inmediato Superior


Abg. José Santos Lipa Chávez
COORDINADOR REGIONAL EL ALTO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI)

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	RESPONSABLE REGIONAL DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Área a la que pertenece:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Ubicación Geográfica:	EL ALTO
1.1. Puesto del que recibe Supervisión:	COORDINADOR(A) I REGIONAL EL ALTO
1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión:	NINGUNO
1.3. Relaciones directas del Puesto:	
1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)	
Despacho Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General Delegaciones Defensoriales Departamentales Coordinaciones Regionales	
1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)	
Instituciones Públicas a nivel departamental Empresas Privadas que prestan servicios públicos Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales) Organizaciones sociales y de la sociedad civil Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente	

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en poblaciones en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Acompañamiento a los profesionales del SSP en el cumplimiento de sus funciones y en sujeción a la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por la MAE, las Adjuntorías, Delegaciones y Coordinaciones.

2.2. Cumplimiento de Normas.

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

Código de las Familias y del Proceso Familiar

2.3.1. Resultados Específicos.

Ponderación Máxima 70%

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	2
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se ha alcanzado el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	2
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han presentado insumos para la elaboración de propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de las mujeres.	1
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han gestionado propuestas normativas en Derechos Humanos de las mujeres.	2
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han presentado insumos para la elaboración de propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de NNAs.	3

1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han gestionado propuestas normativas en Derechos Humanos de NNAs.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han elaborado informes de investigaciones defensoriales referidas al ejercicio y vigencia de DDHH de poblaciones en situación de vulnerabilidad priorizadas.	5
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han realizado acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de las Mujeres.	6
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han concluido los casos registrados durante la gestión.	6
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se ha cumplido los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal.	8
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han atendido los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	9
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han atendido casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio.	10
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han concluido por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.	20
2.3 Defensa, promoción y cumplimiento de los Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de seguimiento para promover el acatamiento inmediato de las determinaciones defensoriales, a fin de promover el cumplimiento y la vigencia de Derechos Humanos.	15
2.3 Defensa, promoción y cumplimiento de los Derechos Humanos.	Se ha logrado el cumplimiento de las determinaciones defensoriales que emerjan de resoluciones defensoriales, a fin de promover la vigencia de los Derechos Humanos.	15
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	10
TOTAL:		70
2.3.2. Resultados Continuos		
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Ponderación
Sistematización y remisión de la información de las verificaciones defensoriales realizadas en materia de DESC.		1
Realización de informes de cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionados a DESC.		3
Recopilación y presentación de insumos para la elaboración de propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de las mujeres.		1
Gestión de propuestas normativas en Derechos Humanos de mujeres ante instancias pertinentes.		2
Recopilación y presentación de insumos para la elaboración de propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de NNAs.		2
Gestión de propuestas normativas en Derechos Humanos de NNAs ante instancias pertinentes.		3
Se ha coadyuvado en la elaboración de informes de investigaciones defensoriales del ejercicio y vigencia de DDHH de poblaciones en situación de vulnerabilidad priorizadas.		2
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales sobre Derechos Humanos de las mujeres.		1
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP		1
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		1
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		2
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		3
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		2
Realización de acciones de seguimiento para promover el acatamiento inmediato de determinaciones defensoriales de alcance regional.		2
Realización de acciones de incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales, que emerjan de resoluciones defensoriales.		2
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.		2
TOTAL:		30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
5 AÑOS	3 AÑOS	2 AÑOS	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales

- Responsabilidad
- Confidencialidad
- Trato amable y respetuoso
- Iniciativa
- Compromiso
- Capacidad de reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión
- Capacidad de trabajo en equipo
- Comunicación asertiva
- Puntualidad

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.


OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
Derechos Humanos		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior


Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	ADMINISTRATIVO OFICINA REGIONAL
Unidad o Dependencia:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Área a la que pertenece:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Ubicación Geográfica:	EL ALTO
1.1. Puesto del que recibe Supervisión:	COORDINADOR(A) I REGIONAL EL ALTO
1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión:	NINGUNO
1.3. Relaciones directas del Puesto:	
1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)	Con todas las áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo
1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)	Entidades públicas departamentales Entidades privadas departamentales Proveedores del Estado Organizaciones Sociales Público en General

