



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RA/DP/2025/078

La Paz, 25 de septiembre de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los parágrafos I, II y III del artículo 218 de la Constitución Política del Estado, establecen que: *"La Defensoría del Pueblo, velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. La función de la Defensoría alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos"*; asimismo, señala que le corresponderá: *"...a la Defensoría del Pueblo la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales, y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior."*; finalmente, refiere que: *"La Defensoría del Pueblo es una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la ley. Sus funciones se regirán bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad. En el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los órganos del Estado"*.

Que, el artículo 232 del Texto Constitucional, establece que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, los parágrafos I y II del artículo 2 de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, establece que: *"La Defensoría del Pueblo es la institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales."*; asimismo, determina que la misma *"...tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; y en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, estando sometida al control fiscal, con sede en la ciudad de La Paz"*; por otra parte, los artículos 30 y 31 de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, prescriben que la Administración de la Defensoría del Pueblo está sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, las normas conexas y sus disposiciones reglamentarias; por la cual, señala que las servidoras y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, se hallan sujetos a la Ley que rige el Servicio Público.

Que, la Ley del Defensor del Pueblo, en su artículo 14, señala que una de las funciones, entre otras, del Defensor del Pueblo es: *"...13. Aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo."*; asimismo, el artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 870, modificado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2024/056, de 05 de septiembre de 2024, establece que, entre otras de las funciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, es: *"...17. Suscribir las Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas"*.

Que, la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, en su artículo 13, inciso a), refiere lo siguiente: *"...El Sistema de Control Interno que comprenderá los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad, ..."*



Que, el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República, ahora del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 23215, de 22 de julio de 1992, en su artículo 9 refiere lo siguiente: *“El control gubernamental interno se ejerce por los servidores de las unidades ejecutoras de las operaciones, por los responsables superiores de las operaciones realizadas y por la unidad de auditoría interna de cada entidad. Su ejercicio es regulado por las normas básicas que emita la Contraloría General de la República, por las normas básicas de los sistemas de administración que dicte el Ministerio de Finanzas y por los reglamentos, manuales e instructivos específicos que elabore cada entidad pública.”*

Que, el inciso c) del artículo 21 del citado Reglamento señala que: *“La normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades. Dicha normatividad comprende: ...c) los reglamentos específicos y las técnicas y procedimientos de autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección física de las operaciones o actividades, establecidos por los ejecutivos de cada entidad para alcanzar los objetivos generales de sistema de control interno, así como los específicamente diseñados para ser aplicados por los responsables de las operaciones de cada unidad, antes de su ejecución o que sus actos causen efecto, y para ser aplicados o utilizados por los responsables superiores a fin de evaluar los resultados obtenidos por las operaciones bajo su directa competencia; ...”*

Que, la Norma Internacional ISO 9001: 2015, establece que la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, así como adoptar diversas formas de mejora continua para el logro de sus objetivos.

Que, en el marco del proceso de implementación de la norma ISO 9001; mediante Resolución Administrativa RA/DP/2025/016, de 07 de marzo de 2025, se aprobó el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 1), que establece los lineamientos para la gestión de la información documentada dentro del alcance del sistema de gestión de calidad, que en su numeral 7.1. “Tipos de Documentos”, refiere que un procedimiento, es un documento cuya clasificación es de segundo grado, y lo describe de la siguiente forma: *“Desarrollan de modo específico las formas, condiciones y requisitos para llevar a cabo una actividad o un proceso.”*; por otra parte, el numeral 7.3 del Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, establece que, para la identificación de la información documentada, se aplicará el encabezado establecido que contiene la siguiente información: Tipo de Documento; Código; Título; Vigencia; Versión; Páginas; asimismo, en cuanto a la estructura, en numeral 7.7.1 “Estructura de Manuales, Procedimientos, Instructivos o Guías”, refiere que el formato y contenido de los documentos en mención deberán contener y cumplir el formato establecido, que de acuerdo al Anexo 1 – Formato de Documentos, son los siguientes: 1. Objeto, 2. Base Legal, 3. Alcance, 4. Responsabilidad y Autoridad, 5. Abreviaturas (si corresponde), 6. Definiciones (si corresponde), 7. Desarrollo/Descripción/Flujograma, 8. Registros (si corresponde), 9. Indicadores (si corresponde), 10. Control de Cambios, 11. Anexos (si corresponde), 12. Gestión del Documento.

CONSIDERANDO:

Que, por Informe INF/DP/UDITH/2025/118, de 11 de septiembre de 2025, la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, señala que en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), y en cumplimiento a los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2015, se identificó como actividad prioritaria la elaboración de procedimientos que regulen, homogenicen y optimicen las actividades desarrolladas por las diferentes unidades y

áreas organizacionales estratégicas y de apoyo de la Defensoría del Pueblo, todo de conformidad a lo previsto en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 1); en ese sentido, recepcionó un total de cincuenta y seis (56) procedimientos, los que fueron minuciosamente revisados por la Analista de Gestión de Calidad, estableciendo que: Cumplen con la estructura definida en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, procedió a asignarles código para su correcta identificación; los procedimientos son claros y coherentes con su propósito; emplean formatos institucionales aprobados, contienen e identifican a los responsables y sus responsabilidades; asimismo, refiere que los procedimientos corresponden a su primera versión, con excepción al Procedimiento de Gestión de Procesos Judiciales que se presenta en su segunda versión por incorporarse los flujogramas y la adecuación de la descripción de su procedimiento; concluye señalando que efectuó una revisión detallada de cada actividad, registro generado y responsable involucrado, verificando la consistencia de la información consignada; por lo que corresponde proceder con su aprobación ya que permitirá su implementación formal fortaleciendo la estandarización de procesos, la eficiencia operativa, asegurando la calidad en la presentación de las actividades y servicios de la Defensoría del Pueblo.

Que, por Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/188, de 23 de septiembre de 2025, la Dirección General de Asuntos Jurídicos concluye señalando: "...que la Norma Internacional ISO 9001:2015, establece que el sistema de gestión de la calidad de la organización, en el presente de la Defensoría del Pueblo, debe incluir la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad; asimismo, refiere que la creación y actualización de la información documentada debe contener la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia); el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico); así como la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación; en ese contexto, se establece la solicitud de aprobación de los cincuenta y seis (56) Procedimientos elaborados por las diferentes áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, y verificados por la Analista de Gestión de Calidad dependiente de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano; es viable legalmente, ya que fueron realizados en función a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y en atención a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 1), aprobado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2025/016, de 07 de marzo de 2025; por tanto no contraviene y se ajusta a la normativa vigente..., debiendo considerar el siguiente detalle:

N°	AREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
1	UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES	APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Principal	ANDEF/USED-PRO-2	1
2	UNIDAD DE PREVENCIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS	INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES	Principal	APCP/UPCON-PRO-1	1
3	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS/ÁREA JURÍDICA	GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES	Apoyo	DGAJ/AJ-PRO-1	2
4	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS/ÁREA JURÍDICA	DE APOYO LEGAL INSTITUCIONAL	Apoyo	DGAJ/AJ-PRO-2	1
5	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/ÁREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	Apoyo	DPG/ESIN-PRO-1	1
6	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/ÁREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Apoyo	DPG/ESIN-PRO-2	1



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Nº	ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
7	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/ÁREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	DESARROLLO DE SISTEMAS	Apoyo	DPG/ESIN-PRO-3	1
8	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/ÁREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	Apoyo	DPG/ESIN-PRO-4	1
9	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/ÁREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	Apoyo	DPG/ESIN-PRO-5	1
10	DESPACHO	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Estratégico	DESP-PRO-1	1
11	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA	Estratégico	UDITH-PRO-2	1
12	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Estratégico	UDITH-PRO-3	1
13	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	REGISTRO Y PRESENTACIÓN DE FORMULARIOS (FRC Y FDNIR) DE APORTES A LA GESTORA	Apoyo	UDITH-PRO-4	1
14	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PLANILLAS EN LA OVT - MTEPS	Apoyo	UDITH-PRO-5	1
15	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	REGISTRO DEL FORMULARIO 110 RC-IVA DEPENDIENTES	Apoyo	UDITH-PRO-6	1
16	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	ELABORACIÓN DE PLANILLAS SALARIALES, HONORARIOS, AGUINALDOS, VACACIONES Y SUBSIDIOS	Apoyo	UDITH-PRO-7	1
17	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	AFILIACIÓN Y DESAFILIACIÓN AL ENTE GESTOR DE SALUD	Apoyo	UDITH-PRO-8	1
18	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PLANILLAS DE SUBSIDIOS EN SEDEM	Apoyo	UDITH-PRO-9	1
19	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	CONTROL DE ASISTENCIA Y GESTIÓN DE PERMISOS	Apoyo	UDITH-PRO-10	1
20	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	PROGRAMACIÓN DE VACACIONES	Apoyo	UDITH-PRO-11	1
21	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	INGRESOS Y RETIROS DEL PERSONAL	Apoyo	UDITH-PRO-12	1
22	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	RECEPCIÓN, REGISTRO Y SALIDA DE MATERIALES DE ESCRITORIO	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-2	1
23	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	CONTROL DE INVENTARIOS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-3	1
24	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	BAJA DE MATERIALES Y SUMINISTROS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-4	1
25	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	REGISTRO DE INCORPORACION DE ACTIVOS FIJOS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-5	1
26	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	ASIGNACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-6	1
27	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	DEVOLUCIÓN DE ACTIVOS FIJOS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-7	1
28	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	TOMA DE INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-8	1



DEFENSORÍA DEL PUELO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

N°	ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
29	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	REGISTRO DE LLAMADAS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES Y A CELULARES	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-9	1
30	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DEL PAC	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-10	1
31	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN POR EXCEPCIÓN	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-11	1
32	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN LICITACIÓN PÚBLICA	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-12	1
33	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN APOYO NACIONAL A LA PRODUCCIÓN Y EMPLEO	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-13	1
34	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	CLASIFICACIÓN, CATALOGACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-14	1
35	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	TRANSFERENCIA DE DOCUMENTACIÓN A ARCHIVO CENTRAL	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-15	1
36	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	DISPOSICIÓN DE ACTIVOS FIJOS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-16	1
37	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN MENOR	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-17	1
38	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	CONTRATACIÓN DIRECTA	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-18	1
39	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN MENOR EN LAS D.D.D.	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-19	1
40	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	CAJA CHICA	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-1	1
41	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	FONDOS EN AVANCE	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-3	1
42	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	PAGO DE SERVICIOS RECURRENTES EN EL SIGEP	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-4	1
43	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	PASAJES Y VIÁTICOS (ANTICIPO)	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-5	1
44	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-6	1
45	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-7	1
46	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-8	1
47	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	PASAJES Y VIÁTICOS (REEMBOLSO DE VIÁTICOS)	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-9	1
48	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA DE CONFIABILIDAD DE REGISTROS	Apoyo	UAI-PRO-1	1
49	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA DE CONFIABILIDAD DE ESTADOS FINANCIEROS	Apoyo	UAI-PRO-2	1
50	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS EN INFORMES ANTERIORES	Apoyo	UAI-PRO-3	1

N°	ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
51	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA OPERACIONAL	Apoyo	UAI-PRO-4	1
52	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN	Apoyo	UAI-PRO-5	1
53	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO CON INFORME DE CONTROL INTERNO	Apoyo	UAI-PRO-6	1
54	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO CON INDICIOS DE RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	Apoyo	UAI-PRO-7	1
55	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/UNIDAD DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN	FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL	Estratégico	DGP/UPME-PRO-1	1
56	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/UNIDAD DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL	Estratégico	DGP/UPME-PRO-2	1

POR TANTO:

El Defensor del Pueblo, designado mediante Resolución R.A.L.P. N° 22/2021-2022, de 23 de septiembre de 2022, emitida por la Asamblea Legislativa Plurinacional, en ejercicio de sus funciones y atribuciones, previstas en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016 y su Reglamento;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el “Procedimiento de Apoyo Técnico, Supervisión y Validación en Servicios Defensoriales”, Versión 1, Código: ANDEF/USED-PRO-2, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES	APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Principal	ANDEF/USED-PRO-2	1

