DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/2025/075

La Paz, 24 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, en ese sentido, el artículo 235 de la Norma Constitucional, refiere que: *"Son obligaciones de las servidoras y los servidores públicos: 1. Cumplir la Constitución y las leyes. 2. Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública. (...)"*

Que, asimismo, 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" "*; asimismo, 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, el artículo 4 de la Ley N° 870, del Defensor del Pueblo, entre sus principios rectores, propiamente el numeral 5, establece que la Solidaridad y Servicio al Pueblo: *"...Es la capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva, a las personas individuales y colectivas que requieren sus servicios, identificándose con las necesidades o demandas de quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, trabajando en beneficio del pueblo y de los sectores más desfavorecidos."*

Que, la Ley del Defensor del Pueblo, en su artículo 5, señala que entre sus atribuciones se encuentra la de: *"...3. Investigar, de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que*

impliquen violación de los derechos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales, e instar al Ministerio Público el inicio de las acciones legales que correspondan."; por su parte, el artículo 14 de la citada Ley, señala que una de las funciones, entre otras, del Defensor del Pueblo es: "*...3. Promover el cumplimiento de los derechos específicos de la infancia, niñez y adolescencia, y de los derechos de las mujeres y grupos vulnerables, con énfasis en medidas contra la violencia y discriminación. ...10. Desarrollar investigaciones a denuncia o de oficio, audiencias públicas, orientación ciudadana, generar alertas tempranas y recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos para garantizar la vigencia plena de los derechos humanos. ... 13. Aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.*"

Que, el artículo 23 de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, establece las Estrategias de Intervención, señalando lo siguiente: "*I. Las estrategias de intervención de la Defensoría del Pueblo, serán las siguientes: a) Orientación y asesoría ciudadana. b) Recordatorios ante omisión de respuesta. c) Facilitación. d) Investigación por denuncias. e) Investigación de oficio. f) Monitoreo y alertas tempranas. g) Seguimiento a denuncias. h) Audiencias Públicas. i) Parte accionante en acciones constitucionales de defensa. II. La selección de las estrategias de intervención de la Defensoría del Pueblo, no se aplica de manera excluyente entre sí, podrá ser utilizada más de una y dependerá de las etapas del proceso de investigación.*"

Que, el numeral 17 del 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: "*Suscribir las Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas*".

Que, el inciso c) del artículo 21 del Decreto Supremo N° 23215, de 22 de julio de 1992, 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; ...*".

CONSIDERANDO:

Que, por Informe INF/DP/ANDEF/USED/2025/050, de 05 de septiembre de 2025, emitido por la Unidad de Servicios Defensoriales a través de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra, propuso la implementación de las siguientes Guías: 1. Línea de Manejo Administrativo de Casos en el Marco del SSP; 2. Línea de Intervención Defensorial de Interrupción Legal del Embarazo (ILE); 3. Línea de Intervención Defensorial en Casos de Acoso y/o Violencia Política hacia las Mujeres; 4. Línea de Intervención Defensorial en la Temática de Violencia Sexual contra Niñas, Niños y Adolescentes; 5. Línea de Intervención Defensorial en Casos de Acoso Laboral; 6. Línea de Intervención Defensorial en Casos de Feminicidio; y 7. Líneas de Atención de Casos vía Investigación Formal; señalando que en atención a la actualización del Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo; consideraron pertinente contar con Guías que contengan las líneas de intervención defensorial, a fin de establecer parámetros claros de intervención en

DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS
V°B° N.S.S.P.
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

casos sensibles y asegurar los criterios de actuación; asimismo, refieren que éstos documentos se encuentran técnicamente fundamentados que permitirán estandarizar las actividades, en razón a la importancia y complejidad que representan, y así garantizar una actuación adecuada en la atención de casos específicos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo.

Que, Informe INF/DP/UDITH/2025/120, de 12 de septiembre de 2025, emitido por la Analista de Gestión de Calidad dependiente de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, señalan que en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se ha identificado como actividad prioritaria la elaboración de documentos internos que permitan regular, homogenizar y optimizar las actividades que desarrollan las áreas y unidades estratégicas y de apoyo de la Defensoría del Pueblo; en ese sentido, y el marco de lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada (Versión 1), procedió a realizar una evaluación exhaustiva de las Guías propuestas por la Unidad de Servicios Defensoriales a través de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra; estableciendo que cumplen con la estructura establecida en el citado Procedimiento, el Título es claro y el contenido coherente con su propósito, garantizando así la uniformidad y su aplicación en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad; asimismo, establece que su implementación fortalecerá la estandarización de procesos, la eficiencia operativa, asegurando la calidad en la prestación de los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo.

Que, por Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/192, de 24 de septiembre de 2025, la Dirección General de Asuntos Jurídicos concluye señalando que la aprobación de las siguientes Guías: 1. Línea de Manejo Administrativo de Casos en el Marco del SSP; 2. Línea de Intervención Defensorial de Interrupción Legal del Embarazo (ILE); 3. Línea de Intervención Defensorial en Casos de Acoso y/o Violencia Política hacia las Mujeres; 4. Línea de Intervención Defensorial en la Temática de Violencia Sexual contra Niñas, Niños y Adolescentes; 5. Línea de Intervención Defensorial en Casos de Acoso Laboral; 6. Línea de Intervención Defensorial en Casos de Feminicidio; y 7. Líneas de Atención de Casos vía Investigación Formal, propuesta por la Unidad de Servicios Defensoriales a través de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra; es viable legalmente, toda vez que fueron propuestas en el marco de sus funciones con el fin de potenciar las competencias del servicio al pueblo así como las estrategias de intervención sobre las que actúa la Defensoría del Pueblo, cuyo objeto es mantener, y a futuro mejorar, la labor de servicio constante en favor de las personas, las comunidades y las poblaciones que viven en situación de vulnerabilidad de sus derechos o sufren conculcación, negación o restricción de los mismos, bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad; en ese sentido, es esencial contar con instrumentos que sirvan para identificar y prevenir vulneraciones respecto al cumplimiento de derechos humanos, por lo que las Guías propuestas, se encuentran enmarcadas en las atribuciones y funciones de la Defensoría del Pueblo, previstas en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo; así como en su misión y visión en cuanto a la eficiencia y eficacia en la vigencia, protección, promoción y difusión de los derechos humanos, y en la responsabilidad de impulsar y proteger la efectividad de los mismos.