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)	Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.	
	Vejar por la adecuada gestión de documentos, archivos y aplicación de procedimientos administrativos en la Coordinación Regional el Alto.	
2.2. Cumplimiento de Normas.	Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.	
	Constitución Política del Estado	
	Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental	
	Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública	
	Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público	
	Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo	
	Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo	
2.3.1. Resultados Específicos.		Ponderación Máxima 70%
	Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).	
	Proyecto del PEI	Resultados Específicos
	1.1 incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos.	Se han realizado gestiones administrativas en el marco de las competencias de la Coordinación Regional de El Alto.
	1.1 incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos.	Gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del POA.
		TOTAL:
		70
2.3.2. Resultados Continuos		Ponderación Máxima (30%)
	Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.	
	Resultados Continuos	Ponderación
	Realización de requerimientos de gastos generados por los programas, proyectos y productos en temas de DD.HH. de la Coordinación Regional de El Alto.	7,5
	Archivo de casos de Investigación Formal, Gestiones Defensoriales y Orientaciones Defensoriales de la Coordinación Regional de El Alto.	7,5
	Realización de gestiones administrativas y financieras recurrentes, para la ejecución e implementación del POA 2021 de la Coordinación Regional de El Alto.	7,5
	Registrar toda la correspondencia que ingresa a la Oficina de la Coordinación Regional el Alto.	7,5

			TOTAL:	30
III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO				
3.1. Requisitos de Formación:				
Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.				
Área	Grado	Condición		
BACHILLER EN HUMANIDADES Y/O CERTIFICADO DE COMPETENCIAS RELACIONADAS A SU PUESTO DE TRABAJO.	BACHILLER Y/O CERTIFICADO DE COMPETENCIAS	EXCLUYENTE		
3.2. Requisitos de Experiencia:				
Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.				
Experiencia General	Profesional / Técnico / Competencia	Específico	Condición	
1 AÑO	6 meses	6 meses	EXCLUYENTE	
3.3. Cualidades Personales:				
Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.				
Cualidades Personales				
Responsabilidad				
Discreción				
Organización				
Responsabilidad				
Trafo amable y respetuoso				
Polivalencia				
Capacidad para redactar documentos de manera clara y correcta				
3.4. Otros Requisitos:				
Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápites 3.1. y 3.2.				
OTROS REQUISITOS			EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS			X	
LEY 1178			X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA			X	
DERECHOS HUMANOS				X
IDIOMA ORIGINARIO			X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA			X	
IV. COMPROMISO				
La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.				

Fecha de aprobación:



Abg. José Santos Lope Chávez
COORDINADOR REGIONAL EL ALTO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior



Miriam Naxda Rocha Bladutt
ADMINISTRATIVO OFICINA REGIONAL
COORDINACIÓN REGIONAL EL ALTO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI)

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACION

Título del Puesto:	PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Área a la que pertenece:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Ubicación Geográfica:	EL ALTO

COORDINADOR(A) I REGIONAL EL ALTO

NINGUNO

Despacho

Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General

Delegaciones Defensoriales Departamentales

Coordinaciones Regionales

Instituciones Públicas a nivel departamental

Empresas Privadas que prestan servicios públicos

Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)

Organizaciones sociales y de la sociedad civil

Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Breve descripción del cargo (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías, la Delegación Departamental y Coordinación Regional.

2.2. Normativa Reglamentaria

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

2.3. Resultados Específicos

Resultados Máximo 3pts

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Indicador (KPI)	Resultados Específicos	Puntaje (0-3)
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	3

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días .	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	7
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICCS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	2
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	3
TOTAL:		70
2.2 Resultados Continuos		
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Continuos
Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.		1
Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.		2
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.		2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		3
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		3
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		3

Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.	1
Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.	1
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	1
Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1
Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de derechos humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
TOTAL:	30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA	EXCLUYENTE
---	--------------	------------

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

3 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE
--------	--------	-------	------------

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

- Responsabilidad
- Confidencialidad
- Trato amable y respetuoso
- Compromiso
- Capacidad de reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión
- Capacidad de trabajo en equipo
- Puntualidad


Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápites 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESUABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	


IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:



Abg. José Santos Lipa Chávez
COORDINADOR REGIONAL EL ALTO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior



Abg. Remiro Lechard Lique Paz
PROFESIONISTA DEL SERVICIO AL PUEBLO
C Servidor o Servidora Pública
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Área a la que pertenece:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Ubicación Geográfica:	EL ALTO

COORDINADOR(A) I REGIONAL EL ALTO

NINGUNO

Despacho
Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales

Instituciones Públicas a nivel departamental
Empresas Privadas que prestan servicios públicos
Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil
Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Finalidad del puesto (mision)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías, la Delegación Departamental y Coordinación Regional.