SEGUNDO.- APROBAR el “Procedimiento de Intervención en Conflictos Sociales”, Versión 1, Código: APCP/UPCON-PRO-1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE PREVENCIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS	DE INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS SOCIALES	Principal	APCP/UPCON-PRO-1	1

TERCERO.- APROBAR el “Procedimiento de Gestión de Procesos Judiciales”, Versión 2, Código: DGAJ/AJ-PRO-1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS/ÁREA JURÍDICA	GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES	Apoyo	DGAJ/AJ-PRO-1	2





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CUARTO.- APROBAR el “Procedimiento de Apoyo Legal Institucional”, Versión 1, Código: DGAJ/AJ-PRO-2, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS/ÁREA JURÍDICA	DE APOYO LEGAL INSTITUCIONAL	Apoyo	DGAJ/AJ-PRO-2	1

QUINTO.- APROBAR el “Procedimiento de Mantenimiento de Equipos de Computación”, Versión 1, Código: DPG/ESIN-PRO-1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/ÁREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	Apoyo	DPG/ESIN-PRO-1	1

SEXTO.- APROBAR el “Procedimiento de Gestión y Mantenimiento del Servicio de Internet y Red de Datos”, Versión 1, Código: DPG/ESIN-PRO-2, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/ÁREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Apoyo	DPG/ESIN-PRO-2	1

SÉPTIMO.- APROBAR el “Procedimiento de Desarrollo de Sistemas”, Versión 1, Código: DPG/ESIN-PRO-3, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/ÁREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	DESARROLLO DE SISTEMAS	Apoyo	DPG/ESIN-PRO-3	1

OCTAVO.- APROBAR el “Procedimiento de Solicitud de Requerimiento de Información Estadística”, Versión 1, Código: DPG/ESIN-PRO-4, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/ÁREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	Apoyo	DPG/ESIN-PRO-4	1

NOVENO.- APROBAR el “Procedimiento de Mantenimiento de Sistemas”, Versión 1, Código: DPG/ESIN-PRO-5, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/AREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	Apoyo	DPG/ESIN-PRO-5	1

DÉCIMO.- APROBAR el “Procedimiento de Revisión por la Dirección”, Versión 1, Código: DESP-PRO-1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DESPACHO	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Estratégico	DESP-PRO-1	1

DÉCIMO PRIMERO.- APROBAR el “Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora”, Versión 1, Código: UDITH-PRO-2, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	DE ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA	Estratégico	UDITH-PRO-2	1

DÉCIMO SEGUNDO.- APROBAR el “Procedimiento de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad”, Versión 1, Código: UDITH-PRO-3, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Estratégico	UDITH-PRO-3	1

DÉCIMO TERCERO.- APROBAR el “Procedimiento de Elaboración y Presentación de Formularios de Registro (FRC Y FDNIR) de Aportes a la Gestora”, Versión 1, Código: UDITH-PRO-4, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE FORMULARIOS DE REGISTRO (FRC Y FDNIR) DE APORTES A LA GESTORA	Apoyo	UDITH-PRO-4	1

DÉCIMO CUARTO.- APROBAR el “Procedimiento de Elaboración y Presentación de Planillas en la OVT - MTEPS”, Versión 1, Código: UDITH-PRO-5, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PLANILLAS EN LA OVT - MTEPS	Apoyo	UDITH-PRO-5	1



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

DÉCIMO QUINTO.- APROBAR el “Procedimiento de Registro del Formulario 110 RC-IVA Dependientes”, Versión 1, Código: UDITH-PRO-6, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	REGISTRO DEL FORMULARIO 110 RC-IVA DEPENDIENTES	Apoyo	UDITH-PRO-6	1

DÉCIMO SEXTO.- APROBAR el “Procedimiento de Elaboración de Planillas Salariales, Honorarios, Aguinaldos, Vacaciones y Subsidios”, Versión 1, Código: UDITH-PRO-7, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	ELABORACIÓN DE PLANILLAS SALARIALES, HONORARIOS, AGUINALDOS, VACACIONES Y SUBSIDIOS	Apoyo	UDITH-PRO-7	1

DÉCIMO SÉPTIMO.- APROBAR el “Procedimiento de Afiliación y Desafiliación al Ente Gestor de Salud”, Versión 1, Código: UDITH-PRO-8, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	AFILIACIÓN Y DESAFILIACIÓN AL ENTE GESTOR DE SALUD	Apoyo	UDITH-PRO-8	1

DÉCIMO OCTAVO.- APROBAR el “Procedimiento de Elaboración y Presentación de Planillas de Subsidios en SEDEM”, Versión 1, Código: UDITH-PRO-9, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PLANILLAS DE SUBSIDIOS EN SEDEM	Apoyo	UDITH-PRO-9	1

DÉCIMO NOVENO.- APROBAR el “Procedimiento de Control de Asistencia y Gestión de Permisos”, Versión 1, Código: UDITH-PRO-10, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	CONTROL DE ASISTENCIA Y GESTIÓN DE PERMISOS	Apoyo	UDITH-PRO-10	1

VIGÉSIMO.- APROBAR el “Procedimiento de Programación de Vacaciones”, Versión 1, Código: UDITH-PRO-11, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	PROGRAMACIÓN DE VACACIONES	Apoyo	UDITH-PRO-11	1

VIGÉSIMO PRIMERO.- APROBAR el “Procedimiento de Ingresos y Retiros del Personal”, Versión 1, Código: UDITH-PRO-12, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	INGRESOS Y RETIROS DEL PERSONAL	Apoyo	UDITH-PRO-12	1

VIGÉSIMO SEGUNDO.- APROBAR el “Procedimiento de Recepción, Registro y Salida de Materiales de Escritorio”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-2, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	RECEPCIÓN, REGISTRO Y SALIDA DE MATERIALES DE ESCRITORIO	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-2	1

VIGÉSIMO TERCERO.- APROBAR el “Procedimiento de Control de Inventarios”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-3, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	CONTROL DE INVENTARIOS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-3	1

VIGÉSIMO CUARTO.- APROBAR el “Procedimiento de Baja de Materiales y Suministros”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-4, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	BAJA DE MATERIALES Y SUMINISTROS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-4	1

VIGÉSIMO QUINTO.- APROBAR el “Procedimiento de Registro de Incorporación de Activos Fijos”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-5, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	REGISTRO DE INCORPORACION DE ACTIVOS FIJOS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-5	1

VIGÉSIMO SEXTO.- APROBAR el “Procedimiento de Asignación de Activos Fijos”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-6, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	ASIGNACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-6	1





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

VIGÉSIMO SÉPTIMO.- APROBAR el “Procedimiento de Devolución de Activos Fijos”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-7, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	DEVOLUCIÓN DE ACTIVOS FIJOS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-7	1

VIGÉSIMO OCTAVO.- APROBAR el “Procedimiento de Toma de Inventario de Activos Fijos”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-8, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	TOMA DE INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-8	1

VIGÉSIMO NOVENO.- APROBAR el “Procedimiento de Registro de Llamadas Locales, Nacionales e Internacionales y a Celulares”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-9, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	REGISTRO DE LLAMADAS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES Y A CELULARES	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-9	1

TRIGÉSIMO.- APROBAR el “Procedimiento de Elaboración del Plan Anual de Contrataciones - PAC”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-10, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES - PAC	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-10	1

TRIGÉSIMO PRIMERO.- APROBAR el “Procedimiento de Modalidad de Contratación por Excepción”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-11, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN POR EXCEPCIÓN	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-11	1

TRIGÉSIMO SEGUNDO.- APROBAR el “Procedimiento de Modalidad de Contratación Licitación Pública”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-12, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN LICITACIÓN PÚBLICA	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-12	1

TRIGÉSIMO TERCERO.- APROBAR el “Procedimiento de Modalidad de Contratación Apoyo Nacional a la Producción y Empleo”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-13, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN APOYO NACIONAL A LA PRODUCCIÓN Y EMPLEO	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-13	1

TRIGÉSIMO CUARTO.- APROBAR el “Procedimiento de Clasificación, Catalogación y Automatización”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-14, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	CLASIFICACIÓN, CATALOGACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-14	1

TRIGÉSIMO QUINTO.- APROBAR el “Procedimiento de Transferencia de Documentación a Archivo Central”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-15, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	TRANSFERENCIA DE DOCUMENTACIÓN A ARCHIVO CENTRAL	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-15	1

TRIGÉSIMO SEXTO.- APROBAR el “Procedimiento de Disposición de Activos Fijos”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-16, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	DISPOSICIÓN DE ACTIVOS FIJOS	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-16	1

TRIGÉSIMO SÉPTIMO.- APROBAR el “Procedimiento de Modalidad de Contratación Menor”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-17, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN MENOR	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-17	1

TRIGÉSIMO OCTAVO.- APROBAR el “Procedimiento de Contratación Directa”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-18, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	CONTRATACIÓN DIRECTA	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-18	1



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

TRIGÉSIMO NOVENO.- APROBAR el “Procedimiento de Modalidad de Contratación Menor para las Delegaciones Defensoriales Departamentales”, Versión 1, Código: DGAF/UADM-PRO-19, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD ADMINISTRATIVA	MODALIDAD DE CONTRATACION MENOR PARA LAS D.D.D.	Apoyo	DGAF/UADM-PRO-19	1

CUADRAGÉSIMO.- APROBAR el “Procedimiento de Caja Chica”, Versión 1, Código: DGAF/UFIN-PRO-1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	CAJA CHICA	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-1	1

CUADRAGÉSIMO PRIMERO.- APROBAR el “Procedimiento de Fondos en Avance”, Versión 1, Código: DGAF/UFIN-PRO-3, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	FONDOS EN AVANCE	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-3	1

CUADRAGÉSIMO SEGUNDO.- APROBAR el “Procedimiento para Pago de Servicios Recurrentes en el SIGEP”, Versión 1, Código: DGAF/UFIN-PRO-4, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	PAGO DE SERVICIOS RECURRENTES EN EL SIGEP	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-4	1

CUADRAGÉSIMO TERCERO.- APROBAR el “Procedimiento para Pago de Pasajes y Viáticos (ANTICIPO)”, Versión 1, Código: DGAF/UFIN-PRO-5, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	PASAJES Y VIÁTICOS (ANTICIPO)	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-5	1

CUADRAGÉSIMO CUARTO.- APROBAR el “Procedimiento para Formulación Presupuestaria”, Versión 1, Código: DGAF/UFIN-PRO-6, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-6	1

CUADRAGÉSIMO QUINTO.- APROBAR el “Procedimiento para Seguimiento y Evaluación de la Ejecución Presupuestaria”, Versión 1, Código: DGAF/UFIN-PRO-7, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-7	1

CUADRAGÉSIMO SEXTO.- APROBAR el “Procedimiento para Modificación Presupuestaria”, Versión 1, Código: DGAF/UFIN-PRO-8, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-8	1

CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO.- APROBAR el “Procedimiento para Pasajes y Viáticos (Reembolso de Viáticos)”, Versión 1, Código: DGAF/UFIN-PRO-9, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS/UNIDAD FINANCIERA	PASAJES Y VIÁTICOS (REEMBOLSO DE VIÁTICOS)	Apoyo	DGAF/UFIN-PRO-9	1

CUADRAGÉSIMO OCTAVO.- APROBAR el “Procedimiento para Auditoría de Confiabilidad de Registros”, Versión 1, Código: UAI-PRO-1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA DE CONFIABILIDAD DE REGISTROS	Apoyo	UAI-PRO-1	1

CUADRAGÉSIMO NOVENO.- APROBAR el “Procedimiento para Auditoría de Confiabilidad de Estados Financieros”, Versión 1, Código: UAI-PRO-2, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA DE CONFIABILIDAD DE ESTADOS FINANCIEROS	Apoyo	UAI-PRO-2	1