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;

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR la "Guía - Línea de Manejo Administrativo de Casos en el Marco del SSP", Versión 1, Código: ANDEF/USED-GUI-1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- APROBAR la "Guía - Línea de Intervención Defensorial de Interrupción Legal del Embarazo (ILE)", Versión 1, Código: ANDEF/USED-GUI-2, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

TERCERO.- APROBAR la "Guía - Línea de Intervención Defensorial en Casos de Acoso y/o Violencia Política hacia las Mujeres", Versión 1, Código: ANDEF/USED-GUI-3, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

CUARTO.- APROBAR la "Guía - Línea de Intervención Defensorial en la Temática de Violencia Sexual contra Niñas, Niños y Adolescentes", Versión 1, Código: ANDEF/USED-GUI-4, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

QUINTO.- APROBAR la "Guía - Línea de Intervención Defensorial en Casos de Acoso Laboral", Versión 1, Código: ANDEF/USED-GUI-5, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEXTO.- APROBAR la "Guía - Línea de Intervención Defensorial en Casos de Feminicidio", Versión 1, Código: ANDEF/USED-GUI-6, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SÉPTIMO.- APROBAR la "Guía - Líneas de Atención de Casos vía Investigación Formal", Versión 1, Código: ANDEF/USED-GUI-7, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

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

NOVENO.- Es obligación de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra, efectuar las acciones y gestiones que correspondan para asegurar el cumplimiento y conocimiento de cada guía aprobada por parte del personal dependiente de la Defensoría del Pueblo.

DÉCIMO.- Se deja sin efecto cualquier instrucción, comunicación o disposición contraria a la presente Resolución Administrativa.

DÉCIMO PRIMERO.- 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.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

PFCA
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAJ

DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS
VB° N.S.S.P.
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

2025

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

GUÍA - LÍNEA DEL MANEJO ADMINISTRATIVO DE CASOS EN EL MARCO DEL SSP

DESPACHO
Vo Bo
P.F.C.A.

1. OBJETO

Los lineamientos del manejo administrativo de casos en el marco del SSP, tienen el objetivo de uniformar el manejo de la documentación y las carpetas en físico de los casos desde la recepción de la denuncia hasta la conclusión del caso SSP, a efectos de se pueda contar con archivos ordenados, organizados, accesibles y se pueda identificar a los responsables del manejo de la documentación en casos de extravíos, pérdidas o destrucción.

2. BASE NORMATIVA

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, Del Defensor del Pueblo.
- Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.

3. ALCANCE

Es de aplicación obligatoria por el personal dependiente de la Defensoría del Pueblo involucrados en el proceso del SSP tanto en la Oficina Nacional como en las Delegaciones Departamentales y Unidades de Coordinación Regional.

4. RESPONSABILIDADES

Defensor/a del Pueblo:

- Firma la documentación oficial dirigida a autoridades nacionales (Resoluciones Defensoriales y Requerimientos de Información de alcance nacional).

Delegados/as defensoriales departamentales y Responsables de Coordinación Regional:

- Autorizan, revisan y validan la conclusión y archivo de los casos atendidos en la plataforma del Sistema de Servicio al Pueblo de alcance local.
- Firman la documentación oficial relacionada con los casos atendidos en su jurisdicción.
- Transferencia de casos.

Supervisores Defensoriales:

- Supervisan la asignación, seguimiento y cierre de los casos, asegurando el cumplimiento de los criterios de calidad del SSP.
- Monitorean el desempeño del equipo mediante indicadores previamente definidos, de acuerdo a su contexto social.
- Garantizan que los Profesionales del SSP apliquen los lineamientos y el Reglamento de Sistema de Servicio al Pueblo.
- Implementan procesos de retroalimentación y mejora continua con el equipo.
- Coordinan con la oficina nacional la evaluación y actualización de los procesos de atención de casos.

Profesionales de Servicio al Pueblo (SSP)

- Recepcionan casos conocidos por la Defensoría del Pueblo a través de diferentes medios.
- Registran casos de presunta vulneración de derechos.
- Evalúan la pertinencia del procedimiento de atención de casos conocidos por la Defensoría del Pueblo.
- Clasifican derechos, conductas y grupos vulnerables en los casos atendidos.
- Ejecutan acciones defensoriales conforme a los procedimientos establecidos.
- Concluyen casos conforme a procedimientos establecidos
- Proyecta Resoluciones Defensoriales.
- Realizan seguimiento a las recomendaciones defensoriales emergentes de casos en el marco del SSP.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
SSP	Sistema de Servicio al Pueblo
USED	Unidad de Servicios Defensoriales
DDD	Delegaciones Defensoriales Departamentales
UCR	Unidad de Coordinación Regional
RIE	Requerimiento de Informe Escrito
RRIE	Reiteración de Requerimiento de Informe Escrito
RIEA	Requerimiento de Informe Escrito Ampliatorio
IF	Investigación Formal
GD	Gestión Defensorial
OD	Orientación Defensorial

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
N.A.	---

7. DESARROLLO

7.1. RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

7.1.1. REGLA GENERAL: El o la Profesional SSP deberá registrar en la plataforma del Sistema de Servicio al Pueblo todos los casos que se reciban por solicitud individual o colectiva ya sean conocidos de forma escrita, verbal, medios electrónicos como ser líneas oficiales de la Defensoría del Pueblo, WhatsApp, línea gratuita, página web, correo electrónico, redes sociales u otros.