2.2. Competencias del Puesto

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir E). Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

2.3. Resultados Específicos

Ponderación Máxima 70%

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Resultado Específico	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	3

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días .	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	7
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	2
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	3
TOTAL:		70
Resultados Continuos		
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Contribución
Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.		1
Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.		2
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.		2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		3
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		3
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		3



Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.	1
Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.	1
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	1
Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1
Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de derechos humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
TOTAL:	30

II. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA	EXCLUYENTE
---	--------------	------------

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

3 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE
--------	--------	-------	------------

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Responsabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Confidencialidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Trato amable y respetuoso	<input checked="" type="checkbox"/>
Compromiso	<input checked="" type="checkbox"/>
Capacidad de reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión	<input checked="" type="checkbox"/>
Capacidad de trabajo en equipo	<input checked="" type="checkbox"/>
Puntualidad	<input checked="" type="checkbox"/>

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	PROBENIR	NO PROBENIR
POLÍTICAS PÚBLICAS	<input checked="" type="checkbox"/>	
LEY 1178	<input checked="" type="checkbox"/>	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	<input checked="" type="checkbox"/>	
DERECHOS HUMANOS		<input checked="" type="checkbox"/>
IDIOMA ORIGINARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Abg. José Santos Eipa Chávez
Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior


Abg. Miguel Ángel Avila Ibarra
Firma y Sello
Servidor/a Servidora Pública

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI)

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Área a la que pertenece:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Ubicación Geográfica:	EL ALTO
Función o cargo que desempeña el Puesto:	COORDINADOR(A) I REGIONAL EL ALTO
Área de trabajo o dependencia del Puesto:	NINGUNO
Relaciones Institucionales (Otros puestos de la entidad)	Despacho Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General Delegaciones Defensoriales Departamentales Coordinationes Regionales
Áreas de trabajo o dependencias de Entidades no vinculadas	Instituciones Públicas a nivel departamental Empresas Privadas que prestan servicios públicos Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales) Organizaciones sociales y de la sociedad civil Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Descripción del Puesto (mision)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías, la Delegación Departamental y Coordinación Regional.

2.2. Competencias Específicas

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir E.j. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

2.3. Resultados Específicos

Ponderación Máxima 70%

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Indicador del	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	3

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días .	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	7
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	2
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	3
	TOTAL:	70
2.3. Resultados Continuos		
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Repartición
Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.		1
Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.		2
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.		2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		3
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		3
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		3



Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.	1
Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.	1
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	1
Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1
Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones erranadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de derechos humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
TOTAL:	30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA	EXCLUYENTE
---	--------------	------------

3.2. Requisitos de Experiencia

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

3 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE
--------	--------	-------	------------

3.3. Requisitos de Cualidades

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Responsabilidad	
Confidencialidad	
Trato amable y respetuoso	
Compromiso	
Capacidad de reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión	
Capacidad de trabajo en equipo	
Puntualidad	

3.4. Otros Requisitos

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	NO EXCLUYENTE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del período programado.

Fecha de aprobación:

Abg. José Santos Lipa Chávez
COORDINADOR REGIONAL EL ALTO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior

Abg. Fabiola Flores Tuma
PROFESIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
COORDINADORA REGIONAL EL ALTO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI)

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Área a la que pertenece:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Ubicación Geográfica:	EL ALTO

COORDINADOR(A) I REGIONAL EL ALTO

NINGUNO

Despacho
Unidades dependientes de las Adjutorías y Secretaría General
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales

Instituciones Públicas a nivel departamental
Empresas Privadas que prestan servicios públicos
Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil
Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Descripción del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjutorías, la Delegación Departamental y Coordinación Regional.

2.2. Marco Normativo

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

2.3. Resultados Específicos

Ponderación Máxima 70%

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Resultado del PEI	Resultados Específicos	Cuantificación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	3

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días .	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	7
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	2
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	3
TOTAL:		70
2.2.2. Resultados Continuos		
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Porcentaje
Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.		1
Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.		2
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.		2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		3
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		3
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		3



Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.	1
Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.	1
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	1
Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1
Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de derechos humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
TOTAL:	30

II. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA	EXCLUYENTE
---	--------------	------------

3.2. Requisitos de Experiencia

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

3 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE
--------	--------	-------	------------

3.3. Requisitos de Cualificación

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualificación Requerida

- Responsabilidad
- Confidencialidad
- Trato amable y respetuoso
- Compromiso
- Capacidad de reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión
- Capacidad de trabajo en equipo
- Puntualidad

3.4. Otros Requisitos

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	PARCIAL
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del período programado.

