



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/DESP/2025/085**

La Paz, 09 de octubre de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

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

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

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

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

Que, la Ley del Defensor del Pueblo, en su artículo 14, señala que una de las funciones, entre otras, del Defensor del Pueblo es: *“...13. Aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.”*

Que, el artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 870, modificado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2024/056, de 05 de septiembre de 2024, establece que, entre otras de las funciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, es: *“4. Aprobar los Reglamentos y normativa interna para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.”*; *“...17. Suscribir las Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas”*.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Que, la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, con el objeto de programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno; al respecto, dicha Ley en su artículo 7 establece lo siguiente: *“El Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones. Evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades. (...)”*, asimismo, en su inciso b), señala que: *“... Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley.”*; por su parte, el artículo 13 de la citada Ley, en su inciso a), refiere lo siguiente: *“... El Sistema de Control Interno que comprenderá los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad, ...”*

Que, las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055, 20 de mayo de 1997, en su artículo 1, establece que: *“El Sistema de Organización Administrativa en el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que a partir del marco jurídico administrativo del sector público, del Plan Estratégico Institucional. y del Programa de Operaciones Anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.”*; el artículo 2 señala que sus objetivos específicos son: *“... Evitar la duplicación y dispersión de funciones. ... Proporcionar a las entidades una estructura que optimice la comunicación, la coordinación y el logro de los objetivos.”*

Que, en ese contexto, el artículo 26 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, respecto a los canales y medios de comunicación, señala que: *“Se definirán los canales de comunicación descendente, ascendente y cruzada y sus respectivos medios de comunicación, considerando lo siguiente: *La cadena de mando en la comunicación descendente y ascendente. *El tipo de información que se transmitirá regularmente. * La frecuencia y fluidez de la información. * El alcance y cobertura del medio de comunicación.”*

Que, por Resolución Administrativa RA/DP/2024/077, de 26 de diciembre de 2024, se aprobó el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo, en su artículo 18, párrafo I, señala: *“Una vez definidas las áreas y unidades organizacionales, se establecerán los canales y medios de comunicación, según el tipo de información que se maneja, de acuerdo a los siguientes criterios: ...d) Por el tipo de información a transmitir: i. Descendente. Cuando la información fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular. Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse por escrito en forma de Resoluciones Administrativas, instructivos, comunicados, circulares u otros instrumentos que deben establecerse previamente. ii. Ascendente. Cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional para los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular. Esta información debe ser transmitida a través de informes, notas y otros. iii. Cruzada. Se da entre una unidad organizacional y otra de nivel jerárquica menor, igual o superior, es decir, el mensaje no sigue el canal descendente y/o ascendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar que tipo de información será en forma cruzada.”*; asimismo, respecto a las instancias de coordinación interna, su párrafo II señala lo siguiente: *“La Defensoría del Pueblo de acuerdo a sus requerimientos, podrá crear las instancias de coordinación interna, para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre áreas y unidades, que no pudieran resolverse a*





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

través de gestiones directas: pueden ser consejos, comités, comisiones o se designarán responsables que realicen labores de coordinación interna. ...”.

Que, el inciso c) del artículo 21 del Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República, ahora del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 23215, de 22 de julio de 1992, señala que: *“La normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades. Dicha normatividad comprende: ...c) los reglamentos específicos y las técnicas y procedimientos de autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección física de las operaciones o actividades, establecidos por los ejecutivos de cada entidad para alcanzar los objetivos generales de sistema de control interno, así como los específicamente diseñados para ser aplicados por los responsables de las operaciones de cada unidad, antes de su ejecución o que sus actos causen efecto, y para ser aplicados o utilizados por los responsables superiores a fin de evaluar los resultados obtenidos por las operaciones bajo su directa competencia; ...”.*

Que, por Resolución Administrativa DP-RA N° 009/2021-2022, de 10 de febrero de 2021, se aprobó el Manual de Coordinación y Comunicación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, mismo que fue modificado por Resolución Administrativa RA/DP/2023/026, de 30 de junio de 2023.

Que, en el marco del proceso de implementación de la norma ISO 9001; mediante Resolución Administrativa RA/DP/2025/082, de 26 de septiembre de 2025, se aprobó el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, Código: UDITH-PRO-1, versión 2, que establece los lineamientos para la gestión de la información documentada dentro del alcance del sistema de gestión de calidad.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe INF/DP/UDITH/2025/119, de 12 de septiembre de 2025, la Unidad de Desarrollo Institucional señala que llevó a cabo un proceso de actualización correspondiente al Manual de Coordinación Interna y Coordinación Organizacional en el marco del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo; efectuando una revisión integral del contenido evaluando la pertinencia de su contenido; teniendo como resultado la incorporación del formato estandarizado definido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, asegurando la coherencia con otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad; asimismo, aplicaron criterios de redacción, presentación y numeración para su fácil comprensión y control documental; finalmente refieren que la propuesta de actualización del Manual de Coordinación Interna y Coordinación Organizacional contempla la actual estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo; en consecuencia, concluyen indicando que la propuesta de actualización del referido documento responde a una necesidad institucional, constituyéndose en un insumo clave para garantizar la trazabilidad de la información y el respaldo de la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de la Calidad; en ese contexto, recomendaron la aprobación de la propuesta de actualización del Manual de Coordinación Interna y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo en su versión 1.

Que, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, mediante Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/210, de 09 de octubre de 2025, concluye señalando que la aprobación del “Manual de Comunicación Interna y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo” en su versión 1, propuesto por la Unidad de Desarrollo Institucional





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

y Talento Humano, es viable legalmente, toda vez que fue elaborado en el marco de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055, 20 de mayo de 1997 y el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Administrativa RA/DP/2024/077, de 26 de diciembre de 2024; así como el Sistema de Gestión de Calidad que busca la mejora continua, permitiendo desarrollar e implementar políticas y normas sobre gestión de la calidad en la Defensoría del Pueblo; en ese sentido, no contraviene la normativa legal vigente.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

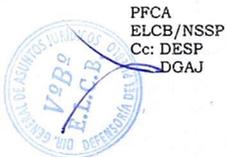
PRIMERO.- APROBAR el “Manual de Comunicación Interna y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo”, Código: UDITH-MA-2, Versión 1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

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

TERCERO.- Se instruye a la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano difundir el presente documento y capacitar al personal de la Defensoría del Pueblo para su correcta aplicación, conocimiento y cumplimiento respectivo.