Asimismo, realizará el registro de casos de oficio cuando estos sean conocidos por cualquier medio oral, escrito o tecnológico (redes sociales, alertas informativas y monitoreo de medios), y los casos ingresados por derivación desde otra área o unidad organizacional de

la Defensoría del Pueblo; todos estos casos deberán ser registrados en un plazo máximo de cinco (5 días hábiles) computables a partir de que él/la Profesional SSP tome conocimiento.

Si no se cuenta con la información suficiente o si esta no es clara él/la Profesional SSP, con la finalidad de obtener mayores datos deberá contactarse con él o la peticionario/a o presentante en el plazo de siete (7 días hábiles) a fin de definir el procedimiento de atención (Orientación Defensorial, Gestión Defensorial, Investigación Formal o Rechazo).

7.1.2. CASO ESCRITO: En las Delegaciones Defensoriales Departamentales (DDD) y Unidad de Coordinación Regional (UCR) de El Alto, él/la asistente administrativo/a que recepciona el caso escrito deberá consultar a la persona que deja la nota, si desea presentar de forma directa su caso, debiendo de forma inmediata gestionar con él/la Profesional SSP de turno la atención de él/la peticionario/a o presentante; sin perjuicio de recepcionar la nota escrita y generar la Hoja de Ruta correspondiente.

Los casos que se recepcionen de forma escrita, serán remitidos por él/la Delegado/a Defensorial Departamental o él/la Responsable de Coordinación Regional a él/la Supervisor/a SSP en lo posible dentro de las 24 horas de recepcionada la nota.

El/la Supervisor/a SSP, en lo posible en el mismo día de recibida la Hoja de Ruta designará a un/a Profesional SSP de turno o asignará a él/la Profesional SSP que tenga menos casos registrados en investigación formal, en procura de nivelar la cantidad de casos a todos los Profesionales SSP.

En las Unidades de Coordinación Regional, él/la Responsable de Coordinación Regional, en lo posible dentro las 24 horas de recibida la Nota, generará la Hoja de Ruta y la derivará a él/la Profesional SSP de turno.

La Hoja Ruta con la cual se recepciona el caso, deberá ser archivada en el respectivo caso, señalando el número de caso registrado en el Sistema de Servicio al Pueblo.

7.1.3. CASOS INGRESADOS VÍA MEDIOS ELECTRÓNICOS

7.1.3.1. PÁGINA WEB: Los casos vía página web, son derivados directamente a los correos institucionales de los/las Delegados/as Defensoriales Departamentales y los/las Responsables de Coordinación Regional, recibido el caso se podrá aplicar en los que corresponda los señalado para el registro de los **"CASOS ESCRITOS".**

7.1.3.2. CASO POR LÍNEA GRATUITA: La Defensoría del Pueblo cuenta con la línea gratuita N° 800 10 8004 a través de la cual se reciben casos de la población, la Unidad de Servicios Defensoriales (USED), realiza la derivación de casos a las respectivas oficinas, con la siguiente información:

- Nombre de la persona que denuncia.
- Número de contacto.
- Breve descripción del caso.

Los casos son derivados a él/la Supervisor/a de la DDD y UCR El Alto o al Responsable de Coordinación Regional quien asignará a un/a Profesional SSP, para que de manera inmediata (en el día en lo posible) **tome contacto** con la persona que presentó el caso, a

fin de obtener mayor información, coordinar la intervención defensorial y registrar el caso en lo posible en el día.

Si no se logra contacto con el peticionario/a en los plazos señalados, se registrará el caso con la información que se cuente y en el plazo de siete (7) días hábiles se definirá el procedimiento a seguir (Orientación Defensorial, Gestión Defensorial, Investigación Formal o Rechazo) en el marco del Reglamento del SSP.

7.1.4. CASO POR LÍNEAS OFICIALES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, WHATSAPP: Las 21 líneas de teléfonos WhatsApp son administradas por el/la Supervisor/a; él/la Responsable de Coordinación Regional o él/la Delegado/a Defensoriales Departamentales, quienes deberán derivar el caso a él/la Profesional SSP de turno para que de manera inmediata (en el día) se comunique con él/la peticionario/a o presentante, a fin de proceder conforme lo descrito en la atención de **"CASOS POR LÍNEA GRATUITA".**

Por otro lado, la USED recibe casos vía WhatsApp (Cel 72006607) los cuales se derivan a él/la Supervisor/a o a él/la Responsable de Coordinación Regional quien de manera inmediata deberá derivar el caso a él/la Profesional SSP para que se proceda conforme lo descrito anteriormente.

7.1.5. CASO DE OFICIO. Las D.D.D. y U.C.R. deberán registrar casos de oficio los cuales podrán ser conocidos a través de las "Alertas Informativas", del monitoreo de medios locales que realice cada oficina defensorial, o de forma directa por los/las Profesionales SSP. Estos casos deberán ser registrados en el día de conocida la denuncia y se realizarán las acciones de manera inmediata debiendo ser reportados en el en el plazo de 24 o 72 horas conforme corresponda (rojo, amarillo y verde)

7.1.6. CASOS VÍA FORMULARIO DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA DE CASOS. Los formularios de referencia y contra referencia constituyen una estrategia para la atención de casos con la particularidad que es una forma de comunicación con las Organizaciones de la Sociedad Civil, entre ellas las Organizaciones que representan a Organizaciones de poblaciones en situación de vulnerabilidad. Una vez que se remita un caso mediante el citado formulario deberá ser asignado a él/la Profesional SSP de turno que tenga menos casos de investigación formal registrados.

