



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RA/DP/2025/075

La Paz, 24 de septiembre de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los párrafos 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 párrafos 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 Femicidio; 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

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 Femicidio; 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;

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 Femicidio", 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.

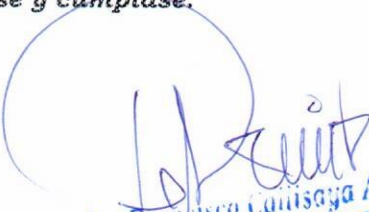
DÉCIMO.- Se deja sin efecto cualquier instrucción, comunicación o disposición contraria a la presente Resolución Administrativa.

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

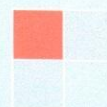

Pedro Francisco Camisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

2025



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**GUÍA - LÍNEAS DE
ATENCIÓN DE CASOS VÍA
INVESTIGACIÓN FORMAL**



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	1 de 27

1. OBJETO

La presente Línea de Atención de Casos Vía Investigación Formal (IF), tiene por objetivo generar criterios mínimos y uniformes de atención de casos vía Investigación Formal, incluyendo el registro del caso, la estrategia de seguimiento, las acciones de seguimiento, la forma de conclusión, la emisión de Resoluciones Defensoriales (RDs), seguimiento a las determinaciones defensoriales y la emisión de la Censura Pública; con la finalidad de mejorar el abordaje institucional en las investigaciones de denuncias de posibles vulneraciones de derechos humanos de oficio o a solicitud de parte (en el marco del SSP) y responder a los requerimientos de la población con celeridad, oportunidad, calidad, eficiencia y eficacia.

1.1. JUSTIFICACIÓN

La Unidad de Servicios Defensoriales (USED) de la Delegación Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y la Madre Tierra (ANDEF) en el marco de la permanente supervisión que realiza en la atención de casos en las 21 oficinas defensoriales, advirtió los siguientes aspectos:

- ✓ En los registros de los casos aún persiste confusión en la identificación entre la o el peticionario y la o el presentante.
- ✓ En los casos de oficio existen errores en el registro de la o el peticionario.
- ✓ En los casos escritos existen demoras para el registro y atención.
- ✓ En algunos casos se identificaron errores en el registro de la autoridad denunciada.
- ✓ Existen casos en los cuales, la descripción es confusa, no se logra identificar los hechos vulneratorio. ¿Cuál es la institución/autoridad/servidor/a o entidad posiblemente vulneradora? ¿Cuáles son las vulneraciones? y ¿Cuál es la conducta vulneratoria?, tampoco existe la descripción cronológica de los hechos.
- ✓ En otros casos se advirtió errores en la redacción y el fondo de la petición como ser: La petición se encuentra fuera de las competencias de la Defensoría del Pueblo; la petición no guarda relación con la descripción del caso; la petición no apunta a las conductas vulneratorias; existen más de 2 peticiones diferentes en un mismo caso.
- ✓ En las acciones defensoriales se observó que existen casos en los cuales las acciones defensoriales son inoportunas, impertinentes, no tienen resultados y no reflejan una estrategia de investigación.
- ✓ Existe un uso discrecional de los Requerimientos de Informe Escrito (RIEs).
- ✓ Incongruencias en la redacción de RIEs, la primera parte el RIE (descripción del caso) no guardan relación ni coherencia con las preguntas que se realizan.
- ✓ En el cuestionario de preguntas de los RIEs, se realizan afirmaciones sobre el accionar de la autoridad y/o servidor público como si el hecho ya hubiera sido comprobado, sin considerar que aún el caso se encuentra en investigación.
- ✓ No se cargan en el sistema SSP de manera oportuna las acciones, los RIEs ni las respuestas otorgadas.
- ✓ En las respuestas de las autoridades se copia de manera textual toda la respuesta y además se adjunta la respuesta
- ✓ No existe uniformidad en la forma de conclusión de acuerdo a las causales de conclusión siendo que se aplican de acuerdo al criterio de la o el Profesional del SSP.
- ✓ Existe dificultad identificar la emisión de Resoluciones Defensoriales (RD).



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	2 de 27

Por otro lado, cabe precisar que el servicio que se brinda a la población a través de la atención de casos vía IF, constituye el cumplimiento misional de la institución defensorial, conforme lo previsto en el Artículo 218 de la Constitución Política del Estado:

*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.*

En ese sentido, es imprescindible que la atención que brinda el o la Profesional SSP sea oficioso, accesible, oportuno, eficiente, eficaz y de calidad para lograr la restitución y cumplimiento de los derechos humanos vulnerados.

Estos aspectos, han generado la necesidad de trabajar criterios mínimos, que coadyuven a los y las Profesionales SSP en la atención de casos vía investigación formal, consiguientemente se generaron pautas mínimas desarrolladas en la presente “Línea de Atención de Casos Vía Investigación Formal”.

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.
- Ley N° 045, de 8 de octubre de 2010, contra el Racismo y toda forma de Discriminación.

3. ALCANCE

Es de aplicación obligatoria por el personal dependiente de la Defensoría del Pueblo 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.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento:	Vigente desde:	24/09/2025
	GUÍA	Versión:	1
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Página:	3 de 27

- 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
IF	Investigación formal
RIE	Requerimiento de Informe Escrito
RD	Resolución Defensorial
DP	Defensoría del Pueblo
GAM	Gobierno Autónomo Municipal
TGN	Tesoro General de la Nación
FGE	Fiscalía General del Estado
TSJ	Tribunal Supremo de Justicia
SEDEGES	Servicio Departamental de Gestión Social
HM	Hospital Municipal
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
Corte IDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos
VIH	Virus de Inmunodeficiencia Humana
SIDA	Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
N.A.	---



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	4 de 27

7. DESARROLLO

7.1. INVESTIGACIÓN FORMAL

El procedimiento de Investigación tiene la finalidad evidenciar los hechos denunciados y en su caso lograr la cesación o subsanación de la vulneración del derecho de la persona o población en situación de vulnerabilidad; se intervendrá vía investigación formal cuando:

- Implican presuntas violaciones/vulneración o posible violación/vulneración de derechos humanos, garantías constitucionales, derechos individuales y colectivos establecidos en la normativa nacional o internacional en materia de derechos humanos; contra la actividad administrativa de todo el sector público o la actividad de instituciones privadas que presten servicios públicos.
- Una determinada "Línea de Intervención de Atención de Casos" defina que el caso debe ser atendido a través del procedimiento de investigación formal.
- Por determinación expresa de la MAE, la o el Delegados/das Defensoriales Adjuntos, la o el Delegados/das Defensoriales Departamentales o él o la Responsable de Coordinación Regional.

7.1.1. CONSIDERACIONES GENERALES

Es preciso recordar que la persona que acude a la Defensoría del Pueblo, considera que ha sido víctima de una vulneración de sus derechos o siente la amenaza de una posible violación a sus derechos por parte de una autoridad/servidor público o entidad que presta servicios públicos.

Toda vulneración a los derechos, dependiendo de la gravedad de los hechos denunciados, causa una afectación, impacto psicológico o experiencia dolorosa en la persona; es así que, es importante que en el primer contacto con la o el peticionario, la o el Profesional SSP tome en cuenta los siguientes aspectos:

Escucha activa: implica escuchar con atención a la persona que acudió a la Defensoría del Pueblo a buscar ayuda para conocer qué circunstancias está atravesando; muchas veces, la persona no puede realizar una narración de los hechos de forma cronológica, en el relato se saltan los hechos o no recuerdan fechas o los hechos ocurridos; aquí es importante que, el o la Profesional SSP ayude a él o la peticionario/a ordenar el relato y hacer preguntas claves, para este fin se le podrá señalar al peticionario lo siguiente:

Comprendo que es difícil para Usted relatar los hechos que atravesó. Es importante para nosotros comprender con claridad su denuncia para analizar cómo podemos ayudarlo/a y que podemos hacer como Defensoría del Pueblo, por eso necesito hacerle algunas preguntas:

- ¿Hace cuánto tiempo ocurrió el hecho? ¿Qué mes era aproximadamente?, ¿Tal vez recuerda el día?
- ¿Recuerda a que oficina ingreso? ¿Tal vez tenía algún letrado, qué decía? O tal vez logró ver el nombre o cargo del servidor/a pública o de la autoridad?
- ¿Cómo ocurrió el hecho? ¿Qué le dijo la autoridad?
- ¿Qué hizo la autoridad/servidor público contra su persona?
- Otras que nos ayuden a identificar los actos vulneratorios.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	5 de 27

Durante el primer contacto es importante que, el o la Profesional SSP cuide el lenguaje verbal y no verbal, manteniendo el contacto visual y evitando solo prestar atención a la computadora para registrar el caso en la Plataforma del Sistema SSP.

Es importante que la o el Profesional SSP:

- ✓ No juzgue a él o la peticionario/a;
- ✓ Trate de comprender el sufrimiento o situación que está atravesando el o la peticionario/a;
- ✓ Respete las diferentes formas de expresión de las emociones;
- ✓ Ofrezca información adicional sobre los extremos u hechos que están fuera del alcance de la intervención defensorial.

7.1.2. FORMAS DE INGRESO DEL CASO IF

De acuerdo a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo un caso de IF podrá ingresar por: Por solicitud individual o colectiva; De oficio; o Por derivación de cualquier unidad sustantiva de la Defensoría del Pueblo.

