



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE PUESTOS

SECRETARÍA GENERAL

GESTIÓN 2021

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	SECRETARIO (A) GENERAL
Unidad o Dependencia:	SECRETARÍA GENERAL
Área a la que pertenece:	SECRETARÍA GENERAL
Ubicación Geográfica:	Oficina Nacional

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

1.2 Puestos sobre los que ejerce Supervisión.

Jefe de Unidad I de Financiera
Jefe de Unidad I de Planificación
Jefe de Unidad I de Administrativa
Jefe de Unidad I de Talento Humano
Responsable de la Unidad de Sistemas y Redes
Administrativo de Secretaría General

1.3. Relaciones directas del Puesto.

1.3.1. Relaciones Intrainstitucionales (Otros puestos de la entidad)

Defensor del Pueblo
Delegados Adjuntos
Delegados Defensoriales Departamentales y Coordinadores Regionales
Jefes de Unidad
Director de Asuntos Jurídicos
Director de Asuntos Constitucionales y DDHH
Jefatura de Gabinete

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

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Contraloría General del Estado
Dirección General de Contabilidad Fiscal
Banco Central de Bolivia
Banco Unión S.A.
Servicio de Impuestos Nacionales
Organismos Financiadores
Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social
Ministerio de Planificación
Entes Gestores de Salud
Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP's)
Proveedores del Estado

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

2.1. Razón del ser del Puesto (misión)

Sintetizar para que existe el puesto en la entidad.
Dirigir los servicios Administrativos, Financieros, Recursos Humanos y de Planificación, prestando apoyo transversal a todas las unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, aplicando en forma eficiente los sistemas administrativos, financieros y no financieros en cumplimiento de la Ley 1178 y normativa legal vigente relacionada con el ámbito de su aplicación o competencia.

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 c Administración y Control Gubernamental, Normas Básicas, Ley 2027 Estatuto del Funcionario Público, etc.
Constitución Política del Estado.
Ley N° 1178 y sus Sistemas
Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público y Decretos Reglamentarios
Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo
Ley N° 843 de Reforma Tributaria
Ley N° 065 de Pensiones
Ley N° 004, Ley de Lucha contra la Corrupción
Ley N° 2492, Código Tributario
Ley N° 2042, de Presupuestos
Reglamentos Específicos de la Defensoría del Pueblo
Reglamento Interno de Personal



Ley N° 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado SPIE

Agenda Patriótica 2025

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 ha realizado el 100% gestión y seguimiento a las solicitudes (procesos y/o tramites) administrativas realizadas por la Unidad Administrativa de la Defensoría del Pueblo, durante la gestión.	12
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	Se ha realizado el 100% de la gestión y seguimiento de los requerimientos relacionados al área financiera de todas las instancias de la Defensoría del Pueblo, efectuados por la Unidad Financiera, durante la gestión.	12
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	Se ha realizado el 100% de la gestión y seguimiento a los requerimientos relacionados a la Unidad de Talento Humano de la Defensoría del Pueblo, durante la gestión.	11
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	Se ha realizado el 100% de la gestión y seguimiento a los procesos de la Unidad Planificación en el marco de sus funciones y atribuciones, durante toda la gestión.	12
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	Se ha gestionado el seguimiento al 100% de los procesos desarrollados por la Unidad de Sistemas y Redes durante la gestión.	12
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	Se realizó el 100% de gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del POA 2021, durante toda la gestión.	11
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 y seguimiento del POA 2021	2	
Coordinar actividades y procesos con la Unidad Administrativa	3	
Coordinar actividades y procesos con la Unidad de Planificación	3	
Coordinar actividades y procesos con la Unidad de Sistemas y Redes	3	
Coordinar actividades y procesos con la Unidad de Talento Humano	2	
Coordinar actividades y procesos con la Unidad Financiera	3	
Revisión y firma de la documentación de la Unidad Administrativa	3	
Revisión y firma de la documentación de la Unidad de Planificación	3	
Revisión y firma de la documentación de la Unidad de Sistemas y Redes	3	
Revisión y firma de la documentación de la Unidad de Talento Humano	2	
Revisión y firma de la documentación de la Unidad Financiera	3	
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
CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS E INVERSIÓN. Es requisito que se otorga al PUESTO de cargo referencial 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
7 AÑOS	6 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
Capacidad de trabajo en equipo
Confidencialidad
Liderazgo



Capacidad de toma de decisiones		
Trabajo bajo presión		
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 de periodo programado.		