El o la Profesional SSP a cargo deberá comunicarse si es necesario con él/la peticionario/a a efecto de registrar el caso; de contar con los elementos necesarios se registrará el caso y proseguirá conforme al Reglamento SSP.

(Se aclara que: En los casos recibidos mediante la línea gratuita, líneas oficiales de la Defensoría del Pueblo, WhatsApp, de oficio y de referencia de caso mediante formulario que se deriven al procedimiento de investigación formal NO CORRESPONDERÁ LA GENERACIÓN DE HOJA DE RUTA AL INICIO DE LA INVESTIGACIÓN, SE GENERARÁ HOJA DE RUTA CON LA CONCLUSION DEL CASO)

NOTA: Si fuera necesario, él/la Supervisor/a SSP y él/la Responsable de la Unidad de la Coordinación Regional podrán registrar y/o tramitar casos en el Sistema SSP a efectos de brindar una atención oportuna.

7.2. MANEJO Y CUSTODIA DE LA DOCUMENTACIÓN EMERGENTES DE CASOS DEL SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO

7.2.1. DOCUMENTOS EN PROCESO DE INVESTIGACIÓN FORMAL

I. APERTURA DE LA CARPETA

Por cada caso admitido en IF se abrirá una *carpeta de antecedentes* (folder de cartulina), la cual contendrá:

a. El documento de registro
b. El documento de admisión y notificación

El documento de registro del caso IF deberá estar firmado por él/la peticionario/a o presentante o en su defecto se deberá hacer constar en el documento físico las causas de la falta de las firmas respectivas. En los casos de oficio en el Registro del caso no será necesario la firma de él/la peticionario/a o presentante.

Respecto al documento de admisión y notificación se aplicará las previsiones establecidas en el Reglamento del SSP.

II. CONTENIDO MÍNIMO DE LA CARPETA EN CASOS IF EN CURSO, EN TRÁMITE O INVESTIGACIÓN

Cuando el caso se encuentra en curso (trámite o investigación) la *carpeta de antecedentes* contendrá:

a. Registro
b. Admisión del caso y Notificación
c. Acciones defensoriales (bitácoras, actas de reunión, testimonios u otros, cuando corresponda)
d. Requerimiento de Informe Escrito (RIE) (cuando corresponda)
e. Los informes remitidos por la/s autoridad/es denunciada/s. (cuando corresponda)

III. INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL REGISTRO DE ACCIONES DEFENSORIALES

Para el registro de las acciones defensoriales en físico se podrán utilizarán los siguientes formularios:

a. **Acta de Reunión:** Documento en el cual se registran las Reuniones realizadas en el marco de la tramitación del caso. A efecto de utilización del instrumento, se entenderá por Reunión: la acción defensorial a través de la cual, previa coordinación, se congregan dos o más personas, siendo una de ellas él/la Profesional SSP y la otra Autoridades, Servidores Públicos y/o actores vinculados al caso.
b. **Bitácora:** Documento en el cual se registran llamadas telefónicas, acompañamientos, visitas, revisión de documentos, entrevistas y verificaciones, las cuales se encuentran previstas en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo.

c. **Testimonio:** Documento en el cual el Profesional SSP redacta en primera persona la manifestación del peticionario, presentante o actor involucrado sobre un hecho o situación, y que es suscrito únicamente por éste.

Se recomienda que las acciones defensoriales en la investigación formal puedan ser adjuntados en un solo archivo escaneado más los respaldos de los logros obtenidos al concluir el proceso, incluidos los audios, videos y fotos que deben ser adjuntados en la acción defensorial que corresponda. (con excepción de los casos vinculados a los derechos de salud, integridad y vida que deben adjuntarse en cada una de las acciones defensoriales).

IV. TIEMPO DE REVISIÓN Y EMISIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

a. **Revisión de Requerimientos de Información**: Las solicitudes de información a través de: Requerimiento de Informe Escrito (RIE), Reiteración de Requerimiento de Informe Escrito (RRIE), Requerimiento de Informe Escrito Ampliatorio (RIEA) y Requerimiento de Ratificación Escrita (RRE), deberán ser revisados por los/las Supervisores/as y en los oficinas que correspondan por los/las Responsables de Coordinación Regional en el plazo estimado de 48 horas, para aprobar u observar el documento, posteriormente remitirlo a él/la Profesional SSP quién en un plazo estimado de 48 horas deberá subsanar las observaciones si hubieran y sacar en limpio a efectos de que se procede a la firma correspondiente.

En caso de que el Requerimiento de Información este dirigido a autoridades nacionales, deberá ser remitido a la USED por él o la Supervisor/a en DDD, UCR El Alto o él /la Responsable de Coordinación Regional, a efectos que viabilizar la firma con la MAE.

b. **Emisión de Requerimientos de Información**: Una vez recibido los RIEs, RRIEs, RIEAs y RREs el/la Delegado/a Defensorial Departamental o él/la Responsable de Coordinación Regional en un plazo no mayor de 24 horas deberá firmarlos y posteriormente de manera inmediata deberán ser remitidos a las autoridades respectivas (Se deberá considerar que en la mayoría de las autoridades no reciben los Requerimientos de Información con fechas pasadas).

Los Requerimientos de Información con sello de recibido de la entidad pública o privada que presta servicios públicos, deben contar en la *carpeta de antecedentes* y ser cargados en la Plataforma Informática del SSP en un plazo estimado de diez (10) días hábiles posteriores a su recepción.

Cuando se reciban respuestas escritas y estas fuesen remitidas con Hoja de Ruta a el/la Profesional SSP, una vez cumplido la instrucción correspondiente, podrán ser archivas en el sistema informático de correspondiente; debiendo el físico acumularse en la carpeta de antecedentes del caso IF.

c. **Custodia y seguridad:** Durante la investigación, la carpeta de antecedentes del caso IF permanecerá bajo responsabilidad directa de él/la Profesional SSP asignado/a, quien deberá garantizar:

Integridad (sin extravíos ni alteraciones).
Confidencialidad (resguardo físico y/o bajo llave).
Disponibilidad inmediata en el área de trabajo para consultas autorizadas.