7.1.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS CONDUCTAS O ACTOS VULNERATORIOS

Con la finalidad de lograr identificar con claridad las conductas o actos vulneratorias y el derecho vulnerado se desarrollan algunos casos extraídos del SSP:

- ERRORES EN EL REGISTRO DE CASOS Y LA PETICIÓN

Ejemplo N° 1

Descripción del caso: La ciudadana adulta mayor refiere que está haciendo su trámite de jubilación ante el SENASIR pero los funcionarios que la atienden le han pedido certificado de trabajo de donde trabajaba en el año 1984, ese documento no lo tiene pero ha presentado su memorándum y otros requisitos que no están reconociéndolos, señala que los funcionarios son aburridos y no consideran el estado de salud de las personas adultos mayores no les tienen paciencia, el ir y venir les genera un riesgo en su salud y gastos económicos. Agrega que deberían poner toda la información escrita o alguien que de la información completa para no ir y venir constantemente.

Petición: Pide a la Defensoría del Pueblo que intervenga para que los atiendan con paciencia y pueda reunirse con el Director del SENASIR.

En el ejemplo: No se puede advertir con claridad la conducta vulneratoria y la autoridad/servidor público que incurrió en la vulneración, tomando en cuenta que al referir:

- *La ciudadana adulta mayor refiere que está haciendo su trámite de jubilación ante el SENASIR pero los funcionarios que la atienden le han pedido certificado de trabajo de donde trabajaba en el año 1984. Al parecer la vulneración sería la exigencia de requisitos al margen de la Ley, demorando por esta causa el trámite de jubilación (derecho a la seguridad social a largo plazo)*
- *Ese documento no lo tiene, pero ha presentado su memorándum y otros requisitos que no están reconociéndolos. Existe la restricción de su trámite de jubilación pese*



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	6 de 27

haber cumplido con los requisitos que implican los otros documentos que no le están reconociendo (derecho a la seguridad social a largo plazo)

- Señala que los funcionarios son aburridos y no consideran el estado de salud de las personas adultos mayores no les tienen paciencia el ir y venir les genera un riesgo en su salud y gastos económicos. **Habría recibido maltrato o no existe trato preferente. (Derecho PAM, Vejez digna trato preferente)**
- Agrega que deberían poner toda la información escrita o alguien que de la información completa para no ir y venir constantemente. **Falta información en los trámites de jubilación a personas adultas mayores? (Derecho a la información)**
- Pide a la Defensoría del Pueblo que intervenga para que los atiendan con paciencia y pueda reunirse con el Director del SENASIR. **La petición apunta para que se mejore la atención y se gestione una reunión con el Director que en todo el caso no explica si fue solicitada o para que efectos si realizaría la reunión, es decir para hablar de los requisitos o del trato que brindan los servidores públicos del SENASIR.**

Comentario: NINGUNA DE LAS CONDUCTAS VULNERATORIAS IDENTIFICADAS CONTIENE SUFICIENTE INFORMACIÓN; al parecer solo quedarían como enunciados; ni tampoco contiene datos o la forma de identificación de la autoridad/servidor público; más aún, la petición hace referencia a una autoridad que no se hace mención en la descripción del caso, tampoco se describen las conductas que habría incurrido para que con la intervención defensorial sean subsanadas, rectificadas o cesadas.

Cuando se registran casos en los cuales no se identifican con claridad y de forma concreta las vulneraciones y la autoridad/servidor público denunciada, la investigación se convierte dispersa y no se pueden lograr la subsanación de todos los derechos a los que se vincula como se puede observar en el ejemplo 1, dificultando también su conclusión.

Ejemplo N° 2

Descripción del caso: Los peticionarios manifiestan que el año 2010 habrían suscrito con la empresa XXX S.A. contratos de compra venta con reserva de propiedad de cinco lotes de terreno ubicado en el Cantón Mecapaca de la Provincia Murillo de La Paz, otorgándoles desde entonces la posesión; sin embargo, la empresa mencionada les habría iniciado un proceso penal con registro CUD 0000XXXX a cargo del Fiscal de Materia, XXXXX y del Juez de Instrucción XXXXXXX, por la presunta comisión del delito de Avasallamiento. Indican que dentro del proceso de referencia se habría emitido Resolución de Imputación Formal y tras audiencia de consideración de medidas cautelares en fecha 10/07/2021 se habría determinado la detención preventiva de los peticionarios XXXX a en el Centro Penitenciario XXXX y de XXXX en el Penal de XXXX ambos por el lapso de dos meses. Agregan que existiría parcialización por parte del Ministerio Público y por la autoridad jurisdiccional toda vez que no se hubiera considerado los documentos de transferencia del derecho propietario a su favor.

Petición: Solicitan la intervención de la Defensoría del Pueblo para efectuar el seguimiento al cumplimiento del principio de imparcialidad del Ministerio Público y Juez Competente dentro del CASO CUD XXXXX.

Comentario: De la descripción del caso se observa que NO EXISTE CLARIDAD RESPECTO A LAS CONDUCTAS VULNERATORIAS que habrían incurrido el Fiscal del caso y el Juez de la causa, quienes son las autoridades denunciadas; considerando que la imputación formal



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento:	Vigente desde:	24/09/2025
	GUÍA	Versión:	1
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Página:	7 de 27

emitida por el Fiscal y la Resolución de medidas cautelares emitida por el Juez de la causa, pueden ser impugnadas o recurribles a través de los recursos que la Ley franquea y que la valoración de las pruebas que se constituiría la transferencia del derecho propietario es una cuestión de fondo que hace a la existencia o no del hecho delictivo.

Asimismo, la petición no guarda relación con la supuesta conducta vulneratoria sino hace referencia de manera general a conductas futuras y presupone que en el transcurso de todo el proceso las autoridades denunciadas Fiscal y Juez actuarán de manera parcializada; sin tomar en cuenta que, cuando una de estas autoridades supuestamente rectifique o subsane su accionar para la conclusión del caso, deberá esperarse que la otra de la misma forma proceda a subsanar la vulneración y si en caso de que sea subsanada la vulneración por alguna de las autoridades el caso persistiría abierto.

En estos casos, se recomienda identificar claramente las vulneraciones de forma separada de cada una de las autoridades/servidores públicos, aunque el derecho vulnerado sea el mismo (derecho a la autoridad jurisdiccional competente, independiente e imparcial) debe registrarse dos casos diferentes contra cada una de las autoridades.

- REGISTRO DE LA DESCRIPCIÓN DEL CASO Y PETICIÓN CORRECTOS

Ejemplo N° 2

Descripción del caso: El peticionario refiere que trabajó en la Dirección Financiera de Gobierno Autónomo Municipal de XXX, en el cargo de Encargado de Contabilidad; sin embargo, fue desvinculado en fecha 03/05/2021 mediante Memorándum N°006/2021, sin haberle permitido el uso de sus vacaciones conforme a Ley, por lo que, el 27/05/2021 solicitó al Alcalde Mario Cáceres Calle, el pago de sus vacaciones correspondiente a las gestiones 2019-2020, y reiteró su solicitud el 06 y 27/09.2021, sin recibir ninguna respuesta a la fecha, situación que considera vulnera sus derechos laborales.

Petición: Pide que el Alcalde Municipal de XXXX efective la remuneración de sus vacaciones no utilizadas.

Comentario: De la descripción del caso y la petición se observa con claridad que toda la relación del caso apunta a la vulneración de derechos laborales (derecho a la vacación remunerada) y la conducta vulneratoria es la falta de atención de las solicitudes realizadas por el peticionario que generan la negativa de la remuneración de la vacación que no fueron tomadas por el peticionario.

Para realizar una investigación efectiva es importante registrar e identificar con claridad y de forma concreta la conducta vulneratoria que se relacione al derecho vulnerado, y que es incurrida por la una misma autoridad, en estos casos se registrarán en un solo caso, como se puede apreciar en el ejemplo 2.

Ejemplo N° 3

Descripción del caso: La presentante manifiesta que su hija XXX, el 2019 salió Bachiller en Humanidades de la Unidad Educativa Marcelo Quiroga Santa Cruz, el 13/12/2019 le entregaron su Certificado de Egreso y el Director de la U.E. XXX le informó que a partir del 20/12/2019 le entregarían su Título de Bachiller; habiendo acudido en la fecha citada a la U.E. no le entregaron el Título; razón por la cual, reclamó al Secretario de la U.E. XXX,



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	8 de 27

quién el 30/01/2020 le señaló que no realizó ningún trámite porque le falta la Libreta de Tercero de Secundaria; sin embargo, el 31/01/2020 el mismo Secretario le entregó dicha libreta y le manifestó que su Título saldría para el mes de marzo o abril. Añadió, que el Director de la U.E. XXX conoció su reclamo, pero no dio ninguna solución; situaciones que le ocasiona perjuicios, tomando en cuenta que requiere el Título de su hija para que pueda postularse a la Academia Nacional de Policía.

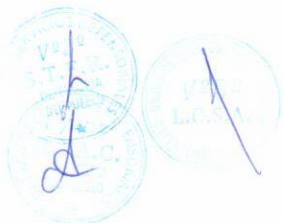
Petición: Pide se intervenga ante la Unidad Educativa Marcelo Quiroga Santa Cruz para que se viabilice la emisión del Diploma de Bachiller.

Comentario: De la descripción del caso se observa que existen más de dos conductas vulneratorias incurridas por el Director y Secretario de la U.E., considerando que el Director no atendió el reclamo de la peticionaria de manera oportuna y el Secretario de la U.E. demoró y entorpeció la entrega del Título de Bachiller, pero ambos derechos se encuentran relacionados al derecho al acceso a la educación (Acceso a documentos relacionados con la educación); por lo que, la petición guarda relación con ambas conductas y apuntan al mismo derecho. En estos casos se recomienda registrar en un mismo caso, como se lo realizó en el ejemplo 3.