QUINCUAGÉSIMO.- APROBAR el “Procedimiento para Seguimiento a las Recomendaciones Emitidas en Informes Anteriores”, Versión 1, Código: UAI-PRO-3, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS EN INFORMES ANTERIORES	Apoyo	UAI-PRO-3	1





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

QUINCUAGÉSIMO PRIMERO.- APROBAR el “Procedimiento para Auditoría Operacional”, Versión 1, Código: UAI-PRO-4, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA OPERACIONAL	Apoyo	UAI-PRO-4	1

QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO.- APROBAR el “Procedimiento para Relevamiento de Información”, Versión 1, Código: UAI-PRO-5, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN	Apoyo	UAI-PRO-5	1

QUINCUAGÉSIMO TERCERO.- APROBAR el “Procedimiento para Auditoría de Cumplimiento Con Informe de Control Interno”, Versión 1, Código: UAI-PRO-6, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO CON INFORME DE CONTROL INTERNO	Apoyo	UAI-PRO-6	1

QUINCUAGÉSIMO CUARTO.- APROBAR el “Procedimiento para Auditoría de Cumplimiento con Indicadores de Responsabilidad por la Función Pública”, Versión 1, Código: UAI-PRO-7, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO CON INDICADORES DE RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA	Apoyo	UAI-PRO-7	1

QUINCUAGÉSIMO QUINTO.- APROBAR el “Procedimiento para Formulación del Plan Operativo Anual”, Versión 1, Código: DGP/UPME-PRO-1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/UNIDAD DE PLANIFICACION, MONITOREO Y EVALUACION	FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL	Estratégico	DGP/UPME-PRO-1	1

QUINCUAGÉSIMO SEXTO.- APROBAR el “Procedimiento para Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual”, Versión 1, Código: DGP/UPME-PRO-2, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución, conforme el siguiente detalle:

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROCEDIMIENTO	TIPO DE PROCESO	CÓDIGO	VERSIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN/UNIDAD DE PLANIFICACION, MONITOREO Y EVALUACION	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL	Estratégico	DGP/UPME-PRO-2	1

QUINCUAGÉSIMO SÉPTIMO.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su emisión.

QUINCUAGÉSIMO OCTAVO.- Se deja sin efecto la Resolución Administrativa RA/DP/2025/026, de 25 de abril de 2025 correspondiente al Procedimiento de Gestión de Procesos Judiciales (PGPJ) de la Defensoría del Pueblo - Versión 1; así como cualquier instrucción, comunicación o disposición contraria a la presente Resolución Administrativa.

QUINCUAGÉSIMO NOVENO.- La Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, queda encargada de gestionar la difusión y publicación del presente documento, así como efectuar el seguimiento a las capacitaciones que correspondan en el marco de lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada.

SEXAGÉSIMO.- Todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo tienen la responsabilidad y obligación de efectuar las acciones y gestiones que correspondan para asegurar el cumplimiento y conocimiento de cada procedimiento por parte de todo el personal dependiente de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

PFCA
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAJ



Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	1 de 35

1. OBJETO

Establecer los procedimientos para la supervisión, asesoramiento, monitoreo y ampliación de mecanismos para la atención de casos, en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo (SSP).

2. BASE LEGAL O NORMATIVO

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de 07 de febrero de 2009.
- Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, Ley del Defensor del Pueblo y sus modificaciones.
- Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Reglamento de la Ley 870, aprobado con Resolución Administrativa DP/RA/2024/056 de 5/9/2024.
- Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, aprobado con Resolución Administrativa DP/RA/2024/048 de 23/7/2025.

3. ALCANCE

Aplica a la Unidad de Servicios Defensoriales (USED) de la Delegación Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra.

4. RESPONSABILIDAD

Defensor(a) del Pueblo: Aprobación del presente procedimiento.

Delegado/a Adjunto/a para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra: Revisión el presente procedimiento y supervisar su cumplimiento.

Unidad de Servicios Defensoriales (USED): Responsable de ejecutar el presente procedimiento.

Coordinaciones Regionales y Delegaciones Departamentales y Regionales: Remitir la información solicitada por la Unidad de Servicios Defensoriales.

Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada: Proporcionar análisis estadísticos de los datos del SSP como insumos para la aplicación de este procedimiento. Soporte técnico y resolución de incidencias en la plataforma del SSP en coordinación con la USED.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
SSP	Sistema de Servicio al Pueblo
USED	Unidad de Servicios Defensoriales
ANDEF	Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra
MNP	Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva
RIE	Requerimiento de Informe Escrito

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	2 de 35

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Lineamiento	Directriz formal establecida para orientar la atención de casos en función de criterios técnicos y normativos.
Guía	Documento que contiene instrucciones detalladas, prácticas y temporales para la atención de situaciones o casos específicos.
Supervisión	Proceso de observar, dirigir y controlar las actividades relacionadas a la atención de casos del SSP.
Asesoramiento	Orientación o apoyo para resolver problemas o mejorar la atención de casos en el marco del SSP.
Monitoreo	Recopilar y analizar la información con el objeto de verificar el cumplimiento o detectar problemas en el marco del SSP.
Sistema de Servicio al Pueblo	Es el conjunto de procesos, procedimientos y actividades que interactúan entre sí, enfocadas a lograr un servicio defensorial en la atención de casos con calidad, descolonizada e intercultural que satisfaga las necesidades del pueblo, en estrecho acercamiento y constante contacto.
Caso	Es todo acto, suceso o hecho conocido por la Defensoría del Pueblo a través de denuncias, consultas, solicitudes o por cualquier otro medio relacionado a la presunta vulneración de derechos.

7. DESARROLLO

7.1 ELABORACIÓN DE LINEAMIENTOS

A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Detección de la necesidad de Lineamiento	Surge por instrucción verbal o escrita de la MAE o Delegado(a) Adjunta	USED	Hoja de ruta Correo electrónico institucional
	Por solicitud de una unidad o área organizacional sustantiva		Hoja de ruta Correo electrónico institucional Acta de Reunión
	A partir del monitoreo del proceso SSP		---
Reunión interna de análisis	Analiza el alcance y los criterios generales del lineamiento	USED y/o Unidades involucradas	---
Elaboración de propuesta inicial	Elabora la propuesta de lineamiento conjuntamente con la unidad sustantiva.	Profesional(es) o Responsable de la USED y/o	Propuesta inicial de lineamiento



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES		Versión:	1
			Página:	3 de 35

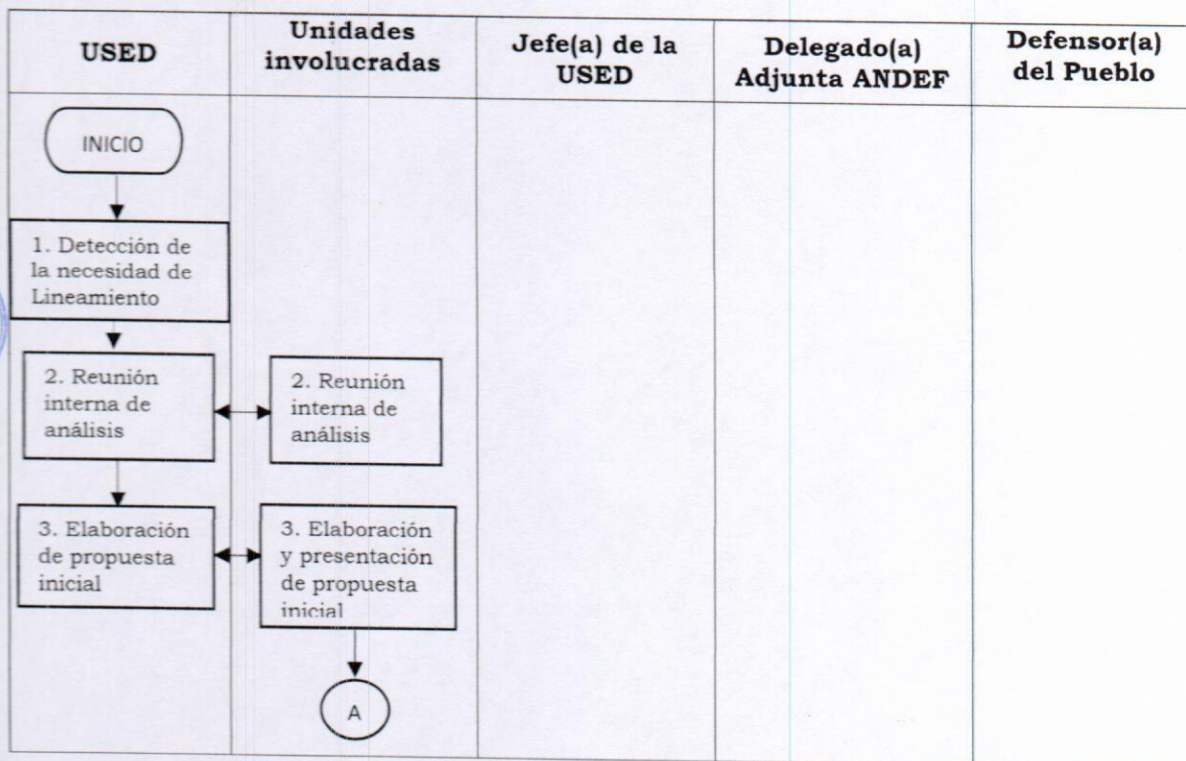
		Unidad Sustantiva.	
Elaboración de propuesta inicial	Presenta la propuesta inicial al Jefe(a) de la USED	Profesional(es) o Responsable de la USED y/o Unidad Sustantiva.	Propuesta inicial de lineamiento. Hoja de ruta
Revisión del/a Jefe(a) de la USED	Revisa la propuesta. Si no existen observaciones, la remite a el/la Delegado(a) Adjunta ANDEF. En caso de observaciones, la devuelve a el/la Profesional o Responsable de la USED para su corrección.	Jefe(a) de la USED y Delegado(a) Adjunta ANDEF	Propuesta inicial de lineamiento. Hoja de ruta
Remisión a Unidades Sustantivas	Remite la propuesta a la(s) Unidad(es) Sustantiva(s) para recibir sugerencias o aportes, cuando corresponda.	Delegado(a) Adjunta ANDEF	Propuesta inicial de lineamiento. Hoja de ruta
Validación de sugerencias	Valida las sugerencias para la elaboración de la propuesta final y presenta al o la Delegado(a) Adjunta ANDEF vía Jefe(a) de la USED	Profesional(es) o Responsable de la USED y/o Unidad Sustantiva.	Propuesta final de lineamiento. Hoja de ruta
Remisión a oficinas defensoriales	Remite a las 21 oficinas para sus sugerencias o recomendaciones.	Delegado(a) Adjunta ANDEF	Nota Interna
Recepción de aportes	Las oficinas remiten sus sugerencias, recomendaciones o aprobación del lineamiento.	21 Oficinas	Actas de validación y hoja de ruta/correo
Validación de actas	Recibe y valida las actas de las 21 oficinas.	Profesional(es) o Responsable de la USED y/o Unidad Sustantiva.	Actas de validación de las oficinas
Presentación final para revisión	Presenta el lineamiento y el informe técnico para su revisión al o la Jefe(a) de la USED. En caso de tener observaciones remite al o la profesional o responsable para su corrección	Profesional(es) o Responsable(es) de la USED y/o Unidad Sustantiva.	El lineamiento y el informe técnico. Hoja de ruta.
Revisión por Jefe(a) de la USED	Si no tiene observaciones envía al o la Delegado(a) Adjunta ANDEF.	Jefe(a) de la USED	El lineamiento y el informe técnico. Hoja de ruta.