Fecha de aprobación:

Abg. José Santos Lipa Chávez
COORDINADOR REGIONAL DEL ALTO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior

Abg. Teodoro Canavari Blanco
PROFESIONISTA EN SERVICIO AL PUEBLO
COORDINADOR REGIONAL DE EL ALTO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI)

POAI FORMULADO

GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	PROFESIONAL III DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Área a la que pertenece:	COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
Ubicación Geográfica:	EL ALTO
1.1. Descripción del puesto (función)	COORDINADOR(A) I REGIONAL EL ALTO
1.2. Descripción del puesto (supervisión)	NINGUNO
1.3. Descripción del puesto (asistencia)	NINGUNO
1.4. Relaciones Principales (con otros puestos de la entidad)	Despacho Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General Delegaciones Defensoriales Departamentales Coordinaciones Regionales
1.5. Funciones Principales (en otros lugares, no limitados)	Instituciones Públicas a nivel departamental Empresas Privadas que prestan servicios públicos Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales) Organizaciones sociales y de la sociedad civil Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Descripción del Puesto (misión)	Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.	
2.2. Descripción del Puesto (objetivos)	Prestar los servicios defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en población en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las nuevas prácticas y políticas de trabajo acordes a los nuevos lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo. Cumplimiento de la normativa interna, así como las instrucciones que se emitan por las Adjuntorías, la Delegación Departamental y Coordinación Regional.	
2.3. Compromiso de Normas	Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc. Constitución Política del Estado Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores	
2.4. Resultados Específicos	Ponderación Máxima 70%	
Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el periodo programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).		
Resultados Específicos	Indicadores Específicos	Cumplimiento
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.	3

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	7
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	2
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	3
TOTAL:		70
2.3 Resultados Continuos		
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos	Porcentaje	Puntuación
Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.		1
Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.		2
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.		2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		3
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		3
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		3



Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.	1
Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.	1
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.	1
Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.	1
Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	1
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.	2
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de derechos humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	1
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia	1
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
TOTAL:	30

II. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Área de Formación	Grado Mínimo Aceptable	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.	LICENCIATURA	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Área de Experiencia	Nivel de Experiencia	Condición		
	3 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

3.3. Requisitos de Cualidades

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidad o Competencia	Condición
Responsabilidad	
Confidencialidad	
Trato amable y respetuoso	
Compromiso	
Capacidad de reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión	
Capacidad de trabajo en equipo	
Puntualidad	

3.4. Otros Requisitos
Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápites 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	CONDICIÓN	EXCLUYENTE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
DERECHOS HUMANOS		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:

[Firma]
Abg. José Santos Ego Chávez
COORDINADOR REGIONAL EL ALTO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior

[Firma]
Abg. Cheryl Edda Calisaya Quispe
PROFESIONAL DE SERVICIO AL PUEBLO
COORDINACIÓN REGIONAL EL ALTO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
firma y Sello
Servidor o Servidora Pública



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PUESTOS

COORDINACIÓN REGIONAL YUNGAS

GESTIÓN 2021

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	COORDINADOR(A) III REGIONAL YUNGAS
Unidad o Dependencia:	COORDINACIÓN REGIONAL YUNGAS
Área a la que pertenece:	COORDINACIÓN REGIONAL YUNGAS
Ubicación Geográfica:	YUNGAS
1.1. Puesto del que recibe Supervisión.	DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ
1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión.	TÉCNICO II DE SERVICIO AL PUEBLO
1.3. Relaciones directas del Puesto.	
1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)	Despacho Adjuntorías Secretaría General Delegaciones Defensoriales Departamentales Coordinaciones Regionales
1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)	Instituciones Públicas a nivel departamental Empresas Privadas que prestan servicios públicos Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales) Organizaciones sociales y de la sociedad civil

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)	Sintetizar para que existe el puesto en la entidad. Planificar, organizar, ejecutar y controlar la ejecución de planes, políticas y estrategias de manera integral para la prevención, defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos y las actividades financieras y administrativas de la Coordinación Regional, en el marco del mandato constitucional y político-estratégico, en el ámbito de su jurisdicción territorial. Planificar, organizar y ejecutar planes para desarrollar programas educativos en DD.HH. por medio de talleres, actividades teatrales, Defensores Estudiantiles; para la población en sus diferentes agrupaciones sociales, y grupos mas vulnerados como NNA, Adulto Mayor, Discapacitados, Mujeres Víctimas de Violencia en los diferentes municipios del sector de los Yungas.
2.2. Cumplimiento de Normas.	Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc. Constitución Política del Estado Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores Código de las Familias y del Proceso Familiar