De los ejemplos vertidos, se observa que para la identificación de las conductas vulneratorias es necesario que el o la Profesional SSP pueda identificar y redactar de forma clara y concreta las conductas por acción u omisión incurridas por la autoridad/servidor público o institución pública que presta servicios públicos, que en el marco de sus funciones, facultades y/o competencias le son atribuibles, que afectan, restringen, menoscaban, limiten o vulneren un derecho humano de el o la peticionario/a, y la petición debe redactarse de forma coherente con las conductas vulneratorias descritas en la “Descripción del caso” y siempre en el marco de las atribuciones conferidas a la Defensoría del Pueblo, considerando que la petición nos guiará a buscar la restitución, subsanación o cese de la vulneración del derecho.

Por otro lado, es necesario considerar que la “Descripción del caso” debe ser redactada en tercera persona, de forma cronológica y en tiempo pasado, NO se deben realizar afirmaciones absolutas sobre lo vertido por el o la peticionario/a debiendo utilizarse al inicio de la redacción los adjetivos “refiere”, “manifiesta”, “arguye”, “indica”, “señala” y similares; así como, se deberá utilizar los adjetivos “habría”, “tendría”, “hubiera”, “tuviera”, “presume”, “supone”, “sospecha”, “estima” y otros análogos que denoten que los hechos pueden ser o no los que ocurrieron realmente.

Se recomienda al momento de registrar los casos de IF tomar en cuenta los siguientes aspectos:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento:	Vigente desde:	24/09/2025
	Título:	Versión:	1
	LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Página:	9 de 27

DATOS DEL HECHO

Lugar donde presta servicios el peticionario (¿Dónde?): Institución Pública/Institución Privada que presta servicios públicos, detallando si fuera posible la Unidad, Área o Repartición.

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.

Descripción breve (¿Cómo?): Descripción clara y concreta de las conductas o actos incurridos por la autoridad/servidor público o institución que presta servicios públicos.

DATOS DE LA AUTORIDAD/SERVIDOR PÚBLICO O INSTITUCIÓN PRIVADA QUE PRESTA SERVICIOS PÚBLICOS

¿Quien vulnera el derecho de la o el peticionario? Nombre y cargo de la persona que ejerció los actos o conductas vulneratorias por acción u omisión (registrar la información que se logre obtener de la autoridad/servidor público/institución pública o de la institución privada que presta servicios públicos.

OTRA INFORMACIÓN

Información adicional que pueda coadyuvar con la investigación del caso (en caso de que se pudiera obtener.

7.2. ESTRATEGÍA DE INVESTIGACIÓN DEFENSORIAL

Para la elaboración de la estrategia él o la Profesional SSP, deberá valorar cada caso de forma particular, considerando que con la investigación defensorial debe evidenciar los hechos denunciados y en su caso lograr la cesación o subsanación de la vulneración del derecho y la protección de la persona o población en situación de vulnerabilidad.

Es importante para la elaboración de la estrategia la o el Profesional SSP, no solo conozca los hechos fácticos que relata el o la peticionario/a; sino debe tener conocimiento del marco legal (sustantivo y adjetivo) sobre la vulneración de derechos y analizar las acciones más efectivas, directas y oportunas que se pueden realizar para lograr evidenciar los hechos denunciados y lograr la cesación o subsanación.

7.2.1. ACCIONES DEFENSORIALES

Los casos atendidos vía IF, deben ser tramitados de manera oportuna, conforme lo previsto en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo y lineamientos internos institucionales.

El o la Profesional SSP deberá identificar con precisión cuáles son las instancias, reparticiones o unidades o en su caso la institución privada donde la autoridad presta servicios, a fin de buscar los canales más expeditos e inmediatos de comunicación directa, pudiendo realizar las siguientes acciones para este fin:

- ✓ Entrevistas personales con la autoridad/servidor público o personal de la entidad privada que presta servicios públicos.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	10 de 27

- ✓ Contactos vía telefónica o WhatsApp con la autoridad/servidor público o personal de la entidad privada que presta servicios públicos.
- ✓ Reuniones con la autoridad/servidor público o personal relacionada en la restitución del derecho denunciado.

En el primer contacto con la autoridad/servidor público o personal de la entidad privada que presta servicios públicos; es necesario que, el o la Profesional SSP ponga en conocimiento la denuncia y recabe la mayor información posible, además busque obtener un resultado que aporte o logre la subsanación o cese de la vulneración.

Si la autoridad/servidor público o personal de la entidad privada que presta servicios públicos reconoce y acepta los extremos de la denuncia y rectifica su proceder subsanando o cesando la vulneración se podrá recabar la documentación de respaldo necesaria para conclusión del caso; o en su defecto se podrá enviar una Ratificación Escrita de la Información.

Si la autoridad/servidor público o personal de la entidad privada que presta servicios públicos niega brindar información y exige enviar un Requerimiento de Informe Escrito (RIE), se podrá realizar la entrevista con el inmediato superior a fin de hacer conocer la negativa de brindar información y conforme lo previsto en el numeral 4 del Artículo 222 y Artículo 223 de la CPE y el numeral 4 del Artículo 5 y Artículo 22 de la Ley N° 870 podrá recordar de manera verbal que la información puede ser otorgada también por solicitud verbal.

En todos los casos vía IF deben agotarse todas las acciones necesarias para subsanar las vulneraciones; si persiste la vulneración por parte de la autoridad/servidor público o personal de la entidad privada que presta servicios públicos y del inmediato superior, se deberán realizar acciones defensoriales tendientes a investigar y evidenciar las vulneraciones para que se emita un pronunciamiento defensorial (Resolución Defensorial).

Se recomienda que para el registro de las acciones defensoriales en la Plataforma Informática del SSP se registren obligatoriamente las siguientes acciones:

- ✓ Aquellas que logre la subsanación o cese de la vulneración.
- ✓ Las que cuenten con un resultado efectivo que aporte en la investigación defensorial.
- ✓ Las acciones defensoriales que evidencien la renuencia o falta de colaboración de la autoridad/servidor público o personal de la entidad privada que presta servicios públicos.
- ✓ Aquellas que demuestren la falta de colaboración de él o la petionario/a en la investigación defensorial.

Se recomienda redactar la acción defensorial precisando los datos de la autoridad/servidor público o personal de la entidad privada que presta servicios públicos y reflejar el resultado obtenido, como se puede apreciar en los siguientes ejemplos:

Ejemplo N° 1

Tipo de acción

Entrevistas

Fecha de la acción

19/12/2023

Resultado de la acción defensorial



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	11 de 27

El Jefe de la Unidad de Financiera del GAM La Paz, Mauricio Landivar informó que en la presente gestión el Municipio tiene problemas de liquidez; sin embargo, el día de mañana 20/12/2023 se realizará un desembolso de 1.000.000,00 de bolivianos por parte del TGN, dinero que se destinará para el pago de salarios y remuneración de vacaciones devengadas, por lo que, hasta el 26/12/2023 se prevé la remuneración de vacaciones de la gestión 2022 al peticionario, a fin de cumplir con esta obligación.

Ejemplo N° 2

Tipo de acción

Reuniones

Fecha de la acción

19/12/2023

Resultado de la acción defensorial

Se sostuvo reunión con el Jefe de la Unidad de Financiera del GAM La Paz, Mauricio Landivar, la Jefa de la Unidad Administrativa del GAM La Paz, Marisol Pérez, el Director de Asuntos Jurídicos del GAM La Paz, Juan Pérez y personal defensorial, en dicha reunión el Jefe de la Unidad Financiera explicó que el Municipio tiene problemas de liquidez, lo que imposibilita la remuneración de vacaciones; por su parte, la Jefa de la Unidad Administrativa indicó que tampoco se está realizando contrataciones de servicios por falta de liquidez en el Municipio y el Director de Asuntos Jurídicos señaló que tienen previsto recibir un desembolso de 1.000.000,00 de bolivianos por parte del TGN, dinero que se destinará para el pago de salarios y remuneración de vacaciones devengadas considerando que tienen preferencia entre las demás obligaciones conforme lo establece la CPE.

Las acciones defensoriales deberán estar actualizadas, recomendando que sean cargadas en la Plataforma Informática del SSP en un plazo estimado de diez (10) días hábiles posteriores a su realización. No es necesario que todas las acciones cuenten con un respaldo adjunto y para la conclusión solo de deberá adjuntar los respaldo que evidencien la forma de conclusión del caso.

7.2.2. EMISIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Conforme lo previsto en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo el Requerimiento de Informe Escrito tiene la finalidad de obtener de manera fundamentada los datos necesarios para la investigación del hecho denuncia y contendrá:

7.2.2.1. El hecho objeto de investigación

En ese punto generalmente se puede extraer de la descripción del caso y las acciones defensoriales que se habrían realizado hasta el momento de la emisión del RIE. En la redacción de este acápite, él o la Profesional SSP puede realizar ajustes o ampliar la información; sin embargo, debe cuidar que no se cambie el fondo de la denuncia; sin dejar de lado que, la redacción sea clara, precisa y puntual.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	12 de 27

7.2.2.2. La solicitud de información respecto al hecho investigado y la remisión de documentos de respaldo, si corresponde

En este acápite se redactan las preguntas o cuestionamientos que se realizan a la autoridad denunciada en amparo de la normativa vigente, las preguntas deben ser abiertas y no presumir la vulneración del derecho:

Ejemplo N° 1 INCORRECTO

¿Porque no se otorgó atención médica al Luis Fernando Camacho Vaca, considerando que su estado de salud era delicado? (en este ejemplo se está afirmando que no se prestó atención médica).

Ejemplo N° 2 CORRECTO

¿Cuál es el estado de salud actual de Luis Fernando Camacho Vaca?
¿Qué atención médica se brindó al referido privado de libertad, ante su delicado estado de salud?

Se recomienda que en los casos que se tenga una norma de respaldo, siempre y cuando corresponda se pueda citar el fundamento jurídico:

Ejemplo N° 3 CORRECTO

En el marco de las previsiones establecidas en el Numeral 4, Parágrafo I del Artículo 30 de la Ley del Tribunal Constitucional Plurinacional N° 027 ¿Qué medidas se asumirán para la pronta emisión de la resolución de impugnación de la queja planteada por la Sra. Miriam Greminger Cortez?