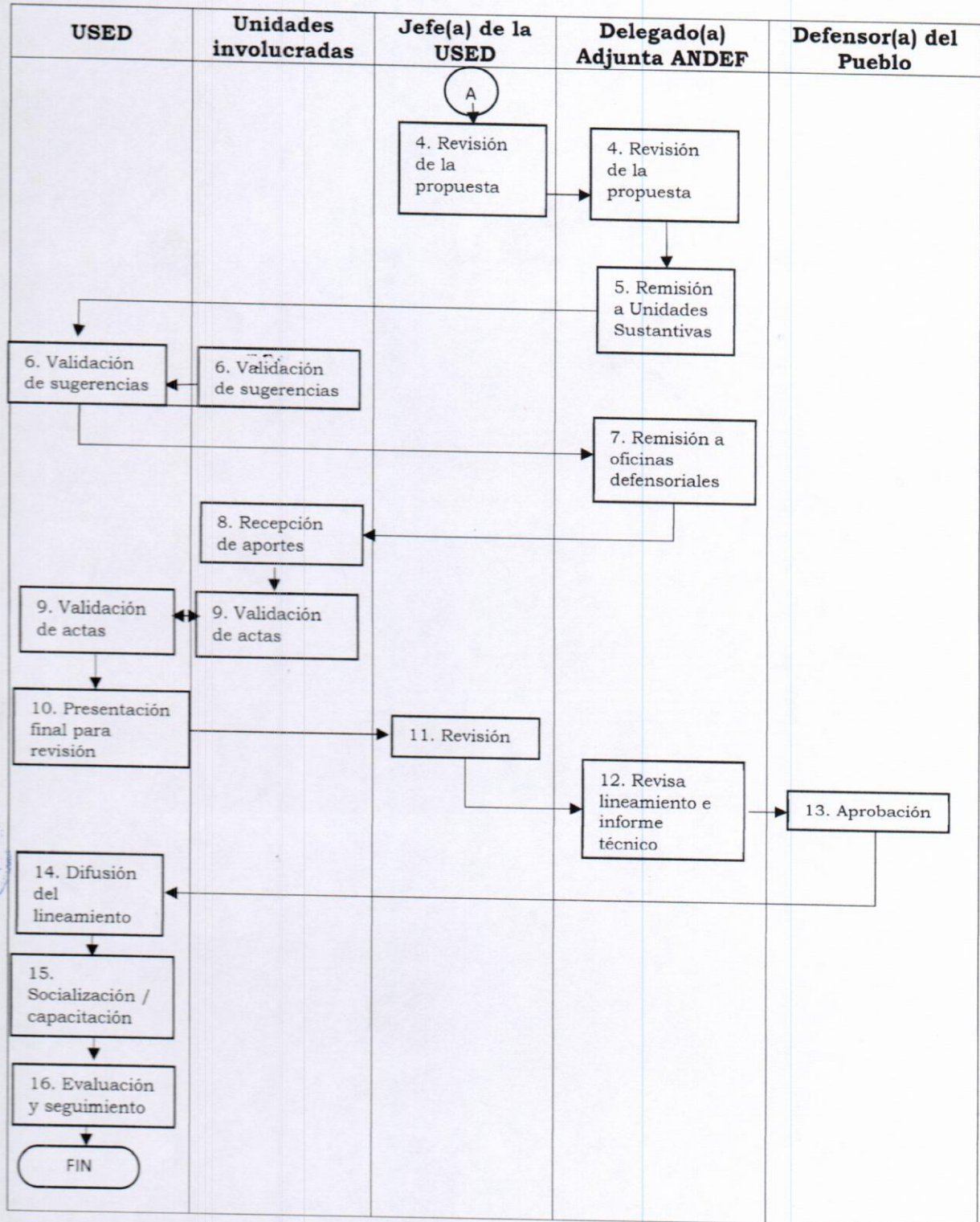
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	4 de 35

Gestión de Aprobación	Revisa el lineamiento y el informe técnico, si no tiene observaciones envía a MAE, caso contrario devuelve para su corrección.	Delegado(a) Adjunta ANDEF	El lineamiento y el informe técnico Hoja de ruta.
Aprobación	Sino tiene observaciones aprueba, caso contrario devuelve para las correcciones.	MAE	Hoja Ruta Instructivo
Difusión del lineamiento	Envía el lineamiento e instructivo a las 21 oficinas	USED	Correo electrónico institucional, lineamiento e instructivo en formato digital.
Socialización / capacitación	Realiza una capacitación (presencial o virtual) para explicar el contenido y aplicación del lineamiento.	USED	Informe de la capacitación
Evaluación y seguimiento	Realiza el seguimiento de la aplicación del lineamiento, por cada gestión.	USED	Informe de seguimiento.

B. FLUJOGRAMA



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES		Versión:	1
			Página:	5 de 35



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	6 de 35

7.2. ELABORACIÓN DE GUÍA

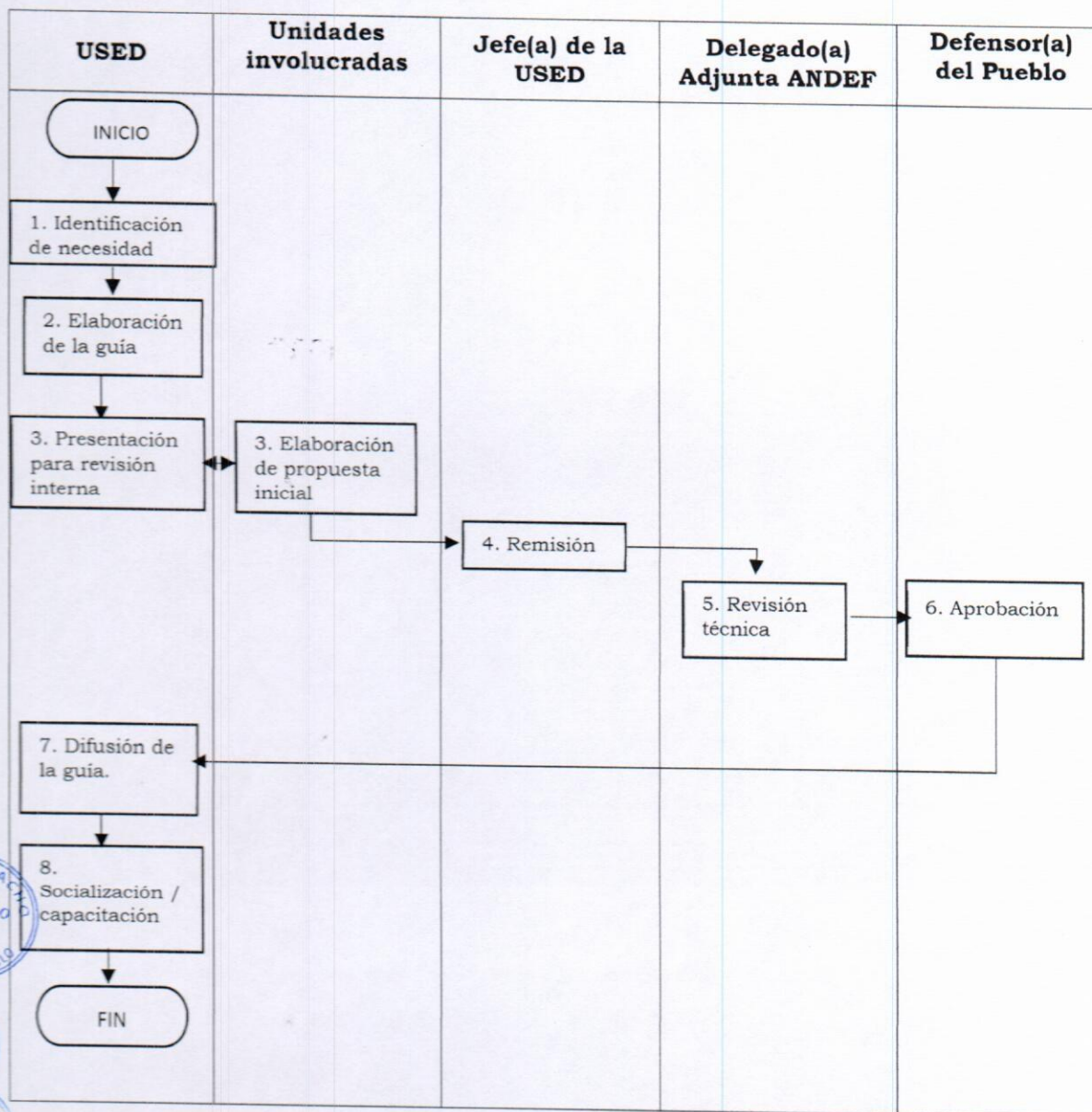
A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
Identificación de necesidad	Identifica una necesidad operativa específica que requiere una guía.	USED	--
Elaboración de la guía	Redacta la guía con un enfoque operativo, detallado y temporal.	Profesional(es) o Responsable de la USED.	Propuesta de guía
Presentación para revisión interna	Presenta la propuesta de la guía para su revisión al o la Jefe(a) de la USED. En caso de tener observaciones devuelve al o la Profesional o Responsable de la USED para su corrección.	Profesional(es) o Responsable de la USED.	Propuesta de guía y hoja de ruta.
Remisión a Delegado(a) Adjunta	Si no tiene observaciones el o la Jefe(a) de la USED envía al o la Delegado(a) Adjunta ANDEF.	Jefe(a) de la USED	Propuesta de guía y hoja de ruta.
Revisión técnica de Delegado(a) Adjunta	Revisa la propuesta de guía si tiene observaciones envía para su corrección si no tiene observaciones envía a la MAE	Delegado(a) Adjunta ANDEF	Propuesta de guía y hoja de ruta.
Aprobación de la MAE	Sino tiene observaciones aprueba, caso contrario devuelve para las correcciones.	MAE	Hoja Ruta Instructivo
Difusión de la guía.	Envía la guía y el instructivo a las 21 oficinas	USED	Correo electrónico institucional, guía e instructivo en formato digital.
Socialización / capacitación	Realiza una capacitación (presencial o virtual) para explicar el contenido y aplicación de la guía.	USED	---



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	7 de 35

B. FLUJOGRAMA



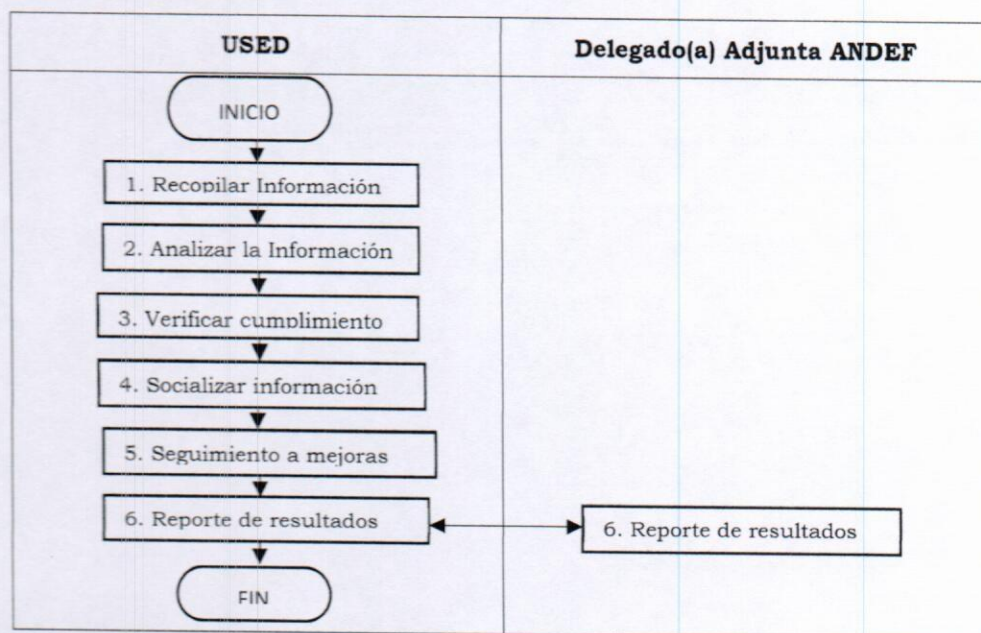
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	8 de 35

7.3. MONITOREO DE LA ATENCIÓN DE CASOS EN EL MARCO DEL SSP

A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPON-SABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Recopilar Información	Recopila información de la atención de casos de las 21 oficinas defensoriales. Nota: En caso de detectar problemas en el funcionamiento general de la Plataforma del SSP, la USED gestiona con el Área de Redes y Sistemas.	USED	Informes y/o notas internas y/o correos electrónicos Indicadores Reporte Mensual IF, GD Y OD (cuando aplique)
Analizar la Información	Realiza un análisis de los datos recopilados de acuerdo a la necesidad de información que puede ser indicadores (de acuerdo a los estipulados en el anexo 1 y criterios de evaluación del Anexo 2), metas POA, u otros	USED	----
Verificar cumplimiento	Verifica el cumplimiento de las oficinas defensoriales según la necesidad de la información.	USED	Reporte de Resultados Consolidados de Indicadores IF, GD Y OD (cuando aplique.)
Socializar información	Remite la información a las oficinas defensoriales de los datos recopilados.	USED	Nota Interna y/o Correo electrónico institucional
Seguimiento a mejoras	Realiza sugerencias de mejoras a las oficinas defensoriales.	USED	Nota Interna y/o Correo electrónico institucional
Reporte de resultados	Realiza reuniones con el o la Delegado(a) Adjunta ANDEF para evaluar el proceso de monitoreo.	USED ANDEF	Acta de reunión.