CUARTO.- Se deja sin efecto la Resolución Administrativa DP-RA N° 009/2021-2022, de 10 de febrero de 2021 y la Resolución Administrativa RA/DP/2023/026, de 30 de junio de 2023, así como cualquier instrucción, comunicación o disposición contraria a la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



PFCA
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAJ


Pedro Francisco Calsaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL		Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL		Versión:	1
			Página:	1 de 29

1. OBJETO

Establecer las directrices y parámetros que permitan orientar y gestionar adecuadamente el accionar comunicativo y de coordinación de la Defensoría del Pueblo, asegurando el uso adecuado de los medios institucionales de comunicación para un flujo de información eficiente y transparente.

2. BASE NORMATIVA

El Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo (CCO – DP) se sustenta en las siguientes disposiciones legales:

- ✓ Constitución Política del Estado, de 07 de febrero de 2009.
- ✓ Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y su Reglamento.
- ✓ Ley N° 777, de 21 de enero de 2016, del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE).
- ✓ Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- ✓ Ley N° 974, de 4 de septiembre de 2017, de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.
- ✓ Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- ✓ Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB – SOA).
- ✓ Decreto Supremo N° 23318-A, de 03 de noviembre de 1992, que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- ✓ Decreto Supremo N° 1391, de 24 de octubre de 2012, que aprueba el Reglamento General a la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.
- ✓ Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, vigente.
- ✓ Reglamento Interno de Personal de la Defensoría del Pueblo, vigente.
- ✓ Manual de Identidad Gráfica Institucional, vigente.

3. ALCANCE

Este Manual es de aplicación obligatoria para todos para todos(as) los(as) servidores(as) públicos, consultores(as) individuales de línea y personal eventual de la que desempeñen funciones o presten servicios en la Defensoría del Pueblo.

4. RESPONSABILIDAD

Defensor(a) del Pueblo: Es responsable de la aprobación del documento.

Jefe(a) de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano: Es responsable de la elaboración, ejecución, seguimiento, revisión y actualización del presente manual, en coordinación con todas las unidades organizacionales.

Todos los servidores(as) públicos, consultores(as) individuales de línea o personal



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL		Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL		Versión:	1
			Página:	2 de 29

eventual de la Defensoría del Pueblo: Son responsables de cumplir con las disposiciones del presente manual.

5. ABREVIATURAS

Cuadro 1. Abreviaturas Documentales Institucionales

ABREVIATURA	DESCRIPCION
NI	Notas internas
NE	Notas externas
INF	Informe
INST	Instructivo
COM	Comunicado
RA	Resolución Administrativa
RA/DP/RPA	- Resolución de Adjudicación y Declaratoria Desierta - Resolución de Anulación - Resolución de Adjudicación - u otros. (Contratación en la modalidad ANPE)
RA/DP/RPC	-Resolución Aprobación DBC. - Resolución de Adjudicación y Declaratoria Desierta - Resolución de Anulación - Resolución de Adjudicación - u otros. (Contratación en la modalidad Licitación Pública)
CA	Contrato Administrativo
PAC	Programa Anual de Contrataciones
OCS	Órdenes de Compra y Servicios
VRDC	Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia

6. DEFINICIONES

ABREVIATURA	DESCRIPCION
Comunicación	Conjunto de procesos, medios y acciones destinados a transmitir y compartir información institucional , tanto hacia el interior de la Defensoría del Pueblo como hacia la ciudadanía y otras entidades externas. La comunicación busca garantizar mensajes claros, oportunos, veraces y coherentes con la misión institucional, utilizando los canales y medios oficiales.
Coordinación	Mecanismos que permiten la articulación y alineación de acciones entre las distintas áreas, unidades y delegaciones de la Defensoría del Pueblo, con el propósito de optimizar recursos, evitar duplicidad de esfuerzos y asegurar la coherencia en la gestión institucional. La coordinación fortalece la planificación conjunta, la toma de decisiones y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Notas internas	Comunicaciones escritas circuladas entre unidades organizativas o servidores de la institución, con fines informativos, instructivos o de coordinación.
Notas externas	Comunicaciones oficiales dirigidas a entidades externas o personas fuera de la Defensoría del Pueblo, con carácter institucional.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	3 de 29

ABREVIATURA	DESCRIPCION
Informes técnicos	Documentos que presentan análisis especializados sobre asuntos específicos, incluyendo datos, hallazgos, conclusiones y recomendaciones técnicas.
Instructivos	Instrucciones expresas emitidas por la autoridad competente, que establecen procedimientos operativos detallados para la ejecución de actividades institucionales, orientadas al logro de objetivos o de un resultado determinado.
Actas de reunión	Registro formal de los acuerdos, deliberaciones y decisiones adoptadas durante reuniones de trabajo.
Proveídos	Documentos administrativos que dejan constancia de trámites, diligencias o resoluciones internas, usualmente insertas en las Hojas de Ruta.
Resoluciones	Acto administrativo considerado como toda declaración, disposición o decisión emitida por autoridad competente, es de carácter obligatorio, exigible, ejecutable, y se presume legítimo.
Reportes	Informes breves que comunican avances, resultados, incidencias o situaciones específicas de manera estructurada.
Contratos	Instrumento legal de naturaleza administrativa, que regula la relación contractual entre la entidad contratante y el proveedor o contratista, sea natural o jurídica, para la provisión de bienes o prestación de servicios.
Memorándums	Comunicaciones internas concisas, utilizadas para transmitir instrucciones, recordatorios o disposiciones oficiales.
Autorizaciones de viaje	Documentos oficiales que aprueban desplazamientos institucionales y el cubrimiento de gastos relacionados.
Memoriales, Notas o Cartas	Solicitudes formales presentadas por ciudadanos o servidores, con fines administrativos o de trámite institucional.
Programa Anual de Contrataciones	Instrumento de planificación mediante el cual la entidad pública programa sus contrataciones para una gestión, en función de su POA (Plan Operativo Anual) y del presupuesto aprobado, incluyendo la programación de adquisiciones de bienes y servicios con cronograma de ejecución.
Órdenes de compra y de servicio	Instrumentos que formalizan un proceso de contratación, aplicables exclusivamente en casos de adquisición de bienes o contratación de servicios generales. Cuyo plazo no superan los quince (15) días calendario.
Formularios	Instrumentos estandarizados para la recolección sistemática de información, asegurando uniformidad y trazabilidad.
Otros documentos	Cualquier otro documento oficial emitido o autorizado por la Máxima Autoridad Ejecutiva, que cumpla funciones de registro, comunicación o coordinación institucional.
Anexos	Documentación que acompaña una carta o documento (anillados, folders, fotografías, documentación en soporte magnético y otros).
Copia	Reproducción, simultánea o no, del texto de un documento, generalmente definida por su función o por su procedimiento de realización.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	4 de 29