Fecha de aprobación:



Abg. Nadia Alejandra Cruz Tarifa
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO a.i.
 Jefe Inmediato Superior



Lic. Luis Fernando Manguil Sánchez
 SECRETARIO GENERAL
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO
 Servidor o Servidora Pública

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL INDIVIDUAL (POAI) POAI FORMULADO GESTIÓN 2021

I. IDENTIFICACIÓN

Título del Puesto:	ADMINISTRATIVO DE SECRETARÍA GENERAL
Unidad o Dependencia:	SECRETARÍA GENERAL
Área a la que pertenece:	SECRETARÍA GENERAL
Ubicación Geográfica:	Oficina Nacional
1.1. Puesto del que recibe Supervisión.	SECRETARIO (A) GENERAL
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 Adjuntorias Delegaciones Departamentales Coordinaciones Regionales
1.3.2. Relaciones Interinstitucionales (Nombre de Entidades y/o Unidades)	Entidad Públicas Entidades Privadas Organismos de Cooperación Internacional Organizaciones Sociales

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 y procedimientos administrativo de secretaría general.	
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° 870, Ley del Defensor del Pueblo. Ley N° 1178 Responsabilidad por la Función Pública Reglamentos y Manuales Internos	
3. Resultados		Ponderación Máxima 70%
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 ha realizado el 100% gestión y seguimiento a las solicitudes (procesos y/o tramites) administrativas realizadas por la Unidad Administrativa de la Defensoría del Pueblo, durante la gestión.	12
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	Se ha realizado el 100% de la gestión y seguimiento de los requerimientos relacionados al área financiera de todas las instancias de la Defensoría del Pueblo, efectuados por la Unidad Financiera, durante la gestión.	12
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	Se ha realizado el 100% de la gestión y seguimiento a los requerimientos relacionados a la Unidad de Talento Humano de la Defensoría del Pueblo, durante la gestión.	12
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	Se ha realizado el 100% de la gestión y seguimiento a los procesos de la Unidad Planificación en el marco de sus funciones y atribuciones, durante toda la gestión.	12
1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	Se ha gestionado el seguimiento al 100% de los procesos desarrollados por la unidad de Sistemas y Redes durante la gestión.	12

1.1 Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos	Se realizó el 100% de gestiones administrativas y financieras para la ejecución e implementación del POA 2021, durante toda la gestión.	10
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
Clasificación de la documentación recibida de la Unidad Administrativa		1,5
Clasificación de la documentación recibida de la Unidad de Planificación		1,5
Clasificación de la documentación recibida de la Unidad de Sistemas y Redes		1,5
Clasificación de la documentación recibida de la Unidad de Talento Humano		1,5
Clasificación de la documentación recibida de la Unidad Financiera		1,5
Derivación el Sistema SISCO de correspondencia recurrente de la Unidad Administrativa		1,5
Derivación el Sistema SISCO de correspondencia recurrente de la Unidad de Planificación		1
Derivación el Sistema SISCO de correspondencia recurrente de la Unidad de Sistemas y Redes		1
Derivación el Sistema SISCO de correspondencia recurrente de la Unidad de Talento Humano		1
Derivación el Sistema SISCO de correspondencia recurrente de la Unidad Financiera		1
Entrega de la documentación de la Unidad Administrativa a la instancia correspondiente		1
Entrega de la documentación de la Unidad de Planificación a la instancia correspondiente		1
Entrega de la documentación de la Unidad de Sistemas y Redes a la instancia correspondiente		1
Entrega de la documentación de la Unidad de Talento Humano a la instancia correspondiente		1
Entrega de la documentación de la Unidad Financiera a la instancia correspondiente		1
Recepción de documentación de la Unidad Administrativa		1
Recepción de documentación de la Unidad de Planificación		1
Recepción de documentación de la Unidad de Sistemas y Redes		1
Recepción de documentación de la Unidad de Talento Humano		1
Recepción de documentación de la Unidad Financiera		1
Recepción de las solicitudes para gestionar administrativa y financieramente la ejecución y cumplimiento del POA		1
Registro en el libro de correspondencia, la documentación de la Unidad Administrativa		1
Registro en el libro de correspondencia, la documentación de la Unidad de Planificación		1
Registro en el libro de correspondencia, la documentación de la Unidad de Sistemas y Redes		1
Registro en el libro de correspondencia, la documentación de la Unidad de Talento Humano		1
Registro en el libro de correspondencia, la documentación de la Unidad Financiera		1
Remisión de las solicitudes para gestionar administrativa y financieramente la ejecución y cumplimiento del POA 2021 atendidas		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
BACHILLER EN HUMANIDADES Ó CERTIFICADO DE COMPETENCIAS RELACIONADAS A SU PUESTO DE TRABAJO.	BACHILLER Y/O CERTIFICADO DE COMPETENCIA	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				
Trato Amable				
Compromiso				
Capacidad para reaccionar adecuadamente en situaciones críticas y bajo presión				
Capacidad para redactar documentos de manera clara, concreta y correcta				
Proactividad				
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:



Lic. Luis Fernando Munguía Sánchez
SECRETARÍA GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Jefe Inmediato Superior



Rosse Mary Ordoñez Morales
ADMINISTRATIVA
DEFENSORÍA GENERAL
Servidor/a Público/a