B. FLUJOGRAMA



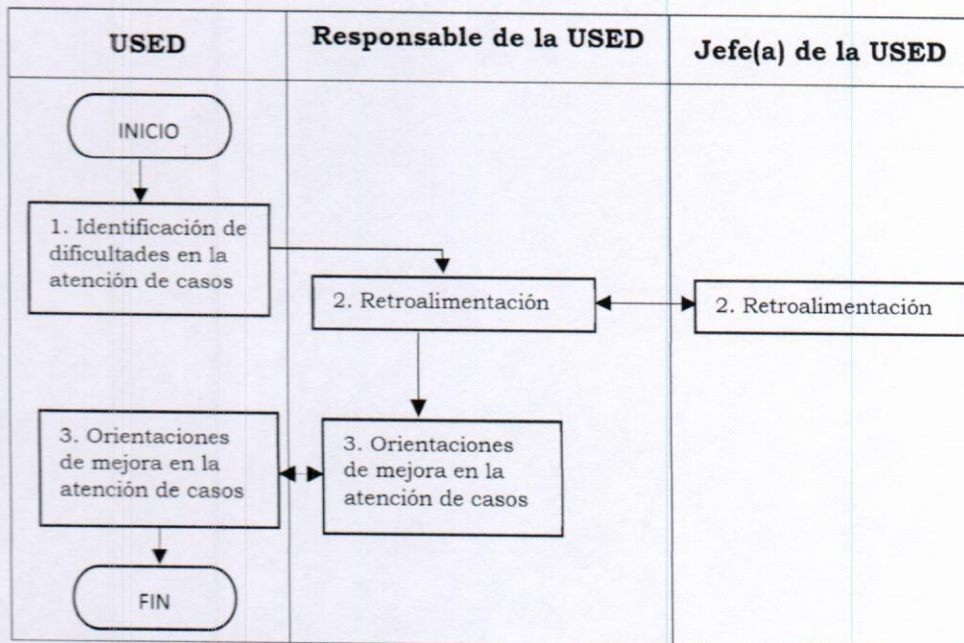
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	9 de 35

7.4. SUPERVISIÓN Y ASESORAMIENTO EN LA ATENCIÓN DE CASOS

A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Identificación de dificultades en la atención de casos	Identifica casos donde existan dificultades en su atención o se recibe consultas de casos por parte de las oficinas defensoriales	USED	----
Retroalimentación	Realiza reunión de retroalimentación con la el Profesional SSP o la oficina defensorial correspondiente	Jefe(a) de la USED y/o Responsable de la USED	Correo electrónico institucional
Orientaciones de mejora en la atención de casos	Brinda sugerencias, estrategias de intervención, apoyo en decisiones complejas y/o recomendaciones a los Profesionales del SSP u oficinas defensoriales	Jefe(a) de la USED Responsable de la USED	Vía WhatsApp Llamadas telefónicas

B. FLUJOGRAMA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	10 de 35

7.5. VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS

A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
RIEs			
Solicitud de revisión de RIE	Solicita revisión del RIE y adjunta el proyecto de RIE a la USED	Delegado(a) / Coordinador(a) o Supervisor(a) del SSP Jefe(a) de la USED	Correo electrónico institucional
Revisión	Asigna al Responsable o Profesional de la USED para su respectiva revisión	Jefe(a) de la USED	Correo electrónico institucional
	Revisa y analiza el contenido del RIE para valorar si corresponde su emisión. En caso de que no corresponda el/la Responsable o Profesional de la USED devuelve a la oficina de procedencia con copia al o la Jefe(a) de la USED.	Responsable o Profesional de la USED	Correo electrónico institucional
	Emite el borrador del RIE para la revisión del inmediato superior. El o la Jefe(a) de la USED revisa el borrador si tienen alguna observación lo devuelve para su corrección, o sino carimba con su visto bueno.	Responsable o Profesional de la USED	Borrador de RIE
	Realiza el RIE final con los vistos buenos correspondientes	Responsable o Profesional de la USED	RIE final
Firma del RIE	Ingresa el RIE para la firma de la MAE. En caso de que la MAE observe el RIE devuelve a la USED para su respectiva corrección, o no validación de la emisión.	Responsable o Profesional de la USED MAE	RIE final
Entrega del RIE	Una vez firmada el RIE, se entrega a la institución correspondiente.	Responsable o Profesional de la USED	RIE con sello de recepción.
	Envía la copia del RIE con sello de recepción a Delegación o a la Unidad de Coordinación solicitada para que se adjunte al caso SSP.	Responsable o Profesional de la USED	---
RESOLUCIÓN DEFENSORIAL			
Solicitud de revisión de Resolución Defensorial	Solicita aprobación de justificación de emisión del RD al o la Jefe(a) de la USED con copia al o la Delegado(a) Adjunta ANDEF	Delegado(a) / Coordinador(a) o Supervisor(a) del SSP Jefe(a) de la USED	---



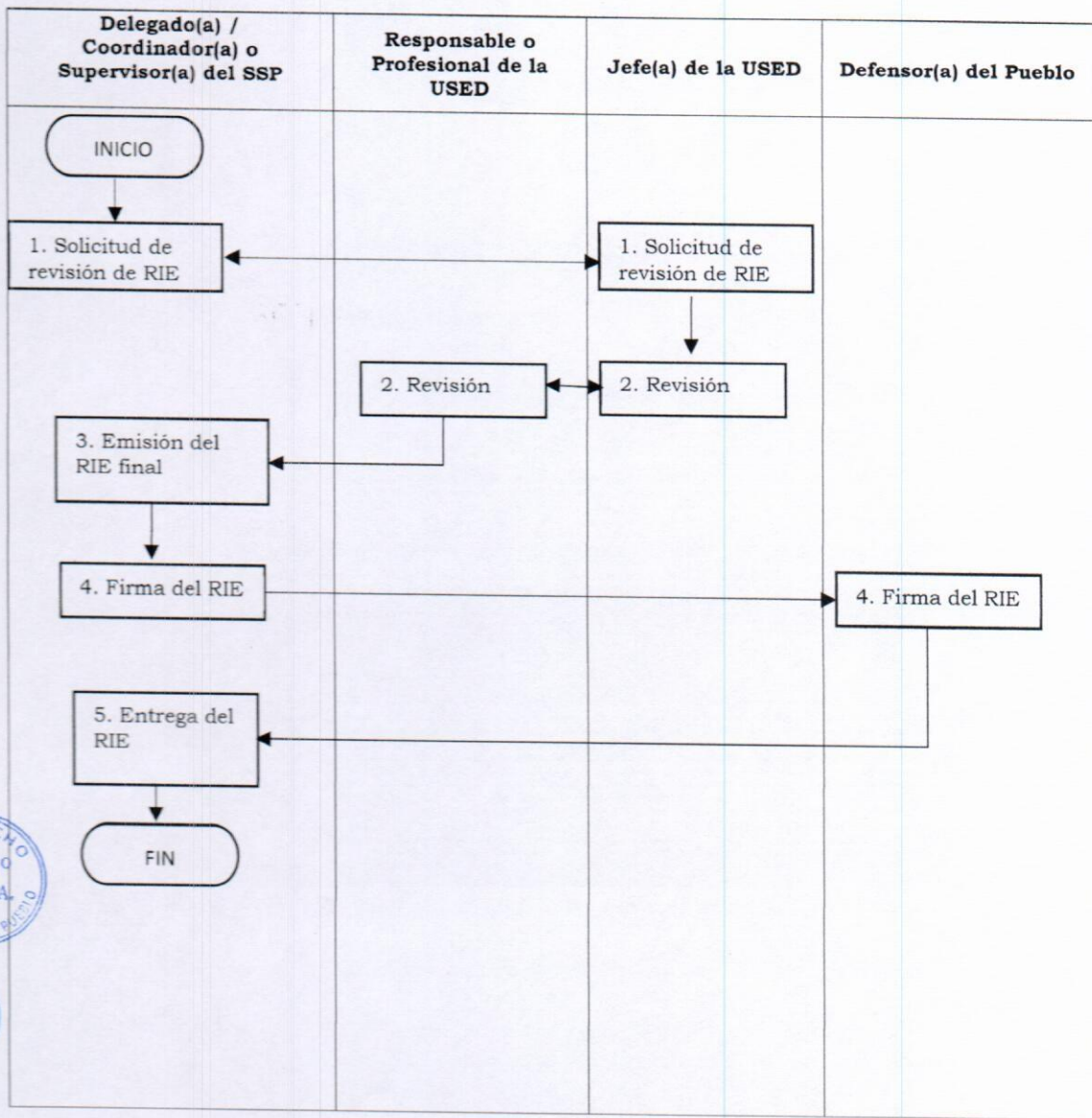
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES		Versión:	1
			Página:	11 de 35

Revisión	Revisa o asigna al Responsable o Profesional de la USED la justificación de emisión del RD para su valoración.	Jefe(a) de la USED	---
Aprobación de la justificación para emisión de RD	Aprueba la justificación de la emisión del RD para la elaboración del proyecto de la RD. En caso de rechazo sugiere las acciones defensoriales para continuar con la investigación o la aplicación de una de las causales de conclusión.	Jefe(a) USED	---
Solicitud de revisión de RD	Solicita al o la Jefe(a) de la USED revisión del proyecto de RD con copia al o la Delegado(a) Adjunto(a) ANDEF	Delegado(a) / Coordinador(a) o Supervisor(a) SSP Jefe(a) USED	Correo electrónico institucional
Asignación del proyecto de RD	El o la Jefe(a) asigna el proyecto de RD al o la Responsable o Profesional de la USED para su respectiva revisión	Jefe(a) USED	Correo electrónico institucional
Revisión técnica del proyecto de RD	Revisa y analiza el contenido de la RD para su emisión o realiza observaciones.	Responsable o Profesional de la USED	Correo electrónico institucional
Autorización para emisión o devolución para corrección	Autoriza la emisión o devuelve para su corrección. Nota: Si la RD es de alcance nacional la autorización se realiza con el o la Jefe(a) de gabinete o el o la Delegada(o) Adjunto(a) ANDEF.	Jefe(a) de la USED	Correo electrónico institucional
Emisión de RD y Notificación	Si la RD es de alcance nacional imprime la RD y la notificación para firma la MAE.	Responsable o Profesional de la USED	Resolución Defensorial