2.3.1. Resultados Específicos. **Ponderación Máxima 70%**
Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales de alcance regional.	4
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se ha alcanzado el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales de alcance regional.	5
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han presentado propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad, ante instancia competente de tratamiento normativo en el ámbito de competencia territorial.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han elaborado informes que coadyuven a las investigaciones defensoriales referidas al ejercicio y vigencia de DD.HH. de poblaciones en situación de vulnerabilidad priorizadas.	4

1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Regionales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de difusión de productos de información y sensibilización de DD.HH en Instituciones Públicas Regionales.	5
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado gestiones administrativas en el marco de las competencias de la Coordinación Regional.	5
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del POA.	3
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han concluido los casos registrados durante la gestión.	5
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se ha cumplido los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal.	3
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han atendido los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han atendido casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violenta y convivencia pacífica.	Se ha concluido por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.	4
2.3 Defensa, promoción y cumplimiento de los Derechos Humanos.	Se han realizado gestiones con Instituciones Públicas Nacionales, Departamentales y Regionales para la adopción del Protocolo Defensorial.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se ha intervenido en casos de conflictos sociales registrados en el SICS de alcance regional.	4
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se ha obtenido el acatamiento de las Determinaciones Defensoriales de alcance regional.	5
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violenta y convivencia pacífica.	Se han realizado acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	6
TOTAL:		70
2.3.2. Resultados Continuos		
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Ponderación
Sistematización y remisión de la información de las verificaciones defensoriales realizadas en materia de DESC.		1
Realización de informes de cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionados a DESC.		1
Elaboración de informes para gestionar ante las instancias competentes de tratamiento normativo, las propuestas normativas en materia de Derechos Humanos de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.		1
Realización de informes de verificaciones defensoriales para la vigencia y ejercicio de los Derechos Humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad priorizadas.		1
Coordinación con la Oficina Nacional y con Instituciones Públicas Regionales para la realización de actividades de capacitación y promoción de Derechos Humanos.		1
Coordinación con la Oficina Nacional y con Instituciones Públicas Regionales para la realización de acciones de difusión de productos de información y sensibilización de Derechos Humanos.		2
Realización de requerimientos de gastos generados por los programas, proyectos y productos en temas de DD.HH. de la Coordinación Regional.		2
Realización de gestiones administrativas y financieras, para la ejecución e implementación del POA 2021 de la Coordinación Regional.		2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		2
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		1
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		3
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		2
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		3
Realización de gestiones con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas regionales para la adopción del Protocolo Defensorial.		1
Coordinación con instancias departamentales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.		1
Supervisión del registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.		1

Gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	2
Verificación del acatamiento de las determinaciones Defensoriales de alcance regional.	2
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
TOTAL:	30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Los requisitos que se otorgan al PUESTO son solo referenciales, considerando que este es un puesto de LIBRE NOMBRAMIENTO en el marco del Decreto Supremo N° 25749	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
4 AÑOS	3 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales

Capacidad para dirigir y coordinar equipos

Alto grado de responsabilidad

Trabajo en equipo y bajo presión

Comunicación asertiva

Compromiso

Capacidad e iniciativa para tomar decisiones

Facilidad para trabajar en grupos

Compañerismo

Confidencialidad

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
Derechos Humanos		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Teresa Subieta S.
Firma y Sello
Delegada Defensorial Departamental La Paz
JEFE INMEDIATO SUPERIOR
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública
Lita García
COORDINADORA REGIONAL YUNGAS
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	TÉCNICO II DE SERVICIO AL PUEBLO
Unidad o Dependencia:	COORDINACIÓN REGIONAL YUNGAS
Área a la que pertenece:	COORDINACIÓN REGIONAL YUNGAS
Ubicación Geográfica:	YUNGAS
1.1. Puesto del que recibe Supervisión.	COORDINADOR(A) III REGIONAL YUNGAS
1.2. Puestos sobre los que ejerce Supervisión.	NINGUNO
1.3. Relaciones directas del Puesto.	
1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)	Despacho Unidades dependientes de las Adjuntorías y Secretaría General Delegaciones Defensoriales Departamentales Coordinaciones Regionales
1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)	Instituciones Públicas a nivel departamental Empresas Privadas que prestan servicios públicos Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales) Organizaciones sociales y de la sociedad civil Público en general que se apersona o se comunica telefónicamente