Además, las preguntas deben estar dirigidas a buscar la subsanación o cese de la vulneración:

Ejemplo N° 4 CORRECTO

En el marco de lo previsto en el inciso f) del Artículo 90 del Decreto Supremo N° 4857 ¿Qué acciones se coordinaron con el Gobierno Autónomo Municipal de Entre Ríos para la implementación de planes municipales relativos a la dotación de agua potable y de riego a las comunidades afectadas por el aluvión del 22 de febrero de 2022?

A fin de solicitar la documentación de respaldo, el o la Profesional SSP podrá de manera general pedir que se respalde con la documentación pertinente; o en su caso podrá también realizar una descripción de los documentos que requiere para la investigación como se observa en el ejemplo siguiente:

Asimismo, agradeceré a su Autoridad, remitir a la entidad Defensorial los siguientes documentos:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento:	Vigente desde:	24/09/2025
	GUÍA	Versión:	1
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Página:	13 de 27

- 1) *Copia de la nota ACLARATORIA de fecha...05/03/2023.....y su remisión al Comando en Jefe de las Fuerzas Armadas.*
- 2) *Copia del proveído o auto por el cual se interrumpió el tratamiento del recurso de reconsideración planteado por el peticionario Sr. XXXXX y la notificación al interesado.*
- 3) *Copia del recurso concreto de inconstitucionalidad interpuesta por peticionario Sr. XXX*
- 4) *Oficio, Nota o Acto procesal por el cual se remitió el recurso concreto de inconstitucionalidad al TCP.*

Acuerdo al Reglamento del Sistema de Pueblo, se colige que los Requerimientos de Información podrán ser:

- ✓ Requerimiento de Informe Escrito (RIE)
- ✓ Reiteración de Requerimiento de Informe Escrito (RRIE)
- ✓ Requerimiento de Informe Ampliatorio (RIA)
- ✓ Requerimiento de Ratificación Escrita (RRE)

7.3. CONCLUSIÓN DEL CASO IF

7.3.1. CARACTERÍSTICAS DEL CONTENIDO DE UNA CONCLUSIÓN DE IF

Los casos atendidos vía IF pueden concluirse conforme los plazos y causales previstas en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, se recomienda que la redacción de la conclusión cumplir con los siguientes elementos:

TIPO DE CONCLUSIÓN	Causal de conclusión
JUSTIFICACIÓN	Justificación y resultados de las acciones defensoriales.- Señalar: - El Artículo ... del Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo. - Síntesis de las acciones realizadas que lograron resultados. - Los logros 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 idoneo emitido por la autoridad/servidor público. Señalar la causal de conclusión
FUNDAMENTO JURÍDICO	Artículo pertinente del Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	14 de 27

Ejemplo N° 1

TIPO DE CONCLUSIÓN

Cuando el hecho que motivó el caso fuera subsanado.

JUSTIFICACIÓN

Justificación y resultados de las acciones defensoriales: Ejemplo: En aplicación del Artículo ... del Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo se atendió el caso mediante el procedimiento de Investigación Formal y efectuadas las acciones defensoriales, se logró que Director de Asuntos Jurídicos, Juan Perez, y el Jefe Financiero Mauricio Landivar del GAM xxxx realicen y viabilicen las gestiones presupuestas necesarias para que con el desembolso del TGN de 1.000.000,00 se priorice el pago de salarios y remuneraciones de vacaciones de 100 trabajadores del GAM XXX, incluido el peticionario a quien el 15/02/2022 se le canceló el monto de Bs. XXXXX por la remuneración de las vacaciones de las gestiones 2019-2020, adjuntando como prueba de respaldo el cheque N°XXXXXX. Por lo expuesto, se desprende que se subsanó la vulneración alegada por el peticionario.

FUNDAMENTO JURÍDICO

Ejemplo: En amparo del inciso del Artículo ... del Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, se procede a la conclusión del caso por hecho subsanado

7.3.2. CAUSALES DE CONCLUSIÓN

Para la conclusión en casos de IF se valorará los resultados y logros obtenidos con la intervención defensorial, pudiendo concluirse los casos bajo las siguientes causales dispuestas por el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo.

7.4. EMISIÓN DE RESOLUCIÓN DEFENSORIAL (RD)

La Resolución Defensorial es una **decisión motivada** y **fundamentada** cuyo carácter no es vinculante ni recurrible y emerge de una investigación formal que no logró la subsanación del derecho vulnerado.

Motivar es justificar la decisión tomada, proporcionando una argumentación convincente e indicando con fundamento las opciones y criterios que se emiten¹. La motivación debe mostrar que la decisión adoptada por la Defensoría del Pueblo es legal y racionalmente justificada sobre la base de aquellos elementos que la fundamentan, revelando la construcción de un razonamiento lógicamente válido.

La motivación no necesariamente implica que la exposición deba ser exagerada y abundante de consideraciones, citas legales y argumentos reiterativos, al contrario, una debida motivación conlleva que la resolución sea concisa, clara e integra **todos los puntos demandados por las partes**¹.

¹ <https://jurisprudenciaconstitucional.com/grupos-sociales/derechos-y-garantias/derecho-a-la-fundamentacion-y-motivacion-de-las-resoluciones>

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento:	Vigente desde:	24/09/2025
	GUÍA	Versión:	1
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Página:	15 de 27

Fundamentar es extraer el soporte normativo vigente que se desea aplicar a un caso concreto; la forma en que se redacten los fundamentos jurídicos debe ser, además de informativa, adecuada y correcta. La correcta redacción de resoluciones informa con eficacia el interés que se persigue y favorece obtener el resultado deseado².

En este sentido, se recomienda **redactar** la Resolución Defensorial con párrafos cortos ordenados y claros usando un lenguaje apropiado y adecuada terminología jurídica, recomendando que el texto no contenga palabras ambiguas u oscuras que dificulten su comprensión e interpretación, para cualquier persona sea o no profesional de derecho.

La fundamentación y motivación consiste en la obligación que tiene todo ente público de expresar los preceptos jurídicos aplicables al asunto motivo del acto y las razones o argumentos de su actuar³.

7.4.1. CUANDO EMITIR RD

De acuerdo lo previsto en el Artículo 24 párrafo I de la Ley N° 870, se emite una Resolución Defensorial una vez concluida la investigación de los casos y comprobada la vulneración de derechos. En ese sentido, se podrán identificar casos en los cuales se emitirá una RD, como ser:

- ✓ Cuando existe una flagrante vulneración y **no sea posible su subsanación** a lo largo de la investigación defensorial.
- ✓ Cuando los peticionarios sean de Organizaciones Sociales o Agrupaciones (Ejemplo: Asociación Arco Iris, Trabajadores de la Mina Chojlla, Urbanización El Vergel) y busquen la restitución de derechos colectivos y realizada la valoración es menester un **pronunciamiento institucional formal**.
- ✓ Cuando la coyuntura mediática genera **la necesidad de un pronunciamiento institucional** sobre el caso concreto (Caso Camacho, caso ex FONDIOC: Marco Antonio Aramayo, Elvira Parra; Caso Cesar Apaza, caso Jhiery Fernandez - Bebe Alexander, Caso Las Londras, Caso Ambulancias entre otros).
- ✓ Cuando se tenga conocimiento que las o los peticionarios están acudiendo a Organismos Internacionales para hacer prevalecer sus derechos (Corte IDH. CIDH), existiendo la necesidad de visibilizar el accionar y posicionamiento institucional; además de los elementos acumulado evidencian la vulneración de derechos.

Bajo este entendimiento, se puede señalar que la emisión de la RD tendrá como finalidad:

1. **La restitución de derechos vulnerados, rectificación de la conducta, modificación o cese inmediato de la vulneración:** Con el cumplimiento de las determinaciones defensoriales se busca como fin último la restitución de derechos vulnerados o el cese de la vulneración.
2. **La denuncia de vulneración de derechos:** Considerando que la RD es una herramienta de pronunciamiento formal de la DP que devela la vulneración de derechos humanos que pueden implicar indicios de hechos delictivos, podrá

² <https://blog.lemontech.com/fundamento-legal-ejemplo/>

³ <https://www.infoem.org.mx/doc/versionesPublicas/2017/4622e9b04b46feef7a878ea9829c0dc.pdf>



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	16 de 27

remitirse al Ministerio Público el procesamiento de los hechos para la sanción correspondiente.

Si bien el Reglamento de Sistema de Servicio al Pueblo prevé un (1) año calendario para la investigación de casos; la emisión de RD debe ser oportuna pudiendo emitirse una vez comprobada la vulneración de derecho e inmediatamente después de haberse agotado todas las acciones defensoriales y la autoridad/servidor público o institución privada que preste servicios públicos, niegue o sea renuente a la restitución del derecho

Ejemplo N° 1:

Cuando se busque la restitución del derecho vulnerado o cese de la vulneración, una vez comprobada la vulneración y pese a la intervención defensorial persiste la conducta vulneratoria o los motivos que expresa la autoridad no son fundamentados, se deberá emitir la RD; sin mayores dilaciones.