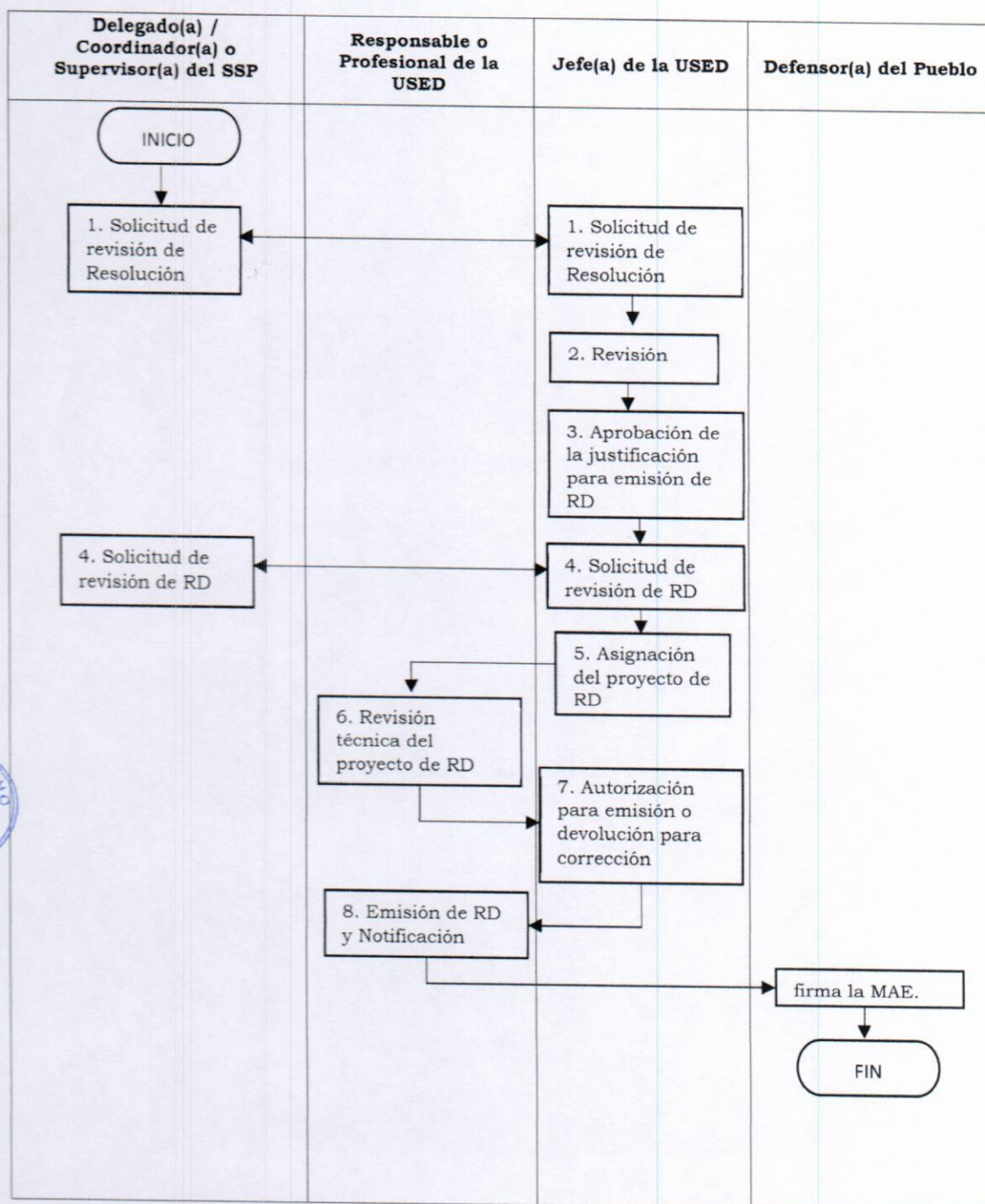
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	12 de 35

B. FLUJOGRAMA - RIEs



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2023
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	13 de 35

C. FLUJOGRAMA - RESOLUCIÓN DEFENSORIAL



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	14 de 35

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
ANDEF/USED-R-1	REGISTRO DE DERIVACIONES
ANDEF/USED-R-3	ACTA DE REUNIÓN
ANDEF/USED-R-5	INDICADORES REPORTE MENSUAL IF
ANDEF/USED-R-6	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES IF
ANDEF/USED-R-12	INDICADORES REPORTE MENSUAL GD
ANDEF/USED-R-13	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES GD
ANDEF/USED-R-14	INDICADORES REPORTE MENSUAL OD
ANDEF/USED-R-15	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES OD

9. INDICADORES

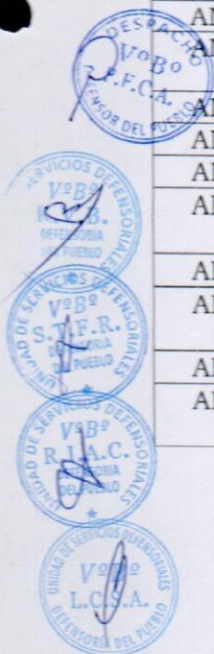
INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
Porcentaje de ejecución de monitoreos	Total de monitoreos efectuados a oficinas defensoriales x 100/Total de monitoreos planificados

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
---	---	---

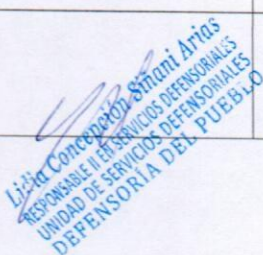
11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD
ANEXO 2	CRITERIOS PARA LOS INDICADORES DE PROCESO O DE LAS ACTIVIDADES
ANEXO 3	REGISTRO DE DERIVACIONES
ANEXO 4	ACTA DE REUNIÓN
ANEXO 6	INDICADORES REPORTE MENSUAL IF
ANEXO 7	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES IF
ANEXO 8	INDICADORES REPORTE MENSUAL GD
ANEXO 10	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES GD
ANEXO 11	INDICADORES REPORTE MENSUAL OD
ANEXO 12	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES OD

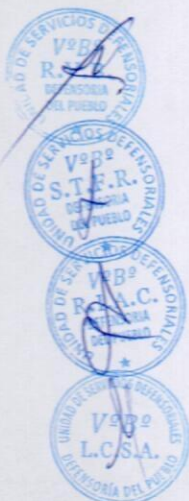


 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES		Versión:	1
			Página:	15 de 35

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Remberto Vásquez Baltazar	Lidia Concepción Siñani Arias	Amalia Elizabeth Morató De Bejar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	JEFE DE UNIDAD I DE SERVICIOS DEFENSORIALES	RESPONSABLE II EN SERVICIOS DEFENSORIALES	DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA EL ANÁLISIS Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS Y MADRE TIERRA	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	19/08/2025	19/08/2025	25/08/2025	25 SEP 2025
FIRMA				

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	16 de 35

ANEXO 1

SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD "HACIA UNA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE CASOS"

I. JUSTIFICACIÓN

La Defensoría del Pueblo en la gestión 2022 realizó un "Estado de situación de los derechos humanos en Bolivia para la gestión 2022", el cual se constituyó como punto de partida para la elaboración del Marco Estratégico Institucional (MEI), el MEI está organizado en cuatro categorías de resultados denominadas perspectivas, que son el hilo conductor de la estrategia institucional, contempladas en el Plan Estratégico Institucional 2023 – 2028 (PEI).

En el PEI, cada perspectiva del MEI, expresa la visión institucional, por lo que al 2028, se tiene previsto llegar a contar con:

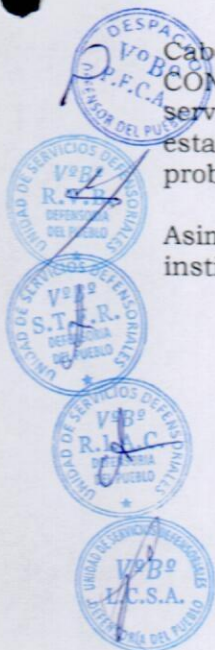
- ✓ **La confianza y respaldo en el accionar institucional;** se ha logrado un cambio fundamental en cuanto al apoyo y valoración del trabajo defensorial y se reflejará en resultados - cambios - visibles para la población, el Estado y otros actores relevantes.
- ✓ **Derechos;** la Defensoría del Pueblo trabaja en los distintos momentos clave para la defensa de los derechos humanos y de la Madre Tierra: prevención, atención, investigación y transformación. Integra en esto último el mandato sobre la gestión de los conflictos al igual que el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.
- ✓ **Comunicación Estratégica;** integra la comunicación, promoción y formación en derechos humanos bajo la premisa de "Todas y todos somos defensores de derechos humanos y de la Madre Tierra", con la perspectiva de efectivizar procesos comunicacionales para el cambio y accionar efectivo del ejercicio de nuestras prerrogativas.
- ✓ **Desarrollo Institucional;** Bajo esta perspectiva se encuentran todos los cambios organizacionales, talento humano, cultura organizacional y de información y tecnología que ya impulsará la Defensoría del Pueblo con el fin de consolidar una institucionalidad efectiva y acorde a los desafíos el siglo XXI.

Cabe señalar que entre los valores institucionales en el PEI se encuentra la MEJORA CONTINUA a través de la cual la institución se adecúa permanentemente para lograr un servicio de máxima calidad en todos los servicios que presta a la población; esta calidad debe estar acompañada de un genuino interés por el ser humano para resolver definitivamente los problemas denunciados.

Asimismo, en el PEI se define la visión, misión, lineamiento, objetivo e indicadores institucionales estratégicos

Visión: "La Defensoría del Pueblo es reconocida como una institución sólida, moderna y efectiva por su compromiso inquebrantable con los derechos humanos y de la Madre Tierra para que nuestra sociedad, en su diversidad, conviva en paz y armonía".

Misión: "La Defensoría del Pueblo es la referente de la ciudadanía boliviana en la defensa de los derechos humanos y de la Madre Tierra, incidiendo en el ejercicio del poder y la cultura ciudadana contribuye a mejorar la cohesión social y el pleno ejercicio de los



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	17 de 35

derechos en la relación de las personas consigo mismas, con su comunidad y con la naturaleza”.

De acuerdo al “Cuadro de Mando Integral Institucional de la Defensoría del Pueblo 2023 – 2028” del PEI, en la perspectiva de “Derechos”, se planteó:

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	TEMA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	META DEL INDICADOR 2025	META DEL INDICADOR 2028
La acción institucional promueve la cultura de paz en la población boliviana	Atención a la población para la defensa de sus derechos	La Defensoría del Pueblo ha mejorado la cobertura, calidad, celeridad y respuesta a la población boliviana (en el territorio nacional y en el exterior) de los mecanismos de atención y defensa de la Defensoría del Pueblo (en el marco de sus competencias) con especial atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad	Defensorías móviles integrales para el área rural y municipios intermedios (áreas priorizadas en el eje del país en función de línea de base de vulneración de los derechos)	12/2025 48 Defensorías móviles integrales implementadas en convenio (FAM, universidades y otros actores) para la atención de casos implementadas (frecuencia de visita: trimestral) en coordinación con municipios (categorías: A, B, C)	12/2028 100 Defensorías móviles integradas implementadas en convenio FAM, universidades y otros actores) para la atención de casos implementadas (frecuencia de visita: trimestral) en coordinación con municipios (categorías: A, B, C)
			Optimización de los procesos de atención a población en situación de vulnerabilidad	12/2025 100% de protocolos de atención, seguimiento y respuesta (con aplicaciones digitales) para la atención de casos a nivel urbano y rural actualizados y/o desarrollados	
			% de atención efectiva de casos	12/2025 Promedio de 60% de casos resueltos en el tiempo programado	12/2028 Promedio de 80% de casos resueltos en el tiempo programado



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	18 de 35

Bajo estos antecedentes a fin de conocer la situación de la atención de casos en el marco del SSP, en octubre de 2024, la Unidad de Servicios Defensoriales, ha realizada en 6 oficinas priorizadas (Potosí, Chuquisaca, Santa Cruz, Beni, Tarija y Bermejo) un "Diagnóstico de Estado de Situación de la Calidad de los Servicios Defensoriales en la Atención de Casos", la metodología para el diagnóstico se desarrolló bajo los siguientes aspectos:

- ✓ Análisis de reporte de datos del SSP.
- ✓ Supervisión de casos conforme al reglamento SSP.
- ✓ Supervisión de casos SSP conforme a líneas de intervención.
- ✓ Desarrollo de técnicas cualitativas entrevista grupal e individual a profesionales SSP y a Delegados/supervisores/coordinadores, en la Oficinas Departamentales de Santa Cruz, Beni, Tarija, Potosí, Chuquisaca y la oficina regional de Bermejo y encuesta de satisfacción a peticionarios/as).