ABREVIATURA	DESCRIPCION
Correspondencia	Conjunto de documentos por los cuales se comunican entre sí las personas o instituciones en el desarrollo de sus actividades.
Mensajería	Envío de correspondencia a través de Mensajero de la entidad, que se encarga de entregarla a su destinatario o recoge una carta o paquete de quien se requiere.
Notificación	Acto jurídico mediante el cual se da a conocer el contenido de un acto o resolución de autoridad a la parte interesada, ya sea directamente, a su representante o a la persona autorizada para tal efecto, siendo esencial que el interesado tenga conocimiento del acto o resolución adoptada.
Referencia	Es el asunto que trata la correspondencia, está anotada en lugar visible.
Hoja de Ruta (HR)	Es un formulario que acompaña a la correspondencia para asegurar su correcto encaminamiento dentro de la entidad. Contiene datos como número de registro de ingreso, fecha de recepción, origen o procedencia, referencia, área destinataria, derivaciones y proveídos.
Registro	Documento sobre el que se plasma la acción administrativa y jurídica de control de la expedición, salida, entrada y circulación de los documentos. Es un instrumento de control, normalmente en forma de volumen que contiene la inscripción, generalmente numerada en orden cronológico, de informaciones consideradas de suficiente interés como para ser exacta y formalmente asentadas.
Sello	Es la constancia realizada sobre papel mediante una matriz que contiene los signos o emblemas de una autoridad, institución o persona. Su función es autenticar documentos y dejar registro oficial de su intervención o aprobación.
Servicio Postal (Courier)	Se refiere a la empresa que proporciona a la entidad el servicio postal de llevar, de un lugar a otro, correspondencia, cartas o paquetes, entre otras cosas.

7. DESARROLLO

7.1 CLASIFICACIÓN DE ÁREAS POR TIPO DE FUNCIÓN

La Defensoría del Pueblo establece en su estructura organizacional la siguiente clasificación de las diferentes áreas por tipo de función, basándose en su contribución a los objetivos y estrategias institucionales:

- Sustantivas:** Son aquellas áreas y/o unidades organizacionales que contribuyen directamente a la consecución de objetivos estratégicos y que están relacionadas con el fin mismo de la institución.
- Administrativas:** Son aquellas áreas y/o unidades organizacionales que coadyuvan a la consecución de los objetivos institucionales.
- De asesoreamiento:** Son aquellas unidades o áreas organizacionales que cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades o áreas organizacionales.

Misma que se detallan a continuación, tomando en cuenta su clasificación:



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	5 de 29

Cuadro 2. Clasificación Institucional de Áreas y Unidades

Clasificación	Área o Unidad
SUSTANTIVA	DEFENSOR DEL PUEBLO
SUSTANTIVA	DELEGACIÓN DEFENSORIAL ADJUNTA PARA LA PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y CULTURA DE PAZ
SUSTANTIVA	DELEGACIÓN DEFENSORIAL ADJUNTA PARA LA PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS GENERACIONALES, GÉNERO Y DIVERSIDADES.
SUSTANTIVA	DELEGACION DEFENSORIAL ADJUNTA PARA EL ANÁLISIS Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS Y MADRE TIERRA
SUSTANTIVA	DELEGACION DEFENSORIAL ADJUNTORIA ESPECIAL (*)
SUSTANTIVA	UNIDAD DE COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN ESTRATÉGICA
SUSTANTIVA	UNIDAD DE PREVENCIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS
SUSTANTIVA	UNIDAD DE DERECHOS GENERACIONALES Y GÉNERO
SUSTANTIVA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y DIVERSIDADES SEXUALES
SUSTANTIVA	UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES
SUSTANTIVA	UNIDAD DE INVESTIGACIONES DEFENSORIALES
SUSTANTIVA	UNIDAD DE DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS Y MADRE TIERRA
SUSTANTIVA	MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA
SUSTANTIVA	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE BENI
SUSTANTIVA	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
SUSTANTIVA	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA
SUSTANTIVA	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
SUSTANTIVA	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE ORURO
SUSTANTIVA	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE PANDO
SUSTANTIVA	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE POTOSI
SUSTANTIVA	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ
SUSTANTIVA	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE TARIJA
SUSTANTIVA	UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE BERMEJO
SUSTANTIVA	UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE CHAPARE
SUSTANTIVA	UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE DESAGUADERO
SUSTANTIVA	UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO
SUSTANTIVA	UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE LLALLAGUA
SUSTANTIVA	UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE LOS YUNGAS
SUSTANTIVA	UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE MONTEAGUDO
SUSTANTIVA	UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE PISGA
SUSTANTIVA	UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE PUERTO SUAREZ
SUSTANTIVA	UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE RIBERALTA
SUSTANTIVA	UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE VILLAZON
SUSTANTIVA	UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE YACUIBA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL		Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL		Versión:	1
			Página:	6 de 29

Clasificación	Área o Unidad
SUSTANTIVA	JEFATURA DE GABINETE Y RELACIONES PUBLICAS
SUSTANTIVA	UNIDAD DE ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y DERECHOS HUMANOS
SUSTANTIVA	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO
DE ASESORAMIENTO	DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS
DE ASESORAMIENTO	ÁREA JURÍDICA
DE ASESORAMIENTO	UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
DE ASESORAMIENTO	ÁREA DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION
DE ASESORAMIENTO	DIRECCION GENERAL DE PLANIFICACION
DE ASESORAMIENTO	UNIDAD DE PLANIFICACION, MONITOREO Y EVALUACION
DE ASESORAMIENTO	AREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA
ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
ADMINISTRATIVA	UNIDAD FINANCIERA
ADMINISTRATIVA	UNIDAD ADMINISTRATIVA

Fuente: Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.