*El ciudadano acude el **08.11.2021** a la Defensoría del Pueblo denunciando: que trabajó en la Dirección Financiera de Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, en el cargo de Encargado de Contabilidad, sin embargo, fue desvinculado en fecha **03.05.2021** mediante Memorandum N°006/2021, sin haberle permitido el uso de sus vacaciones conforme a ley, por lo que, el 27.05.2021 solicitó al Alcalde Mario Cáceres Calle, el pago de sus vacaciones correspondiente a las gestiones 2019-2020, y reiteró su solicitud el 06 y 27.09.2021, sin recibir ninguna respuesta a la fecha, situación que considera vulneratorio de sus derechos laborales.*

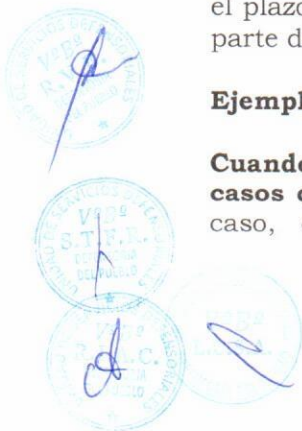
*El **11.03.2022** la Defensoría del Pueblo solicitó al Alcalde Municipal la Paz informe las medidas que asumirá para efectivizar la cancelación de las vacaciones del peticionario; sin embargo, el Asesor Jurídico, XXXX, bajo argumento de que el peticionario “tenía conocimiento” del calendario electoral y la transición de autoridad municipal de fecha 03.05.2021, “premeditadamente” no habría usado sus vacaciones, para luego solicitar la compensación económica y en aplicación del Artículo 50 de la Ley 2027, negó efectivizar la compensación respectiva.*

*El **25.05.2022** nuevamente la Defensoría del Pueblo, en el marco de la excepcionalidad de la compensación económica de las vacaciones establecida por Ley, pidió se informe sobre cuando se procederá al pago; sin embargo, dicha solicitud no fue atendida por el Alcalde Municipal de La Paz es más el **19.07.2022** habiendo reiterado se emita respuesta, no se recibió, ningún pronunciamiento de la Autoridad Edil de La Paz.*

Las acciones defensoriales evidencian la negativa por parte del Alcalde Municipal de La Paz, para proceder al pago de la compensación económica de las vacaciones del 2019-2021 del peticionario, en estos casos, el o la Profesional SSP, deberá proyectar la RD una vez fenecido el plazo de la emisión de la respuesta, considerando que existe una actitud renuente por parte de la autoridad denunciada para la subsanación o restitución del derecho.

Ejemplo N° 2

Cuando se busque la denuncia de la vulneración que generalmente se relacionan a casos que no pueden ser subsanados, se deberá tomar en cuenta desde el registro del caso, elaborar una estrategia de investigación que identifique con claridad las



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento:	Vigente desde:	24/09/2025
	GUÍA	Versión:	1
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Página:	17 de 27

vulneraciones y los actos investigativos, los cuales serán ejecutados en un periodo menor a un año.

El 21/04/2023 la Sra. Elvira Parra denunció que las organizaciones sociales decidieron nombrarle como Directora Ejecutiva Nacional del Fondo de Desarrollo para Pueblos Indígenas, Originario y Comunidades Campesinas y después de 3 años de concluida su gestión fue detenida el 02/03/2015 permaneciendo 8 años y 15 días en el COF Obrajes por supuestos delitos de “Contratos Lesivos al Estado” “Conducta Antieconómica e Incumplimiento de Deberes” delitos que no cometió y se fueron cerrando y a la fecha cuenta con 174 procesos. Asimismo, se encuentra con detención domiciliaria

- Determinar con precisión el número de procesos abiertos, estados procesales actuales y si han ejercido recursos o mecanismos de impugnación en cada uno de ellos: Emisión de RIEs a la FGE, TSJ y Fondo de Desarrollo Indígena.
- Establecer en cuántos casos tienen detención preventiva.
- Establecer la dispersión y la multiplicidad de procesos penales a los que se ha sometido a la Sra. Parra que originó la imposibilidad de ejercer adecuadamente su defensa técnica y material.
- Establecer si cumplieron con el debido proceso.

Tiempo promedio de investigación de mayo a noviembre de 2023 (7 meses)

7.4.2. ESTRUCTURA DE LA RD

De acuerdo al Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, la RD tendrá la siguiente estructura:

- a) **Número correlativo de Resolución, lugar y fecha, Ejemplo:**

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° DP/RD/2025/01

- b) **Vistos: Número del caso, nombre del peticionario o presentante, cargo de la autoridad denunciada y/o servidor o servidora público y nombre de la institución vulneradora. Ejemplo:**

El caso DP/SSP/3148/2025 presentado por Magdalena Laura Pinto en contra del Servicio Departamental de Salud de Beni, el Comité Regional de Integración Docente Asistencial e Investigación Interacción Comunitaria (CRIDAIC) BENI y el Comité Docente Asistencial del Hospital Materno Infantil Boliviano Japonés (H.M.I.B.J.) por la falta de atención a su denuncia de maltrato y discriminación, la documentación respaldatoria, la información otorgada por la autoridad denunciada. y la investigación efectuada.

- c) **Parte considerativa: Descripción del caso y antecedentes que dieron lugar a la investigación; mención de las acciones defensoriales y resultados de la investigación, análisis defensorial fundamentado y motivado tomando en cuenta el derecho internacional de los derechos humanos, jurisprudencia constitucional y otras fuentes que sustenten sólidamente la determinación defensorial; y conclusiones en el marco de la normativa aplicable.** En este inciso se redactan los respectivos considerandos, ejemplo:

- ✓ **Descripción del caso y antecedentes que dieron lugar a la investigación**



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	18 de 27

CONSIDERANDO:

Que, el 07/02/2025 la Delegación Defensorial Departamental del Beni registró la denuncia de la ciudadana Magdalena Laura Pinto, quien hizo conocer que como residente médico de Gineco-Obstetricia del Hospital Materno Infantil Boliviano Japonés de la ciudad de Trinidad - Beni, en las gestiones 2022 - 2023 advirtió que existía maltrato y discriminación a los residentes en el citado Nosocomio y realizó el pronunciamiento a las autoridades competentes; empero, no logró una respuesta favorable, más al contrario habría sufrido represalias durante su formación. Agregó que, el 15/05/2024 en su memorial de recurso jerárquico contra la Resolución N° 03/2024 de 10/05/2024, la cual resolvía su recurso de revocatoria relacionada al resultado de su evaluación final de la residencia hizo conocer estos actos de discriminación y maltrato a las autoridades del Comité Regional de Integración Docente Asistencial e Investigación; empero, tampoco se atendió su denuncia.

Que, respaldando su denuncia, la peticionaria presentó la siguiente documentación:

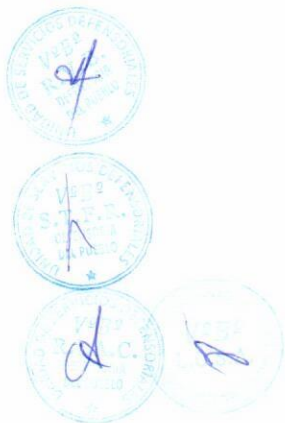
- Memorándum CITE: CRIDAI/BE/SRPG/008/2022 de fecha 25/02/2022 suscrito por el Dr. Juan Velazco Cruz, Presidente del Sub Comité Regional del Postgrado CRIDAIIC a través del cual se admite a la peticionaria como médico residente en la especialidad de GINECOLOGÍA OBSTETRICIA en el Hospital Materno Infantil Japonés - Trinidad a Magdalena Laura Pinto.
- Denuncia de fecha 31.07.2023 firmada por la Dra. Magdalena Laura Pinto, Dra. E.C.C., Dr. B.K., Dra. D.M.A.N y Dr. G.T.P. y dirigida a la Dra. Carmen Arce Toro, Jefe de Docencia e Investigación, Dr. Juan Carlos Calami, Coordinador de Docencia e Investigación de Residentes: Dr. Ronald Gutiérrez Montaña, Director del Hospital Materno Infantil Boliviano Japonés del Departamento del Beni, por abuso de autoridad y discriminación de las docentes Dra. Edith Andía Caballero, Dámaris Arias Nacif, y la Dra. Claudia Jiménez, médicos de planta del servicio de Ginecología y Obstetricia del H.M.I.B.J
- Memorial a través del cual la Dra. Magdalena Laura Pinto, el 15/05/2024 presentó Recurso Jerárquico ante el CRIDAIIC contra la Resolución N° 03/2024 del 10/05/2024, el cual resuelve el recurso de revocatoria interpuesta contra el Memorándum de fecha 08/04/2024 y el Promedio de Evaluación Anual de la Residencia de Ginecología - Obstetricia de abril del 2024.
- Planillas de Notas de Evaluación 1er. Trimestre 2023.

✓ **Mención de las acciones defensoriales y resultados de la investigación**

CONSIDERANDO:

Que, conocido el (los) hecho(s) y admitido el caso para su investigación formal, se procedió a realizar las acciones defensoriales:

1. El 11.02.2025 mediante Requerimiento de Informe Escrito DP/SSP/RIE/BEN/1206/2025 se solicitó al Dr. Julio Daniel Espinoza Salvatierra, Responsable de Docencia e Investigación - CRIDAIIC Beni informe las acciones que realizó el CRIDAIIC-BENI ante la denuncia presentada por Magdalena Laura Pinto y qué apoyo brindó.
2. El 05/03/2025, mediante Reiteración de Requerimiento de Informe Escrito DP/SSP/RIIE/BEN/1206-1/2025 se reiteró la solicitud de información sobre el caso.
3. El 24/03/2024 a través del CITE/CRIDAI/DEI: N°56/2025 suscrito por el Dr. Julio D. Espinoza Salvatierra, Responsable de Docencia e Investigación CRIDAIIC- Beni, informó que "(...) **no corresponde atender la denuncia, dado que no existe ninguna denuncia por discriminación y acoso de residentes médicos de Ginecología y Obstetricia del H.M.I.B.J. y que el procedimiento se enmarca en lo establecido en el Cap.11, Artículo 49 del Reglamento Base del Internado Rotatorio de la Carrera de Medicina**".
4. El 25/03/2025 se realizó una visita a la Jefatura de Docencia e Investigación del Hospital Materno Infantil Boliviano Japonés de Trinidad-Beni, donde con ayuda de Dania Leigue Suárez, secretaria de la Jefatura de Docencia, se evidenció la existencia de la nota de denuncia de la peticionaria de fecha 31.07.2023, que se encontraba en el Archivador de palanca con documentación de la gestión 2023, se evidenció que no había una respuesta.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	19 de 27

5. El 25/03/2025, se tomó contacto vía teléfono con la Dra. Amanda Moreno, Docente Responsable de la Residencia Médica, quien afirmó que había recibido la denuncia y no dio respuesta porque la Dra. Carmen Arce, Jefa de Docencia sostuvo una reunión con la Dra. Edith Andia Caballero, una de las denunciadas, desconociendo las conclusiones de esa reunión⁴.