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)	Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.	
	Prestar los Servicios Defensoriales con calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad dirigidos a las personas usuarias con especial énfasis en poblaciones en situación de vulnerabilidad y otras de especial protección, ejecutando las prácticas y políticas de trabajo acordes a los lineamientos estratégicos de la institución, así como la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos, Individuales y Colectivos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las leyes y los instrumentos internacionales y encomendados a la Defensoría del Pueblo.	
2.2. Cumplimiento de Normas.	Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc. Constitución Política del Estado Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores	
2.3.1. Resultados Específicos.	Ponderación Máxima 70%	
	Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).	
	Proyecto del PEI	Resultados Específicos
	1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.
	1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se alcanzó el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales.
	1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se realizaron actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Nacionales y/o Departamentales.
	1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyeron los casos registrados durante la gestión 70%.
	1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se cumplieron los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal, 110 días.
		Ponderación
		3
		3
		3
		7
		7

1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se atendieron casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio, 25 días .	7
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se concluyó por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial 55%.	7
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se realizaron talleres en gestión sensible al conflicto y transformación constructiva.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se realizaron actividades de promoción cultural para la sensibilización de la convivencia pacífica, prevención de la violencia y DDHH.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica.	Se intervino en casos de conflictos sociales registrados en el SICS del Departamento.	4
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de los informes defensoriales sobre Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre temas relacionados con los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	2
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se coadyuvó en la elaboración y presentación de Informes de investigación Defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se realizaron las acciones defensoriales solicitadas por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los DDHH en el marco de las investigaciones en salud.	3
TOTAL:		70
2.3.2. Resultados Continuos		Ponderación Máxima (30%)
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Ponderación
Realización de acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC a través de la ejecución de la Guía Metodológica.		1
Sistematización, elaboración y socialización del informe de las determinaciones defensoriales relacionadas a DESC de alcance regional.		2
Coordinación con Instituciones Públicas Departamentales o Regionales para el desarrollo de actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos.		2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP		3
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		3
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		3
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		3
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		3
Participación en talleres de gestión sensible al conflicto y transformación constructiva, en coordinación con la Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad y la Unidad de Promoción y Educación de la Oficina Nacional.		1
Implementación de lineamientos para el desarrollo de actividades de promoción cultural para la sensibilización en temas de pacificación, prevención de violencia y DD.HH.		1
Coordinación con instancias estatales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.		1
Registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.		1
Apoyo en la gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.		1
Realización de acciones de seguimiento e incidencia para el cumplimiento de las determinaciones emanadas de informes defensoriales, a solicitud y/o instrucción de la Oficina Nacional.		2
Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial en temas de Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.		1
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia		1

Apoyo en la realización de acciones para la elaboración y presentación de informes de investigación defensorial sobre la situación de desigualdad e inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
TOTAL:	30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Área	Grado	Condición
RELACIONADAS A ADMINISTRACIÓN Y/O GESTIÓN PÚBLICA O SIMILAR O CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS	TEC.MED./CERT .COMP./EGR. UNIV	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
2 AÑOS	1 AÑO	1 AÑO	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales
Responsabilidad
Confidencialidad
Trato amable y respetuoso
Compromiso
Capacidad de reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión
Capacidad de trabajo en equipo
Puntualidad

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS		
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
Derechos Humanos	X	
IDIOMA ORIGINARIO		X
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	
	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:

Firma y Sello
Jefe Inmediato Superior

[Firma manuscrita]

Dr. Simón Pinedo Garvez
COORDINADOR REGIONAL YUNGAS
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública

[Firma manuscrita]

Silvia B. C...
Técnico de Ser...
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PUESTOS

COORDINACIÓN REGIONAL DESAGUADERO

GESTIÓN 2021

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	COORDINADOR(A) IV REGIONAL DESAGUADERO
Unidad o Dependencia:	COORDINACIÓN REGIONAL DESAGUADERO
Área a la que pertenece:	COORDINACIÓN REGIONAL DESAGUADERO
Ubicación Geográfica:	DESAGUADERO

1.1. Puesto del que recibe Supervisión.

DELEGADO(A) DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL LA PAZ

1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.