7.2 CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Con base en la estructura organizacional vigente, los canales y medios de comunicación se establecerán bajo los siguientes criterios técnicos:

- Determinación por autoridad funcional y lineal.** La comunicación se establece de acuerdo con la estructura jerárquica de la institución, definiendo su dirección y alcance en función de las responsabilidades y competencias de cada unidad, de manera que se garantice un flujo continuo y organizado de información.
- Características de la información.** La información transmitida debe ser pertinente, confiable, clara y suficiente, de manera que facilite la comprensión y contribuya al desarrollo adecuado de los procesos institucionales y a la toma de decisiones.
- Protocolos de periodicidad y medios.** Se establecen pautas generales sobre la frecuencia, los medios y los formatos de comunicación, asegurando que la información sea transmitida de forma sistemática y accesible, sin restringir la flexibilidad necesaria para adaptarse a distintas situaciones operativas.

7.2.1 Herramientas de Comunicación

Las herramientas de comunicación utilizadas por las unidades y áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo son:

a) Herramientas escritas

Documentos: Constituyen registros que ilustran hechos, actos, situaciones o circunstancias desarrolladas en funciones por la institución, personas jurídicas, personas naturales o funcionarios, almacenados en cualquier tipo de soporte, incluyendo papel, disco magnético, sistemas informáticos y otros.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	7 de 29

b) Herramientas orales

Reuniones de trabajo y sesiones de coordinación: Facilita el intercambio directo de información entre unidades y/o áreas organizacionales, promoviendo la comprensión inmediata y la toma de decisiones colaborativa.

Llamadas telefónicas: Se utiliza para la transmisión de información que requiere respuesta inmediata o verificación directa.

c) Herramientas digitales y Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) comprenden recursos tecnológicos, sistemas, redes y equipos que permiten procesar, almacenar, transmitir y recuperar información, garantizando su disponibilidad, confidencialidad e integridad. Incluyen hardware (servidores, computadoras, dispositivos de red), software (aplicaciones, sistemas de información, correo electrónico) y redes (Internet, intranet y otros servicios digitales), integrando servicios institucionales para facilitar la comunicación y el acceso seguro a la información. El acceso a los sistemas es individual mediante usuario y contraseña, siendo cada cuenta personal y bajo responsabilidad del titular.

Los servicios disponibles incluyen Internet, intranet y correo institucional, así como sistemas informáticos propios de cada área, destinados a funciones específicas, mientras que la plataforma institucional <http://sisdp.defensoria.gob.bo/dp/> es un sistema central de acceso general para todos los servidores públicos de la Defensoría.

Firma Digital: En el marco de la Ley N° 164 “Ley General de Telecomunicaciones, Tecnología de información y Comunicación”, en su Artículo 6 parágrafo IV numeral 5, indica:

“Firma digital. Es la firma electrónica que idéntica únicamente a su titular, creada por métodos que se encuentren bajo el absoluto y exclusivo control de su titular, susceptible de verificación y está vinculada a los datos del documento digital de modo tal que cualquier modificación de los mismos ponga en evidencia su atención”.

Las características y beneficios del uso de la firma digital se describen a continuación:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL		Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL		Versión:	1
			Página:	8 de 29

Nota: Resguardo de la Información

El servidor público, consultor individual de línea o personal eventual debe identificar, almacenar y resguardar la información y documentos generados en el desempeño de sus funciones, siendo cada usuario responsable del resguardo de la información que genere.

Correo electrónico institucional: Permite el envío e intercambio de información y documentos a través de sistemas electrónicos de comunicación, bajo las siguientes consideraciones:

- o Cada servidor público, consultor de línea o personal eventual recibe una cuenta de correo institucional única, personal e intransferible.
- o El correo electrónico es un activo institucional; toda información enviada o recibida pertenece a la institución.
- o El usuario es responsable del uso, seguridad y resguardo de la cuenta asignada.
- o El correo institucional constituye un medio oficial de comunicación válido para: Notas internas, Instructivos, Informes, comunicados y otros.
- o **Todo correo enviado debe incluir los datos del remitente, de acuerdo con la Resolución Administrativa RA/DP/2024/064, que aprueba el Manual de Identidad Gráfica Institucional, en la página 98, apartado 'Firma digital para correo electrónico (E-mail).**

7.2.2 Documentos de Comunicación

Los documentos generados en las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo son:

- | | |
|---------------------------|-------------------------------------|
| a. Notas internas | i. Contratos Administrativos |
| b. Notas externas | j. Memorándums |
| c. Informes técnicos | k. Autorizaciones de viaje |
| d. Instructivos | l. Memoriales / Cartas |
| e. Actas de reunión | m. Programa anual de contrataciones |
| f. Proveídos (HR u otros) | n. Órdenes de compra y servicios |
| g. Resoluciones | o. Formularios |
| h. Reportes | p. Otros, autorizados por la MAE |

7.2.3 Relación de autoridad lineal y funcional

La relación de autoridad, tanto lineal como funcional, está establecida en la estructura organizacional y en el Manual de Organización y Funciones (MOF) vigentes de la institución.

La relación de la autoridad para las áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo está definida en la supervisión (que señala la relación de control o supervisión que ejerce el Área o Unidad Organizacional sobre otra) del MOF.