Una vez entregada por él/la Profesional SSP la carpeta de antecedentes con la conclusión para el archivo correspondiente, la responsabilidad de la custodia y seguridad será de el/la servidor/a pública que tenga en su custodia la *carpeta de antecedentes*.

d. **Contenido mínimo de la carpeta de antecedentes en casos de IF concluidos:** El/la Profesional SSP cuando el caso IF esté concluido reunirá **todos** los documentos originados durante la investigación en la *carpeta de antecedentes*, en el siguiente orden sugerido:

1. Registro
2. Admisión del caso y Notificación
3. Acciones defensoriales (bitácoras, actas de reunión, testimonios u otros, cuando corresponda)
4. Requerimiento de Informe Escrito (RIE) (cuando corresponda)
5. Los informes remitidos por la/s autoridad/es denunciada/s. (cuando corresponda)
6. Historial del caso
7. Conclusión del caso
8. Hoja de Ruta

Las carpetas de antecedentes de casos IF con conclusión aprobada, se enviarán ordenados, con toda la documentación descrita la cual debe estar foliada de atrás para adelante, no deben existir duplicados, faxes, fotocopias inútiles, grapas, clips, fundas plásticas, pos-it´s y cualquier otro elemento que perjudique su archivo; asimismo, la carpeta deberá tener el soporte requerido para la adecuada conservación y deberá contar con el lomo/pestaña donde se consignarán, en letra clara o impresión lo siguiente:

- El **código** único generado por el Sistema SSP: N° de Caso
- **Nombre del peticionario**/a: Apellido Paterno, Apellido Materno y Nombres;

Ejemplos:

DP/SSP/16268/2022 SÁNCHEZ GÓMEZ CLAUDIA PAMELA

En los casos de IF de OFICIO en los cuales no se logró obtener los datos de él/la peticionario/a, se deberá consignar en el lomo/pestaña de la siguiente manera:

DP/SSP/16268/2022 CASO DE OFICIO (POBLACION VULNERABLE)

En los casos con reserva de identidad se deberá rotular en el lomo/pestaña las iniciales de el/la peticionaria:

DP/SSP/16268/2022 **CASO CON RESERVA DE IDENTIDAD (INICIALES)**

D) Transferencia a archivo

Una vez emitida y aprobada la conclusión, la carpeta se cerrará y la *carpeta de antecedentes* se remitirá al **Archivo correspondiente** conforme al *Procedimiento Administrativo de Archivo* vigente.

7.2.2. DOCUMENTOS EN PROCESO DE GESTIÓN DEFENSORIAL

I. REGISTRO Y ARCHIVO DE CASOS

- Todos los casos de **Gestión Defensorial (GD)** serán archivados en un **cartapacio único** denominado *Gestión Defensorial.*
- Este cartapacio reunirá los documentos generados durante la atención de los casos de la gestión.

El/la Supervisor/a SSP o él/la Responsable de la Coordinación Regional realizará semanalmente el monitoreo de los casos Gestión Defensorial a efecto de reconducir el proceso, si se advierte la vulneración de derechos y corresponde iniciar con la investigación formal.

II. CONTENIDO POR CASO DE GESTIÓN DEFENSORIAL

Los documentos físicos de casos GD concluidos, deberán estar debidamente ordenado de la siguiente forma:

a. El documento de registro del caso debidamente firmado por él/la peticionario/a y él/la Profesional SSP. Cuando él/la peticionario/a o presentante niegue firmar el registro del caso, se deberá consignar en observaciones del documento de registro, dicho extremo.
b. Cartas de derivación asistida si fueron emitidas, con el debido descargo de recepción (firmado).
c. Los formularios de acta de reunión, bitácoras o testimonios si fueron utilizados.
d. El Historial del caso.
e. La conclusión del caso

Se recomienda que cada Profesional SSP, tenga una carpeta con el rótulo de "GESTIÓN DEFENSORIAL", a fin de acumular la documentación de casos GD concluidos y cada 30 días calendario el/la Profesional SSP deberá entregar a él/la Supervisor/a SSP en las DDD o él/la Responsable de Coordinación Regional, todos los documentos generados durante ese periodo de cada caso de GD; a fin de que sea remitida para su archivo a él/la Delegado/a Defensorial Departamental o él/la Responsable de Coordinación Regional.

Si un caso inicialmente registrado como GD y se cambia de proceso a IF, se deberá aperturar la carpeta correspondiente bajo las normas de IF.

I. IDENTIFICACIÓN Y ORDEN INTERNO

Se recomienda usar separadores de colores, clips o señaladores para facilitar la búsqueda rápida de cada uno de los casos GD acumulados en conclusión para su archivo.

II. CUSTODIA DEL CARTAPACIO

La carpeta de "GESTION DEFENSORIAL" estará bajo la **custodia directa** del/la Profesional SSP responsable de los casos, quien deberá garantizar su resguardo en un lugar seguro, accesible solo al personal autorizado, manteniendo en todo momento la confidencialidad y disponibilidad de los casos GD.

III. TRANSFERENCIA O CIERRE DE DOCUMENTOS

Cuando la carpeta de "GESTIÓN DEFENSORIAL" de casos GD concluidos sea remitida para archivo, el manejo esta documentación será de el/la servidor/a pública que tenga bajo su custodia la documentación a efectos de que se proceda con el archivo correspondiente conforme el *Procedimiento Administrativo de Archivo vigente.*

7.2.3. DOCUMENTOS EN PROCESO DE ORIENTACIÓN DEFENSORIAL

A. REGISTRO Y ARCHIVO DE CASOS

- Todos los casos tramitados bajo la modalidad de **Orientación Defensorial** serán archivados en un **cartapacio único** denominado *Orientación Defensorial.*
- Este cartapacio reunirá los documentos generados durante la atención de los casos en orientación defensorial.