En este proceso entre otros aspectos, se identificaron áreas que requieren mejoras en los procesos de la atención de casos del SSP; es así que se advirtió:

- ✓ En el registro de los casos, no existe claridad en la descripción de los hechos referidos por la o el peticionario, no se describe donde ocurrieron los hechos, cuando ocurrieron los hechos, como ocurrieron los hechos y las vulneraciones; y quienes fueron los que incurrieron en estos actos.
- ✓ No existen concordancia entre la clasificación de derechos y conductas con relación a la descripción del caso.
- ✓ Existen incongruencias en la pertinencia de los procesos de atención aplicados; casos que deben ser atendidos en el proceso de investigación formal son atención como gestión defensorial o viceversa.
- ✓ Falta de oportunidad en la realización de las acciones defensoriales, existen casos sin acciones defensoriales y en otros casos las acciones defensoriales no son realizadas de manera inmediata o en plazo prudente; o se realizan acciones impertinentes es decir que no guardan relación con los antecedentes del caso.
- ✓ Cuando se emiten Requerimiento de Informes Escritos dirigidos a diferentes autoridades no existe seguimiento para lograr una respuesta.
- ✓ Cada oficina maneja las carpetas físicas y la documentación de los casos SSP de manera discrecional, no cumplimiento con los lineamientos del manejo administrativo.
- ✓ Existen debilidades en el manejo de las líneas de intervención defensorial emitidas para la atención de casos de ILE, feminicidio, violencia sexual NNAs, acoso laboral, acoso y violencia política.
- ✓ Existen casos de gestión defensorial que exceden los 27 días de tramitación prevista en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo.
- ✓ Existen casos que concluyeron su investigación, pero no son cerrados ni archivados en más de 2 meses.
- ✓ En algunos casos de orientación defensorial no se realiza una recomendación adecuada al peticionario/a.
- ✓ Dificultad para el seguimiento de los mecanismos implementación de recepción de denuncias de la Defensoría del Pueblo Móvil (Mesas móviles, buzón de derechos humanos y aplicación del formulario de referencia y contrareferencia).

Considerando los objetivos del PEI referidos; así como los hallazgos advertidos en el diagnóstico de la calidad de los servicios defensorial en la atención de casos en el marco del



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	19 de 35

SSP, la Unidad de Servicios Defensoriales en la gestión 2024, ha identificado la necesidad de definir un sistema de indicadores de calidad específicos en “la atención a la población en la defensa de sus derechos” para medir el cumplimiento del objetivo estratégico del PEI, en lo que respecta a la **mejora de la cobertura, calidad, celeridad y respuesta a la población boliviana** con los mecanismos de atención y defensa de los derechos de la población en particular cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad.

II. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE CASOS EN EL MARCO DEL SSP.

Se entenderán como indicadores de calidad en la atención de casos en el marco del SSP; los instrumentos de medición a través de los cuales se podrá evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios defensoriales de defensa y restitución de derechos de la población reconocidos en la Constitución Política del Estado, Ley N° 870, Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo y los lineamientos institucionales.

- 2.1. **Alcance:** La aplicación de los indicadores de calidad en la atención de casos del SSP, alcanzarán a
- ✓ **Los procesos de atención de casos:** Investigación Formal, Gestión Defensorial, Orientación Defensorial, Rechazo

Asimismo, los indicadores serán aplicados durante la gestión 2025 por la Unidad de Servicios Defensoriales, las Delegaciones Departamentales y la Unidades Coordinaciones Regionales.

2.2. PEI. Perspectiva de DERECHOS: Objetivo del PEI

*“La Defensoría del Pueblo **ha mejorado la cobertura, calidad, celeridad y respuesta a la población boliviana** (en el territorio nacional y en el exterior) de los mecanismos de atención y defensa de la Defensoría del Pueblo (en el marco de sus competencias) con especial atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad”.*

- 2.3. **Tipos de indicadores:** En base al objetivo del PEI, se definieron los siguientes tipos de indicadores:
- ✓ *Indicadores de calidad*
 - ✓ *Indicadores de resultados/respuesta a la población*

2.3.1. INDICADORES DE CALIDAD

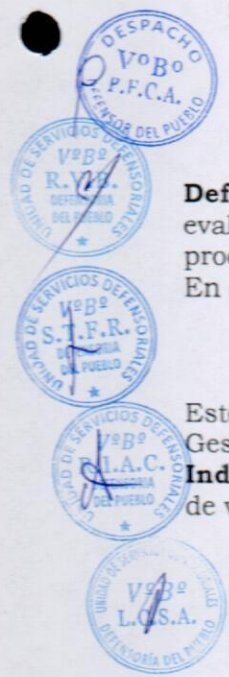
Definición: Se entenderán como indicadores de calidad aquellos que permitirán controlar y evaluación de manera estandarizada, los servicios defensoriales en la atención de casos, los procesos que se aplican y el nivel de satisfacción de las y los peticionarios.

En ese sentido se dividirán los indicadores en:

1. Indicadores de procesos o de las actividades que se realizan en la atención de casos: Registro del caso; Acciones Defensoriales y Conclusiones.
2. Indicadores de satisfacción del/a petionario/a.

Estos indicadores se desarrollan en los 4 procesos de atención de casos: Investigación Formal, Gestión Defensorial, Orientación Defensorial y Rechazo

Indicador estratégico: “Optimización de los procesos de atención a población en situación de vulnerabilidad”.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES		Versión:	1
			Página:	20 de 35

2.3.1.1. Indicadores de proceso o de las actividades que se realizan en la atención de casos

INDICADORES DE CALIDAD

Definición: Se entenderán como indicadores de calidad aquellos que permitirán controlar, monitorear y evaluación de manera estandarizada, los servicios defensoriales en la atención de casos, los procesos que se aplican y el nivel de satisfacción de las y los peticionarios.

INVESTIGACIÓN FORMAL

Indicadores de proceso o de las actividades: Estos indicadores facilitarán la medición de la calidad en las actividades o procesos que implican la atención de casos en el marco del SSP

N°	Objetivo del indicador	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta cuantificable	Frecuencia de Análisis	Nivel de cumplimiento	Responsable
1.	Reducir los errores en el Registro de los casos de Investigación Formal.	% de casos de Investigación Formal (IF) correctamente registrados, de acuerdo a los lineamientos institucionales.	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos registrados correctamente en IF. B = Total de casos de IF registrados.	80% de la muestra identificada	Mensual	OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USED
2.	Reducir errores en la derivación de procesos de IF	% de casos IF correctamente derivados a IF.	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos derivados correctamente a IF B = Total de casos IF registrados	80% de la muestra identificada	Mensual	OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USED
3.	Incrementar la realización de acciones defensoriales de forma oportuna.	% de acciones defensoriales oportunamente realizadas en casos IF de acuerdo a los lineamientos institucionales.	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de acciones defensoriales realizadas oportunamente B = Total de casos IF	90% de la muestra identificada	Mensual	OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USED



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento:		Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título:		Versión:	1
	APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES		Página:	21 de 35

4.	Incrementar las acciones de seguimiento a los RIEs para la obtención de respuesta.	% de Requerimientos de Informe Escrito con seguimiento que logren un resultado para la investigación de acuerdo a los lineamientos institucionales.	X = A*100/B; Dónde: A = Número de RIEs con seguimiento que logren resultado*. B = Total de RIEs enviados	80% de la muestra identificada	Mensual	OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USED
5.	Incrementar la correcta elaboración de las conclusiones en casos de IF.	% de forma de conclusión correctamente elaborada de acuerdo a los lineamientos institucionales.	X = A*100/B; Dónde: A = Número de conclusiones elaboradas correctamente (correcta causal y redacción) B = Total de casos concluidos IF	80% de la muestra identificada	Mensual	OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USED

*Se entiende por resultado a obtención de información verbal o escrita del RIE, ya sea favorable o desfavorable dentro de la investigación defensorial

** Se calculará por operador y por oficina



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	25 SEP 2025
			Versión:	1
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES		Página:	22 de 35

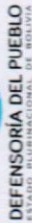
GESTIÓN DEFENSORIAL						
N°	Objetivo del indicador	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta cuantificable	Frecuencia de Análisis	Nivel de cumplimiento
6.	Reducir los errores en el Registro de los casos de Gestión Defensorial (GD)	% de casos de Gestión Defensorial (GD) correctamente registrados.	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos registrados correctamente en GD. B = Total de casos de GD registrados.	80% de la muestra identificada	Mensual	OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40
7.	Reducir errores en la derivación de procesos de GD	% de casos GD correctamente derivados a GD.	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos derivados correctamente a GD B = Total de casos DG registrados	100% de la muestra identificada	Mensual	OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40
8.	Incrementar la realización de acciones defensoriales de forma oportuna.	% de acciones defensoriales oportunamente realizadas en casos GD.	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de acciones defensoriales realizadas oportunamente B = Total de casos GD	90% de la muestra identificada	Mensual	OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40
9.	Incrementar la correcta elaboración de las conclusiones en casos de GD.	% de forma de conclusión correctamente elaborada.	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de conclusiones elaboradas correctamente (correcta causal y redacción) B = Total de casos concluidos GD	80% de la muestra identificada	Mensual	OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento:		Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título:		Versión:	1
	APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES		Página:	23 de 35

ORIENTACIÓN DEFENSORIAL Y RECHAZO							
Indicadores de actividades (proceso)							
N°	Objetivo del indicador	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta cuantificable	Frecuencia de Análisis	Nivel de cumplimiento	Responsable
1.	Reducir los errores en el Registro de los casos de Orientación Defensorial (OD) y Rechazo	% de casos de OD y Rechazo correctamente registrados.	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos registrados en OD y rechazo correctamente registrados. B = Total de casos OD y rechazos registrados.	80% de la muestra identificada	Mensual	OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE<40	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USED
2.	Incrementar la cantidad de orientaciones y rechazos adecuadamente fundamentados	% de casos de OD y Rechazo adecuadamente fundamentados.	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos OD y rechazo correctamente fundamentados B = Total de casos OD y rechazos registrados	80% de la muestra identificada	Mensual	OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE<40	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USED





 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	24 de 35

2.3.1.2. Indicadores de satisfacción del petionario/a

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL/A PETICIONARIO/A							
Definición: Son aquellos empleados para evaluar en el nivel de satisfacción de las y los peticionarios con los servicios defensoriales a través de la atención de casos.							
N°	Objetivo del indicador	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta cuantificable	Frecuencia de Análisis	Nivel de cumplimiento	Responsable
1.	Mejorar la satisfacción del peticionario en el registro	Nivel de satisfacción de la atención brindada al peticionario**	$X = A * 100 / B;$ Dónde: A= Total de peticionarios encuestados satisfechos. B= Total de peticionarios	80%	Trimestral	OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USEID
2.	Reducir quejas por mala atención recibidas contra las oficinas defensoriales.	% de quejas escritas o verbales por mala atención contra las oficinas defensoriales.	$X = A * 100 / B;$ Dónde: A= Total de quejas recibidas por oficina en IF B= Total de casos atendidos en IF por oficina en el SSD	Max 2% de quejas	Trimestral	OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USEID

*** Se aplicará la encuesta al momento del registro del caso, en las 21 oficinas a nivel nacional.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento:		Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título:		Versión:	1
	APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES		Página:	25 de 35

2.3.2. INDICADORES DE RESULTADOS/RESPUESTA A LA POBLACIÓN

Definición: Los indicadores de resultado son aquellos que permitirán medir de manera cuantitativa los resultados logrados en la gestión a través de la atención de casos.