✓ **Análisis defensorial fundamentado y motivado tomando en cuenta el derecho internacional de los derechos humanos, jurisprudencia constitucional y otras fuentes que sustenten sólidamente la determinación defensorial**

CONSIDERANDO:

Que, de los antecedentes del caso y la información obtenida, corresponde dilucidar si tales extremos constituyen actos vulnerarios de omisión en la obligación de investigar hechos de maltrato y discriminación que denuncia la peticionaria y la falta de canales adecuados de denuncia.

1. SOBRE LA OBLIGACIÓN DE INVESTIGAR DENUNCIAS DE MALTRATO Y DISCRIMINACIÓN DE MEDICOS RESIDENTES

La Corte IDH ha señalado que en ciertas circunstancias puede resultar difícil la investigación de hechos que atenten contra derechos de la persona. La de investigar es, como la de prevenir, una obligación de medio o comportamiento que no es incumplida por el solo hecho de que la investigación no produzca un resultado satisfactorio. Sin embargo, debe emprenderse con seriedad y no como una simple formalidad condenada de antemano a ser infructuosa⁵. Para que se considere que la obligación del Estado de investigar es acorde con la Convención Americana, ésta debe ser realizada con la debida diligencia⁶, que implica la obligación que el órgano encargado de investigar los hechos lleve a cabo todas las actuaciones y averiguaciones necesarias para lograr el resultado perseguido⁷.

*Por otro parte, la Convención Interamericana Contra Toda Forma de Discriminación e Intolerancia en su Artículo 10 determina que: "Los Estados Partes se comprometen a asegurar a las víctimas de la discriminación e intolerancia, un trato equitativo y no discriminatorio, la igualdad de acceso al sistema de justicia, **procesos ágiles y eficaces**, y una justa reparación en el ámbito civil o penal, según corresponda".*

En el marco de la normativa nacional, la Constitución Política del Estado, en su Artículo 14.II determina que: "El Estado prohíbe y sanciona toda forma de discriminación fundada en razón de sexo, color, edad, (...) u otras que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos de toda persona". A su vez, el artículo 115 determina: I. Que toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos. II. El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.

Por su parte, el artículo 17 de la Ley N° 045, establece que la persona que en ejercicio de la función pública que conociere hechos de racismo y toda forma de discriminación, está en la obligación de denunciar ante las autoridades correspondientes; en caso de no hacerlo será pasible a la sanción dispuesta en el Artículo 178 del Código Penal.

Análisis del caso concreto

En el caso concreto la peticionaria Dra. Magdalena Laura Pinto el 31.07.2023 denunció ante la Dra. Carmen Arce Toro, Jefe de Docencia e Investigación del Hospital Materno Infantil Boliviano Japonés (H.M.I.B.J.)

⁴ Actas de verificación y de reunión de fecha 25/03/2025.

⁵ Corte Interamericana de Derechos Humanos, Cuadernillo de Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos N° 12 DEBIDO PROCESO página 42 párrafo 177

⁶ Cfr. Corte IDH. Caso Hermanos Landaeta Mejías y otros Vs. Venezuela. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 27 de agosto de 2014. Serie C N° 281, párr. 217

⁷ Cfr. Corte IDH. Caso Hermanos Landaeta Mejías y otros Vs. Venezuela. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 27 de agosto de 2014. Serie C N° 281, párr. 217. Cfr. Caso de las Hermanas Serrano Cruz Vs. El Salvador. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 1 de marzo de 2005. Serie C N° 120, párr. 83



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	20 de 27

actos de discriminación y maltrato que sufrirían las y los médicos residentes G.R.P. y D.A.N. por parte de la Dra. Zulma Rika Cáceres Condori, la Dra. Edith Andia Caballero, especialmente.

Al respecto, personal defensorial verificó que la referida denuncia fue archivada en la Jefatura de Docencia del H.M.I.B.J., sin ninguna respuesta⁸, razón la cual se solicitó al CRIDAIID Beni⁹ y al Director del H.M.I.B.J.¹⁰ información sobre la denuncia de la peticionaria del 31/07/2023, ambas instancias adjuntaron las respuestas de la Dra. Marlene Crespo, Jefa de Docencia e Investigación a.i, quien actualmente ocupa el cargo de la Dra. Carmen Arce Toro entonces Jefa de Docencia e Investigación.

De la revisión de las respuestas de la actual Jefa de Docencia e Investigación a.i., se advierten contradicciones, tomando en cuenta que una primera oportunidad arguye que no existe ninguna denuncia de la peticionaria en la Jefatura de Docencia¹¹; sin embargo, de forma posterior refiere que solo cuenta con la denuncia y que no existe en el cuaderno de correspondencia, las acciones asumidas y que las docentes denunciadas (Edith Andia y Claudia Jiménez) ya no prestan servicios en el Hospital¹².

Por otro lado, la Dra. Amanda Moreno Cuellar, Docente Responsable de la Residencia Médica Gineco-Obstetricia del H.M.I.B.J. informó que no cursa denuncias en el file de la peticionaria; y por su parte el Dr. William Apuri, Director del H.M.I.B.J. informó que existió una denuncia presentada el 31.07.2025 por la peticionaria y otros médicos residentes y remitió¹³ un "Acta de Reunión Extraordinaria" de fecha 27.03.2025 donde la peticionaria, el Dr. G.P.P. y la Dra. Z.C.C., ratificaron su denuncia y que la única acción que se tomo es una reunión entre la Dra. Amanda Moreno Cuellar y la Dra. Edith Andia Caballero, sin registro alguno de esa reunión, donde se habría ratificado el trato despectivo de la Dra. Edith Andia Caballero

Sobre los extremos señalados, se advierte que existe información contradictoria sobre el tratamiento que se brindó a la denuncia de la peticionaria presentada el 31.07.2023 y que hasta el 27.03.2025, durante 1 (un) año y 8 meses aproximadamente, la Jefatura de Docencia e Investigación del Hospital del Hospital Materno Infantil Boliviano Japonés y la Dirección de este Hospital NO asumieron ninguna acción efectiva para investigar la denuncia de discriminación y maltrato planteada por la Dra. Magdalena Laura Pinto junto a otros docentes; toda vez que, se constató que se encontraba archivada sin ninguna respuesta y tampoco la actual Jefa de Docencia e Investigación a.i, justificó dicha omisión; en consecuencia se denota que se incumplió la obligación de investigar la denuncia no realizando ninguna actuación para averiguar los hechos denunciados, lograr identificar a las agresoras y obtener la sanción correspondiente, negando a la peticionaria y los demás residentes que firman la denuncia, el acceso a un procedimiento ágil y eficaz para investigación de los hechos denunciados, omisiones que quebrantan lo previsto en el artículo 115.I y el artículo 17 de la Ley N° 045.

✓ Conclusiones en el marco de la normativa aplicable

CONSIDERANDO:

Que, de la investigación y el análisis defensorial realizados se tienen las siguientes conclusiones:

1. La Jefatura de Docencia de Investigación del Hospital Materno Infantil Boliviano Japonés de Trinidad y el CRIDAIID Beni, incumplieron la obligación de promover una investigación oportuna

⁸ El 25.05.2025 se realizó una visita a la Jefatura de Docencia e Investigación del Hospital Materno Infantil Boliviano Japonés de Trinidad-Beni⁸, donde con ayuda de Dania Leigue Suarez, secretaria de la Jefatura de Docencia, se evidenció la existencia de la nota de denuncia de la peticionaria de fecha 31.07.2023, que se encontraba en el Archivador de palanca con documentación de la gestión 2023, se evidenció que no había una respuesta a la nota

⁹ En fecha 11.02.2025 mediante Requerimiento de Informe Escrito DP/SSP/RIE/BEN/1206/2025 se solicitó al Dr. Julio Daniel Espinoza Salvatierra, Responsable de Docencia e Investigación - CRIDAI Beni informe las acciones que realizó el CRIDAI-BENI ante la denuncia presentada por Magdalena Laura Pinto

¹⁰ El 26.05.2025, mediante solicitud de Ratificación de Informe Escrito DP/SSP/RE/BEN/024/2025 dirigida al Dr. Hans William Apuri Ávila, Director del H.M.I.B.J.