El/la Supervisor/a en las DDD y UCR El Alto y en su caso él/la Responsable de Coordinación Regional realizará el monitoreo de orientaciones defensoriales en el día o en el plazo estimado de 48 horas de emitida la orientación defensorial; a efecto de reconducir el proceso, si se advierte la vulneración de derechos y corresponde iniciar con la investigación formal, de lo contrario resultaría la intervención extemporánea.

II. CONTENIDO POR CASO DE ORIENTACIÓN DEFENSORIAL

Los documentos físicos de casos de OD deberán estar ordenados de la siguiente forma:

- El documento de registro del caso debidamente firmado por él/la peticionario/a y él/la Profesional SSP. Cuando él/la peticionario/a o presentante niegue firmar el registro del caso, se deberá consignar en observaciones del documento de registro, dicho extremo.
- Orientación y Recomendación Defensorial, debidamente firmada por él/la Profesional SSP.

III. CUSTODIA DEL CARTAPACIO

La carpeta de "ORIENTACIÓN DEFENSORIAL" estará bajo la **custodia directa** de el/la Profesional SSP responsable de los casos, quién deberá garantizar su

resguardo en un lugar seguro, accesible solo al personal autorizado, manteniendo en todo momento la disponibilidad de los casos de OD.

Se recomienda que cada Profesional SSP, tenga una carpeta con el rótulo de "ORIENTACION DEFENSORIAL", a fin de que todos los registros bajo este proceso sean acumulados en la misma para tener un mayor orden en la documentación generada y él/la Profesional SSP cada 30 días calendario, deberá entregar al Supervisor SSP en las DDD o al Responsable de Coordinación Regional todos los documentos de orientaciones defensorial en físico generadas en ese periodo, a fin de que sea remitida para su archivo a él/la Delegado/a Defensorial Departamental o a él/la Responsable de Coordinación Regional.

IV. TRANSFERENCIA O CIERRE DE DOCUMENTOS

Cuando la carpeta de "ORIENTACIÓN DEFENSORIAL" de casos OD sea remitida para archivo, el manejo de la documentación será de él/la servidor/a público/a que tenga bajo su custodia la documentación a efecto de que se proceda con el Archivo físico correspondiente conforme al *Procedimiento Administrativo de Archivo vigente*.

7.2.4. DOCUMENTOS EN PROCESO DE RECHAZO

I. REGISTRO Y ARCHIVO DE CASOS:

- Todos los casos tramitados bajo la modalidad de Rechazo, serán archivados en un **cartapacio único** denominado Rechazos.
- Cada caso de Rechazo contendrá mínimamente:
    a. Documento de Rechazo
    b. Notificación escrita firmada por él/la peticionario/a; no se consignará la firma de él/la peticionario/a o presentante en el documento si se trata de la notificación informática. Cuando él/la peticionario/a o presentante se niegue firmar el documento de notificación con el rechazo del caso, se podrá notificar en Secretaria y hacer conocer a él/la peticionario/a o presentante.

II. CUSTODIA DEL CARTAPACIO

La carpeta de "RECHAZOS" estará bajo la **custodia directa** de el/la Profesional SSP responsable de los casos, quién deberá garantizar su resguardo en un lugar seguro, accesible solo al personal autorizado, manteniendo en todo momento la disponibilidad de los casos de Rechazo.

III. TRANSFERENCIA O CIERRE DE DOCUMENTOS

Cuando la carpeta de "RECHAZOS" de casos sea remitida para archivo, el manejo de la documentación será de él/la servidor/a público/a que tenga bajo su custodia la

documentación a efecto de que se proceda con el Archivo físico correspondiente conforme al *Procedimiento Administrativo de Archivo vigente*.

7.2.5. DOCUMENTOS EN PROCESO DE RESOLUCIÓN DEFENSORIAL

I. APERTURA DE LA CARPETA

Cuando se proceda con la emisión de la Resolución Defensorial, él/la Profesional SSP deberá armarse una carpeta diferenciada a la carpeta del caso IF, una carpeta de antecedentes el cual contendrá:

a. La Resolución Defensorial.
b. La/s Notificación/es a él/la, los/las peticionario(s)/a(s), presentante (s) a las instituciones, autoridades públicas responsables correspondientes,

El documento de Resolución Defensorial deberá ser una copia en original impresa debidamente firmada por él/la Delegado/a Defensorial Departamental, Responsable de Coordinación Regional o la MAE cuando sea de alcance nacional y el documento de Notificación/es firmado/s por él/la Delegado/a Defensorial Departamental, Responsable de Coordinación Regional o la MAE, con su respectivo descargo de recepción por él/la, los/las peticionario(s)/a(s), presentante (s) y las instituciones o autoridades públicas responsables correspondientes.

II. CONTENIDO MÍNIMO DE LA CARPETA DE RESOLUCIÓN DEFENSORIAL

Cuando se esté realizando el seguimiento a las determinaciones defensoriales contenidas en la Resolución Defensorial la carpeta de antecedentes contendrá.

a. La Resolución Defensorial.
b. La/s Notificación/es
c. Acciones Defensoriales (formularios de acta de reunión, bitácoras utilizadas para el llenado físico de las acciones defensoriales de seguimiento a las determinaciones defensoriales emergentes de Resoluciones Defensoriales.
d. Solicitudes de Información (cuando corresponda).
e. Los informes remitidos por la/s autoridad/es denunciada/s.