NINGUNO

1.3. Relaciones directas del Puesto.

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)

Despacho
Adjuntorías
Secretaría General
Delegaciones Defensoriales Departamentales
Coordinaciones Regionales

1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)

Instituciones Públicas a nivel departamental
Empresas Privadas que prestan servicios públicos
Oficinas de defensa de los Derechos Humanos y ciudadanos (nacionales e internacionales)
Organizaciones sociales y de la sociedad civil

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.

Planificar, organizar, ejecutar y controlar la ejecución de planes, políticas y estrategias de manera integral para la prevención, defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos y las actividades financieras y administrativas de la Coordinación Regional, en el marco del mandato constitucional y político-estratégico, en el ámbito de su jurisdicción territorial. Planificar, organizar y ejecutar planes para desarrollar programas educativos en DD.HH. por medio de talleres, actividades teatrales, Defensores Estudiantiles; para la población en sus diferentes agrupaciones sociales, y grupos mas vulnerados como NNA, Adulto Mayor, Discapacitados, Mujeres Víctimas de Violencia en Desaguadero.

2.2. Cumplimiento de Normas.

Registrar las disposiciones generales y particulares que el ocupante del puesto estará obligado a cumplir Ej. Reglamento de Personal, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental

Decreto Supremo 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública

Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público

Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo

Reglamento Interno de Personal y Normativa Interna Relacionada al Cargo

Ley No. 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia

Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente

Ley No. 369 de las Personas Adultas Mayores

Código de las Familias y del Proceso Familiar

2.3.1. Resultados Específicos.

Ponderación Máxima 70%

Citar, en orden de importancia, los Resultados Específicos que en concordancia con la Programación Operativa Anual deberá cumplir en el período programado de un año. Dichos Resultados tendrán que contar con indicadores cualitativos y cuantitativos que posibiliten su evaluación. Asigne un porcentaje de cumplimiento que en un total alcancen al (70%).

Proyecto del PEI	Resultados Específicos	Ponderación
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de seguimiento que promuevan el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales de alcance regional.	4
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se ha alcanzado el cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionadas a Derechos Económicos Sociales y Culturales de alcance regional.	5
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han presentado propuestas normativas sobre temas de Derechos Humanos de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad, ante instancia competente de tratamiento normativo en el ámbito de competencia territorial.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han elaborado informes que coadyuven a las investigaciones defensoriales referidas al ejercicio y vigencia de DD.HH. de poblaciones en situación de vulnerabilidad priorizadas.	4

1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado actividades de capacitación y promoción de los Derechos Humanos en Instituciones Públicas Regionales.	3
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado acciones de difusión de productos de información y sensibilización de DD.HH en Instituciones Públicas Regionales.	5
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Se han realizado gestiones administrativas en el marco de las competencias de la Coordinación Regional.	5
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos.	Gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del POA.	3
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han concluido los casos registrados durante la gestión.	5
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han cumplido los días hábiles para la tramitación de casos en investigación formal.	3
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han atendido los casos registrados en el SSP a través de investigación formal.	4
1.2 Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Se han atendido casos en Gestión Defensorial en tiempo promedio.	4
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violenta y convivencia pacífica.	Se ha concluido por hecho subsanado los casos remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.	4
2.3 Defensa, promoción y cumplimiento de los Derechos Humanos.	Se han realizado gestiones con Instituciones Públicas Nacionales, Departamentales y Regionales para la adopción del Protocolo Defensorial.	3
3.1 Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los Derechos Humanos.	Se ha intervenido en casos de conflictos sociales registrados en el SICS de alcance regional.	4
2.1 Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social.	Se ha obtenido el acatamiento de las Determinaciones Defensoriales de alcance regional.	5
2.2 Acción sensible al conflicto, prevención de violenta y convivencia pacífica.	Se han realizado acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales de alcance regional, producto de investigaciones sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	6
TOTAL:		70
2.3.2. Resultados Continuos		
Señalar los Resultados Continuos expresados en términos de funciones, especificando también la calidad que deben reunir los mismos según su importancia. Asignar a todos los resultados continuos un porcentaje que en total sume el 30%.		
Resultados Continuos		Ponderación
Sistematización y remisión de la información de las verificaciones defensoriales realizadas en materia de DESC.		1
Realización de informes de cumplimiento de las determinaciones defensoriales relacionados a DESC.		1
Elaboración de informes para gestionar ante las instancias competentes de tratamiento normativo, las propuestas normativas en materia de Derechos Humanos de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.		1
Realización de informes de verificaciones defensoriales para la vigencia y ejercicio de los Derechos Humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad priorizadas.		1
Coordinación con la Oficina Nacional y con Instituciones Públicas Regionales para la realización de actividades de capacitación y promoción de Derechos Humanos.		1
Coordinación con la Oficina Nacional y con Instituciones Públicas Regionales para la realización de acciones de difusión de productos de información y sensibilización de Derechos Humanos.		2
Realización de requerimientos de gastos generados por los programas, proyectos y productos en temas de DD.HH. de la Coordinación Regional.		2
Realización de gestiones administrativas y financieras, para la ejecución e implementación del POA 2021 de la Coordinación Regional.		2
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		2
Conclusión en el tiempo establecido por la Oficina Nacional, para la tramitación de casos en investigación formal, en cumplimiento del reglamento de Atención de Casos del Sistema de Servicio al Pueblo SSP.		1
Registro y conclusión de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, a través de investigación formal, en el ámbito de la competencia territorial.		3
Atención de casos en Gestión Defensorial concluidos en días promedio establecidos por la Oficina Nacional.		2
Registro y conclusión por hecho subsanado de casos en el Sistema de Servicio al Pueblo SSP, remitidos a Investigación Formal o Gestión Defensorial.		3
Realización de gestiones con Gobiernos Autónomos Municipales e Instituciones Públicas regionales para la adopción del Protocolo Defensorial.		1
Coordinación con instancias departamentales y organizaciones sociales para la prevención de la conflictividad.		1
Supervisión del registro en el Sistema de Información de Conflictos Sociales (SICS) las gestiones defensoriales en situaciones de conflictividad.		1