Por su parte, la relación funcional se define en función del tipo de información que se transmite, la cual puede ser:

- a. **DESCENDENTE:** Cuando la comunicación fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	9 de 29

jerarquía y el conducto regular; este tipo de comunicación será efectuado a través de las herramientas de comunicación escrita y/o comunicación oral, mismas que pueden ser:

- Notas internas
- Notas externas
- Informes técnicos
- Instructivos
- Actas de reunión
- Proveídos (HR u otros)
- Resoluciones
- Reportes
- Contratos Administrativos
- Memorándums
- Autorizaciones de viaje
- Memoriales / Cartas
- Programa anual de contrataciones
- Órdenes de compra y servicios
- Formularios
- Otros, autorizados por la MAE

b. ASCENDENTE: Cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional hacia los niveles superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular, este tipo de comunicación será efectuado a través de las herramientas de comunicación escrita y/o comunicación oral, misma que puede ser:

- Notas internas
- Informes técnicos
- Actas de reunión
- Reportes
- Proveídos (HR u otros)
- Programa anual de contrataciones
- Formularios
- Otros, autorizados por la MAE

c. CRUZADA: Cuando la comunicación se da entre áreas y/o unidades organizacionales de menor, igual o superior nivel jerárquico, es decir, la información no sigue el canal de comunicación ascendente y/o descendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión de la información que desea transmitir. Para que la comunicación cruzada tenga validez debe estar autorizada de manera escrita por el inmediato superior de las áreas y/o unidades organizacionales que tendrán la comunicación cruzada, sin que esto exima de responsabilidad a quien autoriza, y sea de conocimiento de la MAE, ese tipo de comunicación será efectuado por escrito, mismas que pueden ser:

- Notas internas
- Informes técnicos
- Actas de reunión
- Reportes
- Proveídos (HR u otros)
- Programa anual de contrataciones
- Formularios
- Otros, autorizados por la MAE

d. HORIZONTAL: La comunicación que se realiza entre personas que ocupan el mismo nivel en la estructura organizacional. Por ejemplo, una comunicación entre directores de distintas áreas o entre trabajadores del nivel jerárquico, que pueden ser la misma área o no, estas pueden ser:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	10 de 29

- Notas internas
- Informes técnicos
- Actas de reunión
- Reportes
- Proveídos (HR u otros)
- Programa anual de contrataciones
- Formularios
- Otros, autorizados por la MAE

7.2.4 Contenido y forma de los documentos de comunicación

El contenido y la forma de los documentos de comunicación generados por la institución deben mantener un formato uniforme en todas las áreas y unidades organizacionales.

Las notas externas estarán sujetas, tanto en su contenido como en su forma, a las disposiciones, decisiones y aprobación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), manteniendo su vigencia hasta la conclusión de la gestión.

En cuanto a la comunicación interna, los documentos deben cumplir con los siguientes criterios:

El tipo de letra oficial y de uso obligatorio en toda la documentación establecida en el punto 7.2.2 “Documentos de Comunicación” de la Defensoría del Pueblo es Bookman Old Style, tamaño 10 puntos, con interlineado simple.

I. Cites de las áreas o unidades organizacionales: El código de referencia (CITE) debe incluir el nombre o la sigla del área o unidad que lo emite, conforme a la estructura establecida en el Cuadro 2: Cites de las Áreas y Unidades Organizacionales. Este elemento permite identificar el origen del documento y garantizar la trazabilidad de la información institucional.

Cuadro 3. Cites de las Áreas y Unidades Organizacionales

ÁREA O UNIDADES ORGANIZACIONALES	CITE CORRESPONDIENTE
DEFENSOR DEL PUEBLO	DP/DESP/AÑO/número
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	DP/UAI/AÑO/número
JEFATURA DE GABINETE Y RELACIONES PUBLICAS	DP/JGRP/AÑO/número
DIRECCION GENERAL DE PLANIFICACION	DP/DGP/AÑO/número
UNIDAD DE PLANIFICACION, MONITOREO Y EVALUACION	DP/DGP/UPME/AÑO/número
AREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	DP/DGP/ESIN/AÑO/número
DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS	DP/DGAJ/AÑO/número
- AREA JURIDICA	DP/DGAJ/AJ/AÑO/número
UNIDAD DE ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y DERECHOS HUMANOS	DP/UAC/AÑO/número
MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA	DP/MNP/AÑO/número
ÁREA DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	DP/TLCC/AÑO/número
DELEGACIÓN DEFENSORIAL ADJUNTA PARA LA PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y CULTURA DE PAZ	DP/APCP/AÑO/número
UNIDAD DE COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN ESTRATÉGICA	DP/APCP/UCOM/AÑO/número
UNIDAD DE PREVENCIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS	DP/APCP/UPCOM /número