Indicador del PEI: % de atención efectiva de casos

INDICADORES DE RESULTADOS							
Definición: Los indicadores de resultado son aquellos que permitirán medir de manera cuantitativa los resultados logrados en la gestión a través de la atención de casos.							
N°	Objetivo del indicador	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta cuantificable	Frecuencia de Análisis	Nivel de cumplimiento	Responsable
1.	Aumentar la atención de casos de IF del total de los casos registrados.	% de casos atendidos vía Investigación formal, del total de los casos registrados en el SSP.	$X = A * 100 / B;$ Dónde: A= Número de casos atendidos en IF. B= Total de casos registrados.	% por oficinas planificadas en el POA.	Trimestral	Por oficina	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USED
2.	Reducir el tiempo de conclusión de los casos de GD del total de casos concluidos	% de casos concluidos vía gestión defensorial dentro de los 25 días hábiles, del total de los casos concluidos (GD).	$X = A * 100 / B;$ Dónde: A= Número de casos concluidos en GD dentro los 25 días hábiles en la gestión. B= Total de casos concluidos en GD, en la gestión.	% por oficinas planificadas en el POA.	Trimestral	Por oficina	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USED
3.	Reducir el tiempo de conclusión de	% de casos concluidos vía investigación formal	$X = A * 100 / B;$ Dónde:	% por oficinas	Trimestral	Por oficinas	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento:		Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título:		Versión:	1
	APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES		Página:	26 de 35

los casos de IF del total de los casos concluidos	dentro de los 120 días calendario, del total de los casos concluidos (IF).	A= Número de casos concluidos en IF dentro los 120 días calendario en la gestión. B= Total de casos concluidos en IF, en la gestión. $X = A*100/B$ Dónde: A= Número de casos concluidos en IF, GD, OD y Rechazo B= Total de casos registrados	planificadas en el POA.		Monitoreo: USED
4. Incrementar la conclusión de casos del total de los casos registrados en la gestión.	% de casos concluidos, del total de los casos registrados en la gestión en el SSP (IF, GD, OD y Rechazo).	$X = A*100/B$ Dónde: A= Número de casos concluidos en IF, GD, OD y Rechazo B= Total de casos registrados	60%	Trimestral	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USED
5. Concluir casos rezagados de gestiones pasadas	% de casos concluidos, del total de los casos rezagados de gestiones pasadas.	$X = A*100/B$ Dónde: A= Número de casos concluidos rezagados en IF, GD, OD y Rechazo B= Total de casos rezagados de las gestiones pasadas		Trimestral	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USED



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento:		Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título:		Versión:	1
	APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES		Página:	27 de 35

6.	Incrementar la conclusión de casos por subsanada, cese de la vulneración y atención adecuada del total de los casos concluidos en IF y GD	% de casos concluidos en IF y GD por las causales de subsanado, cese de la vulneración y atención adecuada, del total de los casos concluidos en estos 2 procedimientos	$X = \frac{A \cdot 100}{B}$ Dónde: A= Número de casos concluidos en IF y GD, por las causales de subsanado, cese de la vulneración y atención adecuada. B= Total de casos concluidos en IF y GD en la gestión	Trimestral	Seguimiento: Delegados, Coordinadores y Supervisores Monitoreo: USED
----	---	---	--	------------	---



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	28 de 35

ANEXO 2

CRITERIOS PARA LOS INDICADORES DE PROCESO O DE LAS ACTIVIDADES

INVESTIGACIÓN FORMAL

1. REGISTRO DE CASO

El caso se calificará como **CORRECTO** Si cumple con los criterios siguientes:

N°	CRITERIOS	CUMPLE
1.	Descripción breve (¿Cómo?): Descripción clara y concreta de las conductas o actos incurridos por la autoridad/servidor público o institución que presta servicios públicos.	
2.	Fecha del Hecho (¿Cuándo?): Fechas en las cuales habrían ocurrido las conductas o actos vulneratorios incurridos por la autoridad/servidor público o institución que presta servicios públicos.	
3.	¿Quién vulneró el derecho de la o el peticionario? nombre o cargo de la persona, autoridad pública o servidor de instituciones privadas que prestan servicios públicos, quien ejerció los actos o conductas vulneratorias por acción u omisión.	
4.	Donde se produjo la vulneración: Institución Pública/Institución Privada que presta servicios públicos, detallando si fuera posible la Unidad, Área o Repartición.	
5.	Petición: Debe Guardar relación con la descripción del caso, apunta a la restitución del derecho presuntamente vulnerado y es coherente con las atribuciones de la Defensoría del Pueblo	
6.	Derecho y conducta: que sea concordante con la descripción del caso y la petición	
7.	Grupo vulnerable: Se relacione a la condición del peticionario/a	

Se calificará como **INCORRECTO** el caso si no cumple con al menos 5 criterios de los señalados.

2. DERIVACIÓN A PROCESO DE IF

CORRECTA	INCORRECTA
Cuando de la descripción del caso se advierte la posible vulneración de derechos humanos dentro la actividad administrativa del sector público o de las actividades de instituciones privadas que servicios públicos.	Cuando de la descripción del caso: - Las vulneraciones sean incurridas por agentes privados o personas particulares. - No se especifiquen o identifiquen claramente las vulneraciones incurridas por la autoridad o servidor público denunciado o del servidor de la entidad privada que presta servicios públicos.

3. ACCIONES DEFENSORIALES OPORTUNAS

OPORTUNAS	INOPORTUNA
Cuando las acciones defensoriales registradas: - Aporten a la investigación del hecho denunciado. - Se ejecutaron en tiempo oportuno; tomando el plazo previsto en el	Cuando las acciones defensoriales realizadas: - No aportan a la investigación del hecho denunciado. - No se ejecutaron en el tiempo oportuno.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2020
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	29 de 35

Reglamento del Sistema de Servicios al Pueblo para la primera acción y para las acciones posteriores deberán realizarse en periodo referencial de una (1) acción por mes.	- No se registran acciones en el Sistema SSP (Sin acciones).
---	--

4. SEGUIMIENTO DE REQUERIMIENTO DE INFORME ESCRITO

CON SEGUIMIENTO	SIN SEGUIMIENTO
Cuando se registran acciones de seguimiento para lograr un resultado a la investigación defensorial ya sea positiva con la obtención de una respuesta escrita o se confirme la reticencia o renuncia de la autoridad.	Cuando no se registran acciones de seguimiento al RIE en el sistema de SSP.

5. CONCLUSIÓN DE INVESTIGACIÓN FORMAL

Se calificará como **CORRECTA** una conclusión cuando reúna los siguientes criterios:

Nº	CRITERIOS	CUMPLE
1.	La conclusión del caso se encuentra dentro los plazos previstos en Reglamento del SSP	
2.	La descripción de los hechos investigados, el tipo de proceso y la justificación de conclusión deben ser concordantes.	
3.	La causal de conclusión debe ser concordante con los hechos investigados y la justificación de conclusión.	
4.	La redacción de la justificación deberá contener los logros y resultados que se obtuvieron con las acciones defensoriales realizadas por la Defensoría del Pueblo; en caso de que sea subsanado o cese la vulneración se requerirá de forma obligatoria el respaldo idóneo emitido por la autoridad/servidor público; y que señale la causal de conclusión conforme el Artículo correspondiente del Reglamento del SSP.	

Se calificará como **INCORRECTO** la conclusión si no cumple con al menos 4 criterios de los señalados.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	30 de 35

GESTIÓN DEFENSORIAL

1. REGISTRO DE CASO

El caso se calificará como **CORRECTO** Si cumple con criterios siguientes:

N°	CRITERIOS	CUMPLE
1.	Descripción breve y genérica (¿Cómo?): Descripción breve, genérica, concreta y no revictimizadora de los actos o hechos que refiera la o el peticionario.	
2.	Fecha del Hecho (¿Cuándo?): Fechas en las cuales habría ocurrido los hechos que refiere la o el peticionario, si no se cuenta con este dato, se podrán registrar aproximaciones (Cronología - delimitar temporalidad).	
3.	Lugar (¿Dónde?): Donde ocurrieron los hechos, esto coadyuvará a definir la institución o autoridad a la que se va derivar el caso. (Municipio, ciudad y zona)	
4.	Derecho y conducta: que sea concordante con la descripción del caso y la petición	
5.	Grupo vulnerable: Se relacione a la condición del peticionario/a	

Se calificará como **INCORRECTO** el caso si no cumple con al menos 4 criterios de los señalados.

2. DERIVACIÓN A PROCESO DE GD

CORRECTA	INCORRECTA
Cuando de la descripción del caso sea redactada de forma concreta, clara, en tiempo pasado no realizando afirmaciones y se trate el caso de una población en situación de vulnerabilidad.	Cuando la descripción del caso sea confusa, muy extensa, realizar afirmaciones y no trate el caso de una población en situación de vulnerabilidad.

3. ACCIONES DEFENSORIALES OPORTUNAS

OPORTUNAS	INOPORTUNA
Cuando las acciones defensoriales registradas aporten a la atención adecuada del caso y se encuentren dentro del plazo establecido por el Reglamento del SSP.	Cuando las acciones defensoriales realizadas: - No se ejecutaron en el tiempo oportuno. - No se registran acciones en el Sistema SSP (Sin acciones).

4. CONCLUSIÓN DE GESTIÓN DEFENSORIAL

Se calificará como **CORRECTA** una conclusión cuando reúna los siguientes criterios:

N°	CRITERIOS	CUMPLE
1.	La conclusión del caso se encuentra dentro del plazo de un año máximo conforme lo previsto en el Reglamento del SSP	
2.	La conclusión debe realizarse dentro del plazo de 5 días de concluida la gestión defensorial; es decir en los 5 días posteriores de la última acción defensorial que concluye el caso.	
3.	La descripción de los hechos investigados, el tipo de proceso y la justificación de conclusión deben ser concordantes.	
4.	La redacción de la justificación deberá contener los logros y resultados que se obtuvieron con las acciones defensoriales realizadas por la Defensoría del Pueblo.	



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	31 de 35

Se calificará como **INCORRECTO** la conclusión si no cumple con al menos 3 criterios de los señalados.

ORIENTACIÓN DEFENSORIAL
CRITERIOS PARA LOS INDICADORES DE PROCESO O DE LAS ACTIVIDADES

5. REGISTRO DE CASO

El caso se calificará como **FUNDAMENTADO** Si cumple con criterios siguientes:

N°	CRITERIOS	CUMPLE
1.	Señala los procedimientos o vías que puede acudir	
2.	Señala sustento normativo aplicable al caso.	
3.	Refiere la entidad/profesional adecuado para su atención	
4.	Descripción de la orientación es clara y brinda elementos para dilucidar el conflicto o duda del peticionario.	

Se calificará como **FALTA DE FUNDAMENTACIÓN la OD** si no cumple con al menos 3 criterios de los señalados.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	32 de 35

ANEXO 3

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código	ANDEF/USED-R-1
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: REGISTRO DE DERIVACIONES	Versión:	1
		Página:	1 de 1

N°	FECHA DE RECEPCIÓN	RECIBE	MEDIO	DESCRIPCIÓN DEL CASO	FECHA DERIVACIÓN	OFICINA A DONDE SE DERIVÓ
1						
2						
3						





 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	35 de 35

ANEXO 8

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-13
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES GD	Versión:	1
		Página:	1 de 1

SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD -2025 REPORTE DE RESULTADOS

OFICINA:

GESTIÓN DEFENSORIAL

N°	Nombre del Indicador	Total Supervisado	Total correctos	Total incorrectos	Meta obtenida	Meta programada	Calificación OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	OBSERVACIONES
1								
2								
3								
4								

ANEXO 9

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-14
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: INDICADORES REPORTE MENSUAL OD	Versión:	1
		Página:	1 de 1

SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD - 2025

REPORTE: MENSUAL

OFICINA:

INDICADOR:

ORIENTACIÓN DEFENSORIAL

N°	Nombre del Profesional	Mes de Supervisión	N° de Caso	REGISTRO		FUNDAMENTACIÓN		Observaciones	Medidas correctivas
				Correcto	Incorrecto	Adecuada	No adecuada		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
TOTAL				0	0	0	0		

ANEXO 10

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-15
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES OD	Versión:	1
		Página:	1 de 1

SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD -202_ REPORTE DE RESULTADOS

OFICINA:

ORIENTACIÓN DEFENSORIAL

N°	Nombre del Indicador	Total Supervisado	Total correctos	Total incorrectos	Meta obtenida	Meta programada	Calificación OPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	OBSERVACIONES
1								
2								