¹¹ Nota de fecha 10.03.2025 elaborada por la Dra. María Marlene Crespo Flores, Jefe a.i. de Docencia e Investigación del H.M.I.B.J., con CITE.JEFT.DEI/HMI/ N°27/2025

¹² Informe de fecha 30.03.2025, de la Dra. Marlene Crespo, Jefa de Docencia e Investigación a.i., con CITE: JEFT.DEI/HMI/ N°42/2025

¹³ Nota con CITE DIR.H.M.I. N°105/2025 complementando la Información a la Ratificación Escrita DP/SSP/RE/BEN/025/2025.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento:	Vigente desde:	24/09/2025
	GUÍA	Versión:	1
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Página:	21 de 27

y efectiva de la denuncia de maltrato y discriminación presentada el 31.07.2023 por la peticionaria junto a otros residentes; considerando que ambas instancias conocieron dicha denuncia; sin embargo, en el caso del Hospital fue archivada sin mayor atención y el CRIDAIIC Beni, cuando conoció los hechos en un recurso de jerárquico, no remitió a la instancia competente para su investigación alegando falta de claridad y precisión, generando que a más de 1 (un) año y 8 meses aún no se investiguen los hechos.

d) Parte resolutive: Determinaciones Defensoriales (Recomendaciones, recordatorios, sugerencias, correctivos o instar el inicio de investigación penal). Ejemplo:

- ✓ **POR TANTO:** El Delegado Defensorial Departamental del Beni de la Defensoría del Pueblo, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado, la Ley N°870 y sus Reglamentos,

RESUELVE:

POR TANTO:

PRIMERO.- RECOMENDAR al Comité Regional de Integración Docente Asistencial Investigación e Interacción Comunitaria – CRIDAIIC de Beni en coordinación con la Jefatura de Docencia e Investigación del Hospital Materno Infantil Boliviano Japones que en aplicación de las previsiones del artículo 3 inciso f) del Reglamento del Comité Regional de Integración Docente Asistencia e Investigación y del artículo 17 de la Ley 045, remitir de manera inmediata ante las instancias competentes, la denuncia de maltrato y discriminación presentada el 31.07.2023 por la peticionaria y otros residentes médicos del Hospital Materno Infantil Boliviano Japones, que hasta la fecha no mereció atención oportuna y efectiva; a objeto de que se investiguen los hechos denunciados.

e) Instrucción de notificación al peticionario/presentante, al servidor o servidora publico/ autoridad al/la que se dirige el recordatorio, la recomendación, sugerencia o correctivo, mediante copia de ley.

f) Instrucción de registro y archivo.

- ✓ Notifíquese, regístrese y archívese

7.4.3. DETERMINACIONES DEFENSORIALES

La RD contiene según sea el caso, recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos y censura pública. En caso de encontrar indicios de un hecho ilícito, la Defensora o el Defensor del Pueblo, mediante Resolución remitirá antecedentes al Ministerio Público.

Asimismo, el numeral 3 del Artículo 5 de la Ley N° 870 reconoce entre las atribuciones de la Defensoría del Pueblo el instar al Ministerio Público el inicio de las acciones legales que correspondan.



Por consiguiente, las determinaciones defensoriales serán: Recomendaciones, recordatorios, sugerencias y remisión al Ministerio Público.

- a) LAS RECOMENDACIONES,** procederán en los siguientes casos: 1. Cuando se trate de la rectificación, modificación, inmediata cesación de la violación o la restitución de los derechos conculcados, emergentes de la comprobación del caso. 2. Cuando se trate de la iniciación de acciones legales. 3. Cuando se trate de la rectificación en la aplicación de una norma que provoque situaciones injustas y perjuicios.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	22 de 27

POR TANTO: El o *La Delegado/a Defensorial Departamental de*, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado, la Ley N° 780 y sus Reglamentos,

RESUELVE:

Ejemplo 1:

PRIMERO: RECOMENDAR AL ALCALDE MUNICIPAL DE XXX, asumir las acciones necesarias para cumplir con el pago en efectivo de la compensación pecuniaria de las vacaciones reclamadas por el petionario Juan Tito Aruquipa Achu, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 48 de la Constitución Política del Estado, Artículo 2 de las Disposiciones Adicionales de la Ley N° 233 que modifica el Artículo 12 de la Ley N° 211 y Artículo 26 de la Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales.

Ejemplo 2:

PRIMERO: RECOMENDAR AL COMANDANTE DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA DE XXX en aplicación del parágrafo I del Artículo 251 de la Constitución Política del Estado; los Artículos 1, 6, incisos a) y w) del Artículo 7, Artículo 35 e inciso c) y e) del Artículo 55 de la Ley 734 Ley Orgánica de la Policía Nacional instruir:

Se proceda a investigar en la vía disciplinaria, sin perjuicio de la responsabilidad penal, a los miembros de la Policía Boliviana que habrían incurrido en faltas previstas en la Ley 101, en la intervención policial realizada el 15 de enero de 2024 en inmediaciones de la avenida del Maestro y la calle Gregoria Mendizábal, donde una abrupta e inadecuada dispersión de los marchistas, generando violencia con el resultado de al menos 2 personas heridas que no fueron auxiliadas por la policía, conforme se desarrolló en la presente Resolución Defensorial.

Se realicen capacitaciones sobre la aplicación de medidas persuasivas y de dialogo para la desconcentración de manifestaciones; así como el uso apropiado de gas lacrimógeno en contextos de manifestaciones dirigido al personal policial en el marco de los estándares internacionales de la CIDH y la Corte IDH desarrollados en la presente Resolución Defensorial.

- b) **LOS RECORDATORIOS**, procederán cuando la conducta de la autoridad o servidora o servidor público constituya infracción o falta, en el ejercicio de sus atribuciones.

Ejemplo 1:

SEGUNDO: RECORDAR AL SR. ALCALDE MUNICIPAL DE XXX el deber legal de cumplir con la obligación de proporcionar a la Defensoría del Pueblo la información que solicite en relación con el ejercicio de sus funciones en los plazos previstos conforme lo previsto en el Artículo 223 de la Constitución Política del Estado y el Artículo 22 de la Ley No. 870 del Defensor del Pueblo.

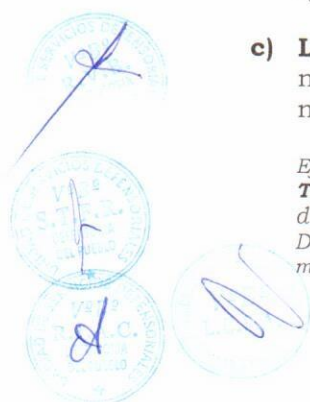
Ejemplo 2:

SEGUNDO: RECORDAR AL COMANDANTE DEPARTAMENTAL DE LA POLICÍA DE XXX que en cumplimiento del Parágrafo II del Artículo 106 de la Constitución Política del Estado; y los estándares internacionales de la CIDH y la Corte IDH desarrollados en la presente Resolución Defensorial: La obligación legal de garantizar la inmediata asistencia y auxilio a las personas afectadas en contextos de protestas sociales, procurando informar a los familiares y allegados la situación de salud de las personas afectadas, en el plazo más breve posible.

- c) **LAS SUGERENCIAS Y CORRECTIVOS**, procederán para ajustes o correcciones a normas de carácter administrativo, posibilitando su correcta aplicación o la necesidad de su elaboración.

Ejemplo 1:

TERCERO: SUGERIR.- AL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES disponga la modificación del "Manual de Procedimiento de Denuncias por Motivos Racistas, Discriminatorios y/o Acoso Laboral", a fin de que se ajuste a la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad como son las personas



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento:	Vigente desde:	24/09/2025
	GUÍA	Versión:	1
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Página:	23 de 27

portadoras de VIH/SIDA, en el marco de sus atribuciones establecidas en el Artículo 13 y el inciso b) del Artículo 14 de la Ley N° 2166 de Servicio de Impuestos Nacionales – SIN.
Ejemplo 2:

CUARTO: SUGERIR A LA ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL que conforme lo previsto en el Numeral 3 del Par. 1 del artículo 158 de la Constitución Política del Estado, elaborar una norma sobre Defensores y Defensoras de los Derechos Humanos en base a las propuestas planteadas por la Defensoría del Pueblo e instituciones en materia de derechos humanos.

d) REMISIÓN AL MINISTERIO PÚBLICO se podrá remitir a través de exhortaciones.

Ejemplo 1:

PRIMERO: INSTAR A LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE LA PAZ en cumplimiento de las previsiones establecidas en el Artículo 225 de la Constitución Política del Estado, Artículos 2, 8, 12 (numerales 1 al 8), 32 y 34 (numerales 1 al 3 y 10) de la Ley Orgánica del Ministerio Público N° 260, inicie las acciones legales que correspondan para que se investiguen y esclarezcan las circunstancias suscitadas el 15 de enero de 2024 en la ciudad de Sucre que generaron la afectación a la integridad física de al menos 2 manifestantes: Z.V.M (herida contusa en mejilla derecha) y T.P.S (herida contuso cortante en región mentoniana); a fin de evitar que estos hechos queden en la impunidad.

Las Resoluciones Defensoriales serán firmadas cuando las determinaciones defensoriales sean dirigidas a:

- ✓ Autoridades departamentales, municipales y/o regionales por el o la Delegado/a Defensorial Departamental o Responsable de la Unidad Coordinación Regional.
- ✓ Autoridades nacionales el o la Defensor/a del Pueblo.

7.5. SEGUIMIENTO A DETERMINACIONES DE RD

Las determinaciones emergentes de una Resolución Defensorial, son de inmediata adopción de acciones y tienden a rectificar, modificar, cesar o restituir los **derechos individuales o de casos concretos del SSP**. Una vez emitida la RD la o el Profesional SSP asignado al caso debe proceder a las notificaciones:

- ✓ Al peticionario/a/s o al representante
- ✓ A la autoridad/servidor público a quienes están dirigidos las determinaciones defensoriales.

A partir de la notificación, es decir cuando se pone en conocimiento de la autoridad de la autoridad/servidor público, este tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para que emita su pronunciamiento conforme lo prevé el Artículo 24 parágrafo III de la Ley N° 870.

En este lapso de tiempo, el o la Profesional SSP deberá realizar seguimiento de la notificación para propender a la emisión del pronunciamiento; si en caso de que no fuera respondida la notificación en el mencionado plazo se podrá enviar la Reiteración de la Notificación.