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	11 de 29

ÁREA O UNIDADES ORGANIZACIONALES	CITE CORRESPONDIENTE
DELEGACIÓN DEFENSORIAL ADJUNTA PARA LA PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS GENERACIONALES, GÉNERO Y DIVERSIDADES.	DP/APDEG/AÑO/número
UNIDAD DE DERECHOS GENERACIONALES Y GÉNERO	DP/APDEG/UDGEN/AÑO/número
UNIDAD DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y DIVERSIDADES SEXUALES	DP/APDEG/UPSIV/AÑO/número
DELEGACION DEFENSORIAL ADJUNTA PARA EL ANÁLISIS Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS Y MADRE TIERRA	DP/ANDEF/AÑO/número
UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES	DP/ ANDEF/USED/AÑO/número
UNIDAD DE INVESTIGACIONES DEFENSORIALES	DP/ ANDEF/UNID/AÑO/número
UNIDAD DE DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS Y MADRE TIERRA	DP/ ANDEF/UDDI/AÑO/número
-DELEGACIÓN DEFENSORIAL ADJUNTA ESPECIAL	DP/ DDAE/AÑO/número
DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ	DP/DDLP/AÑO/número
UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE EL ALTO	DP/ DDLP/UCREA/AÑO/número
UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE LOS YUNGAS	DP/ DDLP/UCRYUN/AÑO/número
UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE DESAGUADERO	DP/ DDLP/UCRDES/AÑO/número
DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA	DP/ DDCH/AÑO/número
UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE MONTEAGUDO	DP/ DDCH/UCRMO/AÑO/número
DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA	DP/ DDCB/AÑO/número
UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE CHAPARE	DP/ DDCB/UCRCHA/AÑO/número
DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE ORURO	DP/ DDOR/AÑO/número
UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE PISIGA	DP/ DDOR/UCRPI/AÑO/número
DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE POTOSI	DP/ DDPT/AÑO/número
UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE LLALLAGUA	DP/ DDPT/UCRLLA/AÑO/número
UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE VILLAZON	DP/ DDPT/UCRVI/AÑO/número
DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE TARIJA	DP/ DDTJ/AÑO/número
UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE YACUIBA	DP/ DDTJ/UCRYA/AÑO/número
UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE BERMEJO	DP/ DDTJ/UCRBE/AÑO/número
DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	DP/ DDSC/AÑO/número
UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE PUERTO SUAREZ	DP/ DDSC/UCRPS/AÑO/número
DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE BENI	DP/ DDBN/AÑO/número
UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL DE RIBERALTA	DP/ DDBN/UCRRI/AÑO/número
DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE PANDO	DP/ DDPN/AÑO/número
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	DP/DGAF/AÑO/número
UNIDAD FINANCIERA	DP/DGAF/UFIN/AÑO/número
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DP/DGAF/UADM/AÑO/número
UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	DP/UDITH/AÑO/número

Fuente: Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.

Los documentos oficiales mantienen formato y contenido uniformes y, según su naturaleza y finalidad administrativa, incorporan un CITE que identifica el área emisora, correlativo y año, garantizando su registro y archivo. Su asignación se coordina con el inmediato superior y aplica a los documentos establecidos por la normativa, con las excepciones que determine la naturaleza del documento. Por otra parte, el uso del logo y de todos los elementos relacionados con la imagen institucional se registrará de acuerdo con la Resolución Administrativa RA/DP/2024/064, que aprueba el Manual de Identidad Gráfica Institucional.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	12 de 29

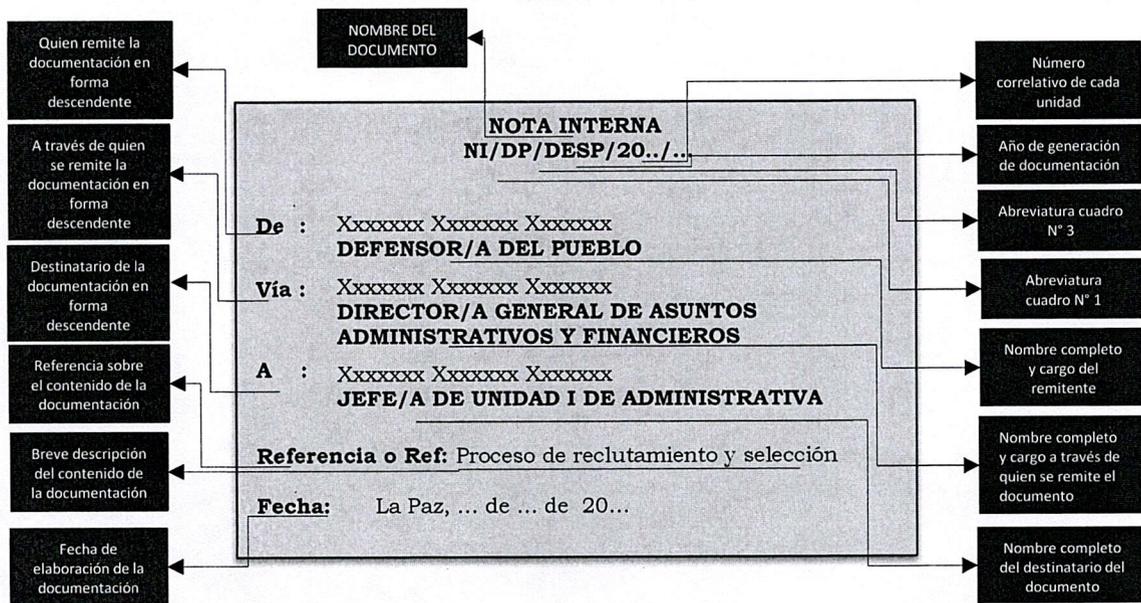
II. Modelos de aplicación de los tipos de Notas Internas

a. Tipos de información a transmitir de manera DESCENDENTE:

- 1. Nombre del documento.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúscula y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente.
- 2. Cite del área o unidad organizacional.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúscula y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente.
- 3. Remitente de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento.
- 4. Vía.** - La relación de autoridad lineal y funcional está definida conforme a la estructura organizacional y el manual de organización y funciones (MOF). En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución, a través de quien se remite el documento.
- 5. Destinatario de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.
- 6. Referencia sobre el contenido de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.

A continuación, se muestra la Imagen 1, correspondiente a un ejemplo de nota interna de comunicación DESCENDIENTE, que refleja su estructura y formato conforme a los lineamientos institucionales.