III. CUSTODIA Y SEGURIDAD

Durante el seguimiento a las determinaciones defensoriales, la carpeta de Resolución Dsefensorial del caso RD permanecerá **bajo responsabilidad directa** de él/la Profesional SSP asignado/a, quien deberá garantizar:

- Integridad (sin extravíos ni alteraciones).
- Confidencialidad (resguardo físico y/o bajo llave).
- Disponibilidad inmediata en el área de trabajo para consultas autorizadas.

Una vez entregada por él/la Profesional SSP la *carpeta de resolución defensoiral* con la conclusión para el archivo correspondiente, la responsabilidad de la custodia y seguridad será de el/la servidor/a pública que tenga en su custodia la *carpeta de antecedentes*.

IV. CONTENIDO MÍNIMO DE LA CARPETA DE RESOLUCIÓN DEFENSORIAL CONCLUIDA

Cada carpeta en la que se haya emitido el Informe de Conclusión de las recomendaciones defensoriales contenidas en la RD, acumulará **todos** los documentos originados durante el seguimiento a las determinaciones defensoriales, en el siguiente orden sugerido:

a. El documento de Resolución Defensorial impresa debidamente firmado por él/la Delegado/a Defensorial Departamental, Responsable de Coordinación Regional o la MAE cuando sea de alcance nacional.
b. El documento de Notificación/es firmado/s por él/la Delegado/a Defensorial Departamental, Responsable de Coordinación Regional o la MAE, con su respectivo descargo de recepción por él/la, los/las peticionario(s)/a(s), presentante (s) y las instituciones o autoridades públicas responsables correspondientes.
c. La Reiteración de Notificación (RN), Requerimiento de Adopción de Acciones (RAA), RIEs, RIEA, Conminatoria para el Cumplimiento de la Determinación Defensorial u otros documentos generados en el seguimiento a la Resolución Defensorial, con sus respectivos descargos de recepción (cuando corresponda)
d. Los informes remitidos por la/s autoridad/es responsables (cuando corresponda).
e. Los formularios de acta de reunión, bitácoras utilizados para el llenado físico de las acciones defensoriales de seguimiento a las determinaciones defensoriales emergentes de Resoluciones Defensoriales (cuando corresponda).
f. Informe de Conclusión del seguimiento a las determinaciones defensoriales contenidas en la RD.
g. Hoja de Ruta, con el Informe de la Conclusión de las determinaciones defensoriales, se generará una hoja de ruta para la revisión del Informe de conclusión y posterior archivo.

Las carpetas de antecedentes de casos con seguimiento de Resolución Defensorial, se enviaran ordenados con toda la documentación descrita, la cual debe estar foliada de atrás

para adelante, se les recuerda que no deben existir duplicados, faxes, fotocopias inútiles, grapas, clips, fundas plásticas, pos-it´s y cualquier otro elemento que perjudique su archivo; asimismo, la carpeta deberá tener el soporte requerido para la adecuada conservación y deberá contar con el lomo/pestaña donde se consignarán, en letra clara o impresión lo siguiente:

- El **código** único de **RD** generado por el Sistema SSP: **N° de Resolución Defensorial**
- El **código** único de caso generado por el Sistema SSP, del cual deriva la RD: **N° de Caso**
- **El nombre del peticionario**/a: Apellido Paterno, Apellido Materno y Nombres,

Ejemplo:

DP/SSP/RD/2025/03 DP/SSP/16268/2024 LOZA ARCE ANA PAMELA

En los casos que se hubieran conocido de OFICIO o dónde se hubiera solicitado la RESERVA DE IDENTIDAD, el rótulo de la pestaña/lomo en lugar de señalar el nombre del peticionario se consignará "**CASO DE OFICIO** o "**CASO CON RESERVA DE IDENTIDAD - INICIALES**" según corresponda.

V. TRANSFERENCIA O CIERRE DE DOCUMENTOS

Una vez emitido y aprobado el Informe de Conclusión del seguimiento a las determinaciones defensoriales contendidas en la RD, la carpeta se cerrará y la *carpeta de Resolución Defensorial* se remitirá al **Archivo correspondiente** conforme al *Procedimiento Administrativo de Archivo* vigente.

7.2.6. DOCUMENTOS EN PROCESO DE CENSURA PÚBLICA

Habiendo él /la Profesional SSP considerado los criterios para la procedencia de la Censura Pública (CP), deberá acumular la documentación generada a la carpeta de antecedentes de Resolución Defensorial.

I. CONTENIDO MÍNIMO DE LOS DOCUMENTOS QUE SE ARRIMARAN A LA CARPETA DE RESOLUCIÓN DEFENSORIAL

Cada carpeta de Resolución Defensorial, cuando se considere pertinente la emisión de Censura Pública, acumulará en sus antecedentes la siguiente documentación:

a. Informe de justificación.
b. Informe de viabilidad
c. La Resolución Defensorial de Censura Pública
d. La Notificación de la RD de Censura Pública

II. CUSTODIA Y SEGURIDAD

Durante el proceso de Censura Pública, la carpeta de antecedentes del caso permanecerá **bajo responsabilidad directa** de él/la Profesional SSP asignado/a, quien deberá garantizar:

- Integridad (sin extravíos ni alteraciones).
- Confidencialidad (resguardo físico y/o bajo llave).
- Disponibilidad inmediata en el área de trabajo para consultas autorizadas.

III. CONTENIDO MÍNIMO DE LOS DOCUMENTOS QUE SE ARRIMARAN A LA CARPETA DE RESOLUCIÓN DEFENSORIAL CUANDO SE CONCLUYA CON EL PROCESO DE CENSURA PÚBLICA

Cada carpeta de Resolución Defensorial, acumulará en sus antecedentes la siguiente documentación:

a. Informe de justificación.
b. Informe de viabilidad
c. La Resolución Defensorial de Censura Pública.
d. La Notificación de la RD de Censura Pública.
e. Informe de conclusión/cierre del seguimiento de las recomendaciones defensoriales.
f. Hoja de Ruta.