Gestión de la conflictividad a través de la atención y mediación de conflictos sociales.	2
Verificación del acatamiento de las determinaciones Defensoriales de alcance regional.	2
Realización de informes sobre las acciones de exigibilidad para el cumplimiento a determinaciones defensoriales sobre la situación de desigualdad y/o inequidad desde las relaciones de poder y/o convivencia.	1
TOTAL:	30

III. REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO

3.1. Requisitos de Formación.

Registrar la o las áreas de formación necesarias para el desempeño del puesto. Asociar a cada área el grado mínimo aceptable y la condición requerida marcando con una 'X'.

Área	Grado	Condición
HUMANIDADES, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES, DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Los requisitos que se otorga al PUESTO son solo referenciales considerando que este es un puesto de LIBRE NOMBRAMIENTO en el marco del Decreto Supremo N° 25749	LICENCIATURA TPN	EXCLUYENTE

3.2. Requisitos de Experiencia.

Registrar la o las áreas de experiencia que exige el desempeño del puesto. Asociar a cada área el nivel de experiencia y la condición, marcando con una 'X'.

Experiencia General	Profesional/Técnico/C. Competencia	Específico	Condición
4 AÑOS	2 AÑOS	1 AÑO	EXCLUYENTE

3.3. Cualidades Personales.

Registrar los atributos y/o competencias que se exigen a la persona que ocupará el puesto para su adecuado desempeño. Ej. Alto grado de responsabilidad, Capacidad de liderazgo, Capacidad para desarrollar y expresar ideas, Capacidad e iniciativa para tomar decisiones, Facilidad para trabajar en grupos, Confidencialidad, etc.

Cualidades Personales
Capacidad para dirigir y coordinar equipos
Alto grado de responsabilidad
Trabajo en equipo y bajo presión
Comunicación asertiva
Compromiso
Capacidad e iniciativa para tomar decisiones
Facilidad para trabajar en grupos
Compañerismo
Confidencialidad

3.4. Otros Requisitos.

Registrar otros requisitos requeridos que no se encuentren en los acápite 3.1. y 3.2.

OTROS REQUISITOS	EXCLUYENTE	DESEABLE
POLÍTICAS PÚBLICAS	X	
LEY 1178	X	
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	X	
Derechos Humanos		X
IDIOMA ORIGINARIO	X	
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA	X	

IV. COMPROMISO

La suscripción de la Programación Operativa Anual Individual (POAI), supone conformidad con todo su contenido y compromiso de cumplimiento dentro del periodo programado.

Fecha de aprobación:


Teresa Subieta S.
Delegada Defensorial Departamental La P.
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Eje. Inmediato Superior


Firma y Sello
Servidor o Servidora Pública

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
COORDINADOR IV REGIONAL DESAGUADERO
Marcelino N. Kios Guerra