Imagen 1. NOTA INTERNA DE COMUNICACIÓN DESCENDIENTE



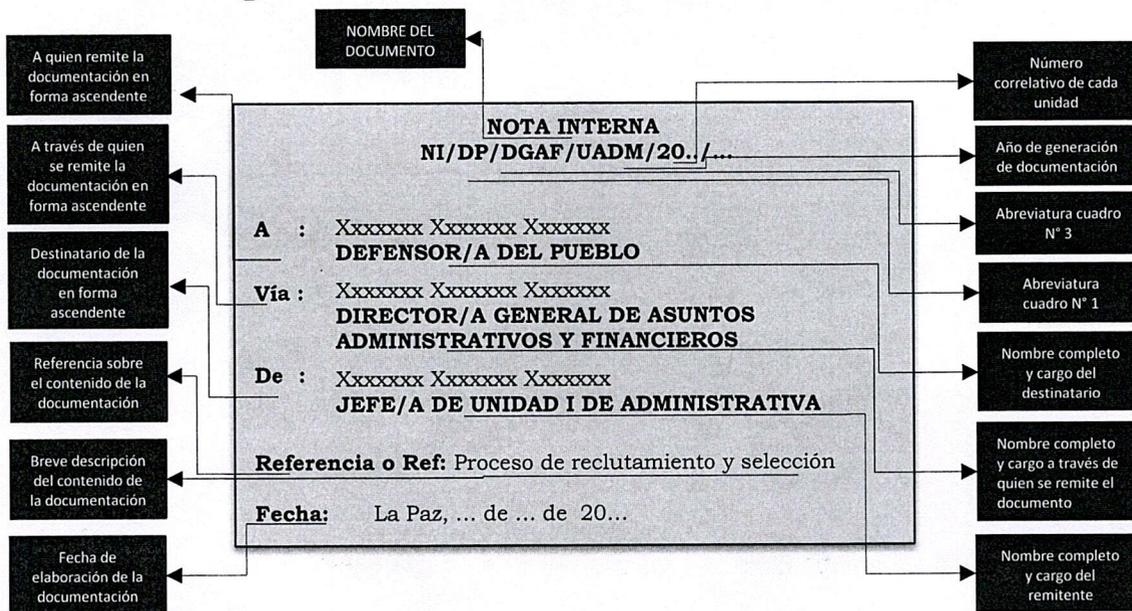
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	13 de 29

b) Tipo de Información a Transmitir de manera ASCENDENTE:

- 1. Nombre del Documento.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente.
- 2. Cite del área o unidad organizacional.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo de acuerdo al cite correspondiente.
- 3. Destinatario de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento.
- 4. Vía.-** La relación de autoridad lineal y funcional está definida conforme a la estructura organizacional y el manual de organización y funciones (MOF). En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución, a través de quien se remite el documento.
- 5. Remitente de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.
- 6. Referencia sobre el contenido de la documentación.** - En este espacio debe dar una breve descripción del contenido de la documentación contenida.
- 7. Fecha.** - En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación.

A continuación, se muestra la Imagen 2, correspondiente a un ejemplo de nota interna de comunicación ASCENDENTE, que refleja su estructura y formato conforme a los lineamientos institucionales.

Imagen 2. NOTA INTERNA DE COMUNICACIÓN ASCENDENTE



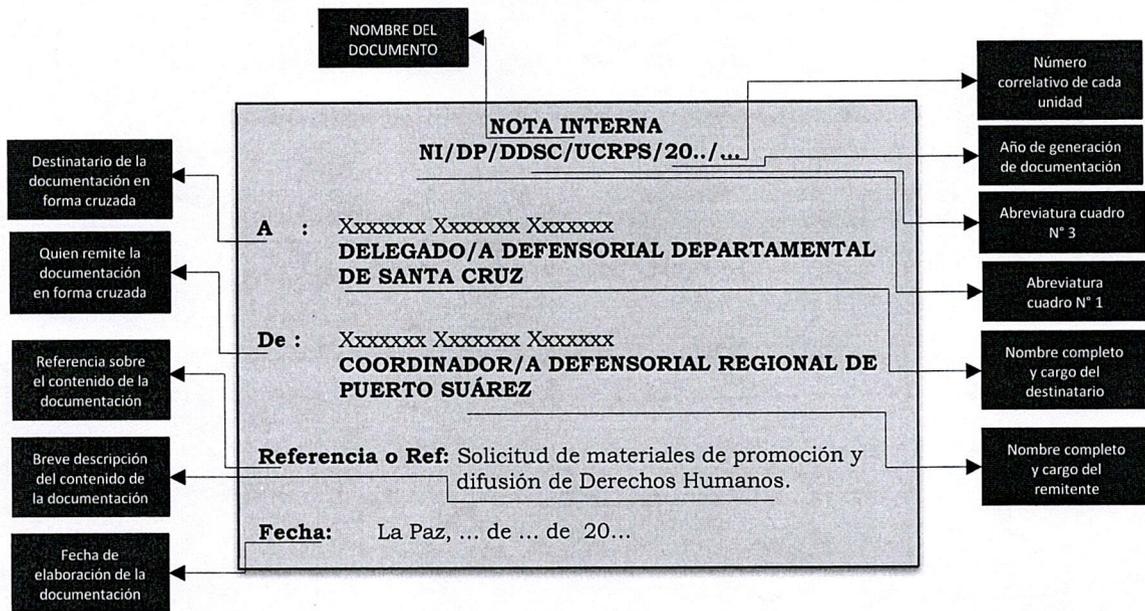
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	14 de 29

c. Tipos de información a transmitir de manera CRUZADA:

- 1. Nombre del documento.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúscula y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente.
- 2. Cite del área o unidad organizacional.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúscula y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente.
- 3. Remite de la documentación.** - En este espacio debe identifica los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento.
- 4. Vía.-** La relación de autoridad lineal y funcional está definida conforme a la estructura organizacional y el manual de organización y funciones (MOF). En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución, a través de quien se remite el documento.
- 5. Destinatario de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.
- 6. Referencia sobre el contenido de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.
- 7. Fecha.** - En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación.

A continuación, se muestra la Imagen 3, correspondiente a un ejemplo de nota interna de comunicación CRUZADA, que refleja su estructura y formato conforme a los lineamientos institucionales.