Todos los documentos generados en el proceso de Censura Pública se acumularán ordenados a la carpeta de Resolución Defensorial, y con el Informe de Conclusión aprobado, se proseguirá con el trámite para el archivo de Resoluciones Defensoriales.

IV. TRANSFERENCIA O CIERRE DE DOCUMENTOS

Una vez entregada por él/la Profesional SSP la *carpeta de antecedentes de Resolución Defensorial* y la documentación generada para la emisión de la Censura Pública con el Informe de conclusión para el archivo correspondiente, la responsabilidad de la custodia y seguridad será de el/la servidor/a pública que tenga en su custodia la *carpeta de Resolución Defensorial.*

7.3. CONSIDERACIONES FINALES

Los lineamientos señalados deberán ser aplicados de forma obligatoria por los/las Profesionales del SSP, Supervisores/ras SSP, Responsables de Coordinación Regional, Delegados/as Defensoriales Departamentales y Asistentes Administrativos/as de las respectivas oficinas defensoriales.

La Unidad de Servicios Defensoriales realizará supervisiones aleatorias y periódicas a las diferentes oficinas sobre el cumplimiento de los referidos lineamientos, en caso de advertir omisiones injustificadas se procederán a medidas correctivas correspondientes.

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
ANDEF/USED-R-3	ACTA DE REUNIÓN
ANDEF/USED-R-2	BITACORA DE ACCIONES DEFENSORIALES
ANDEF/USED-R-4	TESTIMONIO

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
N.A.	---

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
N.A.	---	---

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	ACTA DE REUNIÓN
ANEXO 2	BITACORA DE ACCIONES DEFENSORIALES
ANEXO 3	TESTIMONIO

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ			REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Remberto Vásquez Baltazar	Lidia Concepción Siñani Arias	Reyna Isabel Alarcón Condori	Amalia Elizabeth Morató De Bejar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	JEFE DE UNIDAD I DE SERVICIOS DEFENSORIALES	RESPONSABLE II EN SERVICIOS DEFENSORIALES	PROFESIONAL III en Servicios Defensoriales	DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA EL ANÁLISIS Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS Y MADRE TIERRA	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	29/08/2025	29/08/2025	29/08/2025	01/09/2025	24 SEP 2025
FIRMA	Remberto Vásquez Baltazar JEFE DE UNIDAD I DE SERVICIOS DEFENSORIALES DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Lidia Concepción Siñani Arias RESPONSABLE II EN SERVICIOS DEFENSORIALES UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Reyna Isabel Alarcón Condori PROFESIONAL III EN SERVICIOS DEFENSORIALES DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA ANÁLISIS Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS Y MADRE TIERRA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Pedro Francisco Callisaya Aro DEFENSOR DEL PUEBLO

ANEXO 1

DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-3
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: ACTA DE REUNIÓN	Versión:	1
		Página:	1 de 1

ACTA DE REUNIÓN

FECHA:	
HORA:	

Nº DE CASO	NOMBRE DEL PETICIONARI@
OFICINA	
LUGAR DE LA REUNION:	

PARTICIPANTES (Nombre y cargo)	
1.-	5.-
2.-	6.-
3.-	7.-
4.-	8.-

PUNTOS A CONSIDERAR

CONCLUSIONES

FIRMAS Y SELLO DE PARTICIPANTES

ANEXO 2

DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-2
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: BITACORA DE ACCIONES DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	1 de 2

BITACORA DE ACCIONES DEFENSORIALES

Nº DE CASO	NOMBRE DEL PETICIONARI@	FECHA
INSTITUCIÓN / AUTORIDAD		

TIPO DE ACCIÓN

LLAMADA		ACOMPAÑAMIENTO		VISITAS		REVISIÓN DOCUMENTAL		ENTREVISTA		VERIFICACIONES	

DESARROLLO

FIRMA Y SELLO DEL OPERADOR

INSTITUCIÓN / AUTORIDAD		FECHA:	

TIPO DE ACCIÓN

LLAMADA		ACOMPAÑAMIENTO		VISITAS		REVISIÓN DOCUMENTAL		ENTREVISTA		VERIFICACIONES	

DESARROLLO

FIRMA Y SELLO DEL OPERADOR

DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-2
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: BITACORA DE ACCIONES DEFENSORIALES	Versión:	1
		Página:	2 de 2

INSTITUCIÓN / AUTORIDAD		FECHA:	

TIPO DE ACCIÓN

LLAMADA		ACOMPAÑAMIENTO		VISITAS		REVISIÓN DOCUMENTAL		ENTREVISTA		VERIFICACIONES	

DESARROLLO

FIRMA Y SELLO DEL OPERADOR

INSTITUCIÓN / AUTORIDAD		FECHA:	

TIPO DE ACCIÓN

LLAMADA		ACOMPAÑAMIENTO		VISITAS		REVISIÓN DOCUMENTAL		ENTREVISTA		VERIFICACIONES	

DESARROLLO

FIRMA Y SELLO DEL OPERADOR

UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES V°B° R.L.A.C. DEFENSORIA DEL PUEBLO

UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES V°B° R.A.C. DEFENSORIA DEL PUEBLO

UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES V°B° S.T.F.R. DEFENSORIA DEL PUEBLO

UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES V°B° L.S.A. DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DESPACHO V°B° P.F.C.A. DEFENSOR DEL PUEBLO

ANEXO 3

DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-F-4
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: TESTIMONIO	Versión:	1
		Página:	1 de 1

TESTIMONIO

FECHA: HORA:	

Nº DE CASO	NOMBRE DEL PETICIONARI@		
OFICINA:			
LUGAR (De la toma de testimonio)			
NOMBRES (Persona que brinda testimonio)		C.I.	
RELATO (En primera persona)			
		FIRMA:	