7.5.1. NOTIFICACIÓN Y ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEFENSORIALES DE LA RD

La notificación y acciones de seguimiento a las recomendaciones defensoriales se realizarán de acuerdo a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	24 de 27

El seguimiento de las recomendaciones defensoriales tendrá por objeto lograr que las autoridades competentes a través del cumplimiento de las recomendaciones defensoriales, rectifiquen, modifiquen, cesen o restituyan los derechos conculcados y en su caso inicien las acciones legales emergentes, o cuando se trate una norma que provoque situaciones injustas o perjuicios, se rectifique su aplicación. En el caso de los recordatorios y sugerencias se buscará que la autoridad emita un pronunciamiento favorable con relación a las referidas determinaciones defensoriales.

El o la Profesional SSP deberá realizar las acciones de seguimiento para que se cumplan con todas las recomendaciones defensoriales o en su caso se determine su inviabilidad.

7.5.2. CONCLUSIÓN DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DEFENSORIALES

Las recomendaciones defensoriales se podrán concluir de acuerdo al Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo en un plazo no mayor de un (1) año; una vez concluidas todas las recomendaciones defensoriales emitidas en una RD, el o la Profesional SSP podrá elaborar el Informe Final de Conclusión y archivar toda la carpeta de seguimiento.

7.6. CENSURA PÚBLICA

La Censura pública es una sanción moral que pone en evidencia el incumplimiento de las recomendaciones defensoriales, por parte de la autoridad pública y que constituye una agravada vulneración de derechos humanos.

La Censura Pública es una atribución constitucional exclusiva del o la Defensor/a del Pueblo y tiene la finalidad de reprobador actos o comportamientos de autoridades del Estado, como una sanción moral por el incumplimiento de manera recurrente de las recomendaciones, recordatorios y sugerencia que agrava la vulneración de derechos humanos. Es importante destacar que la Censura Pública se constituye en la reserva moral de la defensa de los derechos humanos.

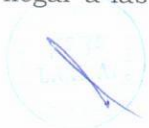
7.6.1. CUANDO PROCEDE LA CENSURA PÚBLICA

Conforme lo previsto en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo la Censura Pública procede cuando:

- La inacción, negligencia y resistencia o renuencia ilegal ante las determinaciones, emitidas de la Defensoría del Pueblo, conductas que generan que persista la vulneración de derecho, o en su caso agraven la situación de vulnerabilidad, indefensión o desprotección del peticionario.
- La conducta del servidor público que por acción u omisión impide, dificulte o entorpezca el ejercicio legítimo de las funciones de la Defensoría del Pueblo.
- Se valorará si la conducta es sistemática, ostensible y de efecto grave.

7.6.2. CÓMO SE EMITE LA CENSURA PÚBLICA

Prevía a la emisión de la Censura Pública el o la Profesional SSP debe agotar todas las acciones de seguimiento para el cumplimiento de las determinaciones defensoriales hasta llegar a las Máximas Autoridades (MAEs) de la entidad pública vulneradora o institución



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	25 de 27

privada que presta servicios públicos, tomando en cuenta que la Censura Pública se dirige a las MAEs de la institución y no así contra los servidores públicos de nivel operativo o técnico.

El o la Profesional SSP, cuando considere la posibilidad de la emisión de la Censura Pública debe previamente elaborar un **informe de justificación pormenorizado con todas las acciones defensoriales y los resultados obtenidos en el seguimiento**. Bajo ningún argumento podrá el o la Profesional SSP adelantar la emisión de Censura Pública a el o la peticionario/a, tomando en cuenta que la emisión de la Censura Pública es atribución exclusiva de el o la Defensor/a del Pueblo.

El Informe de Justificación será presentada a el o la Delegado/a Departamental o a el o la Responsable de la Unidad de la Coordinación Regional, quien previo análisis de las vulneraciones de derechos y otras alternativas de restitución de derechos; además de analizar el alcance de la emisión de la Censura Pública, el contexto local o la coyuntura mediática, podrá aprobar, observar o rechazar la justificación de la Censura Pública.

En caso de aprobar el Informe de Justificación remitirá a la Unidad de Servicios Defensoriales de la Delegación Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra. Si el o la Delegado/a Departamental o a el o la Responsable de la Unidad de la Coordinación Regional rechaza la emisión de la Censura Pública instruirá continuar con las acciones de seguimiento o alguna forma de conclusión de las recomendaciones defensoriales.

Se recomienda que antes de solicitar la justificación de emisión de la Censura Pública, el o la Profesional SSP, el o la Delegado/a Departamental o a el o la Responsable de la Unidad de la Coordinación Regional pueda consultar a la Unidad de Servicios Defensoriales si correspondería su emisión.

La Unidad de Servicios Defensoriales, analizará y elaborará el Informe de Viabilidad (o inviabilidad) de la emisión de la Censura Pública donde podrá recomendar su emisión u observar el Informe de Justificación, debiendo devolver al Delegado/a Departamental o a el o la Responsable de la Unidad de la Coordinación Regional, para que pueda subsanar las observaciones realizadas.

En caso de que el o la Defensor/a del Pueblo apruebe la emisión de Censura Pública, la Resolución será elaborada por la Unidad de Servicios Defensoriales y firmada por el o la Defensor/a del Pueblo. La "Resolución Defensorial de Censura Pública", podrá contener la siguiente estructura:

Número correlativo, lugar y fecha donde se emita la Resolución.

Vistos y Considerando: Donde realizará referencia de la Resolución Defensorial o Informe Defensorial y cargo de la autoridad censurada.

Dependiente del momento en el que se emita la censura pública se realizará un resumen de los antecedentes del caso; así como de las acciones de seguimiento realizadas.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	26 de 27

Se realizará un análisis defensorial en el marco de la objetividad institucional y bajo el principio de motivación de actos, partiendo del incumplimiento de la determinación defensorial, incidiendo en el derecho vulnerado, en la naturaleza de la recomendación, recordatorio o sugerencia, describiendo además la relación de las conductas de inacción, negligencia, resistencia o renuncia; así como las acciones u omisiones que impidieron, dificultaron o entorpecieron el ejercicio legítimo de las funciones de la Defensoría del Pueblo; o aquellas acciones u omisiones sistemáticas u ostensibles y de efecto grave demostradas por la autoridad o servidor público.

Resolutiva: En la parte resolutiva se resolverá censurar a la autoridad pública respectiva. No se emitirán otras recomendaciones o acciones asumir en la parte resolutiva.

Ejemplo:

POR TANTO: La Defensora del Pueblo ai. del Estado Plurinacional de Bolivia, en uso de las atribuciones conferidas, en los Numerales 3 y 5 del Artículo 222 de la Constitución Política del Estado, concordante con los Numerales 3 y 5 del Artículo 5 de la Ley del Defensor del Pueblo N° 870; así como lo establecido en el Artículo 28 de la Ley N° 870; ante el incumplimiento a las determinaciones defensoriales emitidas en la Resolución Defensorial N° DP/RD/.... de fecha y la persistente vulneración de derechos de.....

RESUELVE:

PRIMERO: CENSURAR a:

Cargo – **MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA** de, nombre completo

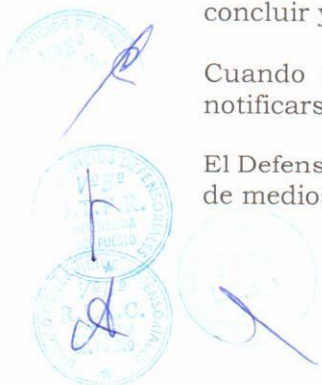
Notifíquese, regístrese y archívese

Considerando que la Censura Pública, si bien precisa la mención de los nombres de las autoridades o servidores públicos, su emisión se la realiza en función al cargo de desempeña la persona en el marco de la institución que preside o dirige; asimismo, tomando en cuenta que la Censura Pública en si misma conlleva una sanción moral, la cual es inobjetable ni admite recurso ulterior, por la naturaleza persuasiva de la Defensoría del Pueblo, la notificación se realizará de forma institucional.

Es decir que, se deberá notificar a la autoridad censurada, dejando una copia de la Resolución de Censura Pública, en el domicilio de la institución que preside o dirige. En el caso de los y las peticionarios/as se les proporcionará una copia de la Resolución Defensorial de Censura Pública. Con las notificaciones el o la Profesional SSP podrá concluir y archivar el caso, sin la necesidad de continuar con el seguimiento.

Cuando se trate de una población en situación de vulnerabilidad afectada, se podrá notificarse aquellas personas que ejerzan representatividad.

El Defensor/a del Pueblo, una vez emitida la Resolución de Censura podrá publicarla a través de medios de comunicación verbal y/o escrito.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-GUI-7
	Tipo de documento: GUÍA	Vigente desde:	24/09/2025
	Título: LÍNEAS DE ATENCIÓN DE CASOS VÍA INVESTIGACIÓN FORMAL	Versión:	1
		Página:	27 de 27

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De la plataforma SSP	Registro
De la plataforma SSP	Admisión del caso y Notificación
De la plataforma SSP	Requerimiento de Informe Escrito (RIE)
De la plataforma SSP	Reiteración de Requerimiento de Informe Escrito (RRIE)
De la plataforma SSP	Requerimiento de Informe Ampliatorio (RIA)
De la plataforma SSP	Acciones Defensoriales
De la plataforma SSP	Historial del caso
De la plataforma SSP	Conclusión de caso

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
N.A.	---

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Lidia Concepción Siñani Arias	Remberto Vásquez Baltazar	Amalia Elizabeth Morató De Bejar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	RESPONSABLE II EN SERVICIOS DEFENSORIALES	JEFE DE UNIDAD I DE SERVICIOS DEFENSORIALES	DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA EL ANÁLISIS Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS Y MADRE TIERRA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO
FECHA	11/08/2025	11/08/2025	12/08/2025	24 SEP 2025
FIRMA	