Imagen 3. NOTA INTERNA DE COMUNICACIÓN CRUZADA



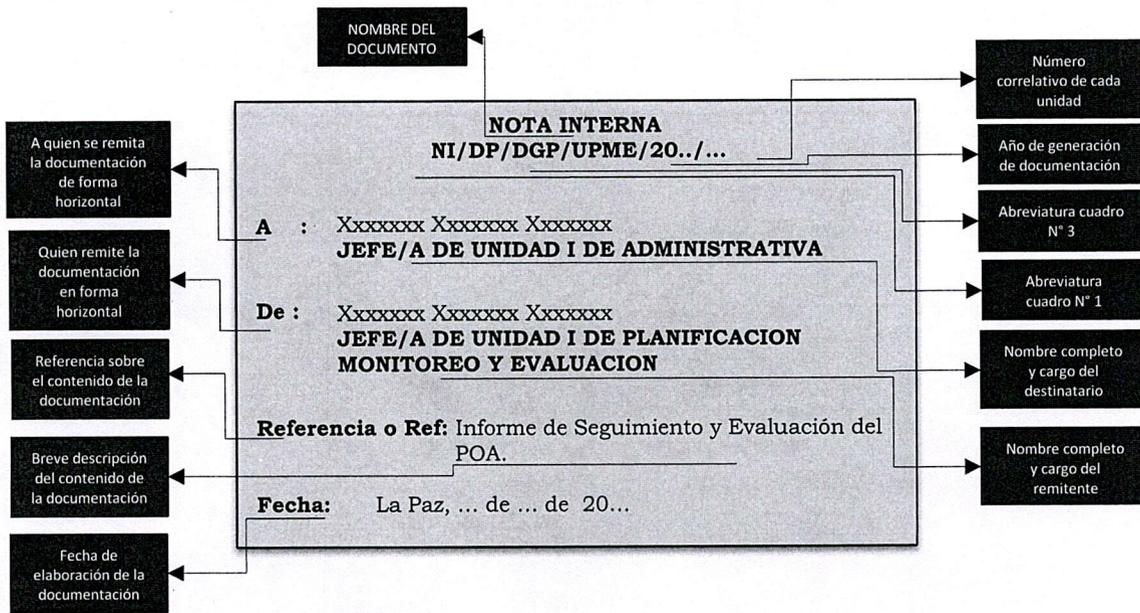
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	15 de 29

d. Tipos de información de manera HORIZONTAL:

- 1. Nombre del documento.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúscula y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente.
- 2. Cite del área o unidad organizacional.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúscula y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente.
- 3. Destinatario de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.
- 4. Remitente de la Documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento.
- 5. Referencia sobre el contenido de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.
- 6. Fecha.** - En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación.

A continuación, se muestra la Imagen 4, correspondiente a un ejemplo de nota interna de comunicación HORIZONTAL, que refleja su estructura y formato conforme a los lineamientos institucionales.

Imagen 4. NOTA INTERNA DE COMUNICACIÓN HORIZONTAL



III. Modelos de aplicación de los tipos de Informe

De acuerdo a la comunicación interna de la Defensoría del Pueblo, a coordinación con el inmediato superior se puede elaborar los siguientes tipos de informes:

- Informe Técnico
- Informe Legal



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	16 de 29

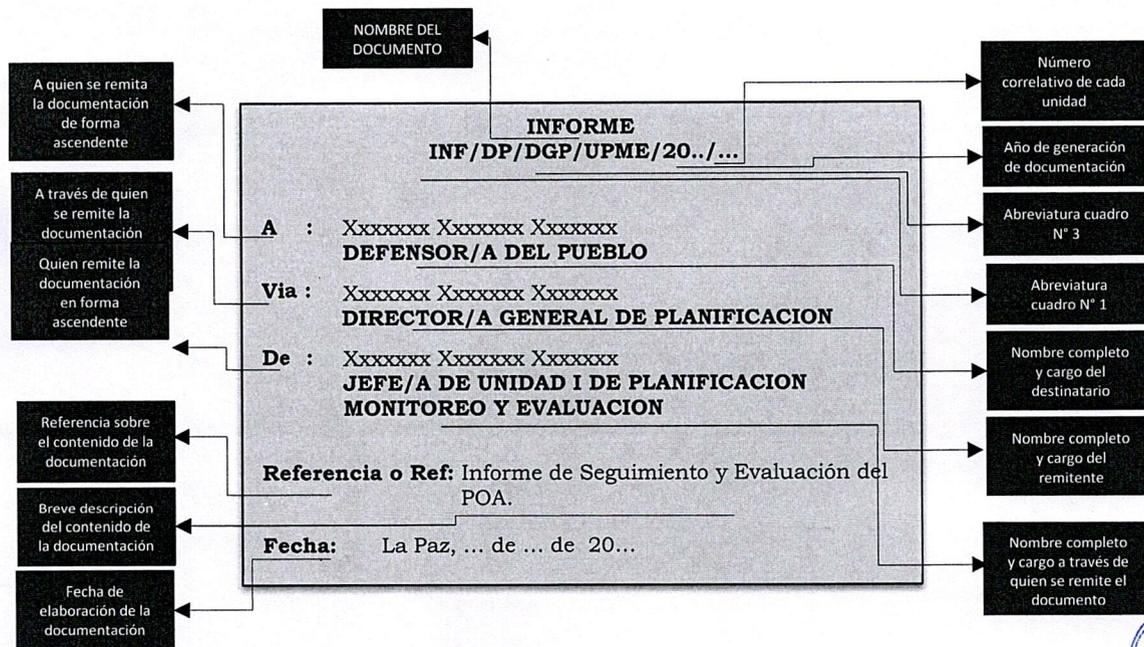
- Informe de Actividades
- Informe de Viajes
- Otros, autorizados por la MAE

a. Tipos de información a transmitir de manera ASCENDENTE:

- 1. Nombre del documento.** - De acuerdo al tipo de informe a realizar, deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la documentación correspondiente.
- 2. Cite del área o unidad organizacional.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúscula y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente.
- 3. Destinatario de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.
- 4. Vía.** - La relación de autoridad lineal y funcional está definida conforme a la estructura organizacional y el manual de organización y funciones (MOF). En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución, a través de quien se remite el documento.
- 5. Remitente de la Documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento.
- 6. Referencia sobre el contenido de la documentación.** - En este espacio debe dar una descripción del contenido de la documentación contenida.
- 7. Fecha.** - En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación.

A continuación, se muestra la Imagen 5, correspondiente a un ejemplo de informe de comunicación ascendente, que refleja su estructura y formato conforme a los lineamientos institucionales.

Imagen 5. INFORME DE COMUNICACIÓN ASCENDENTE



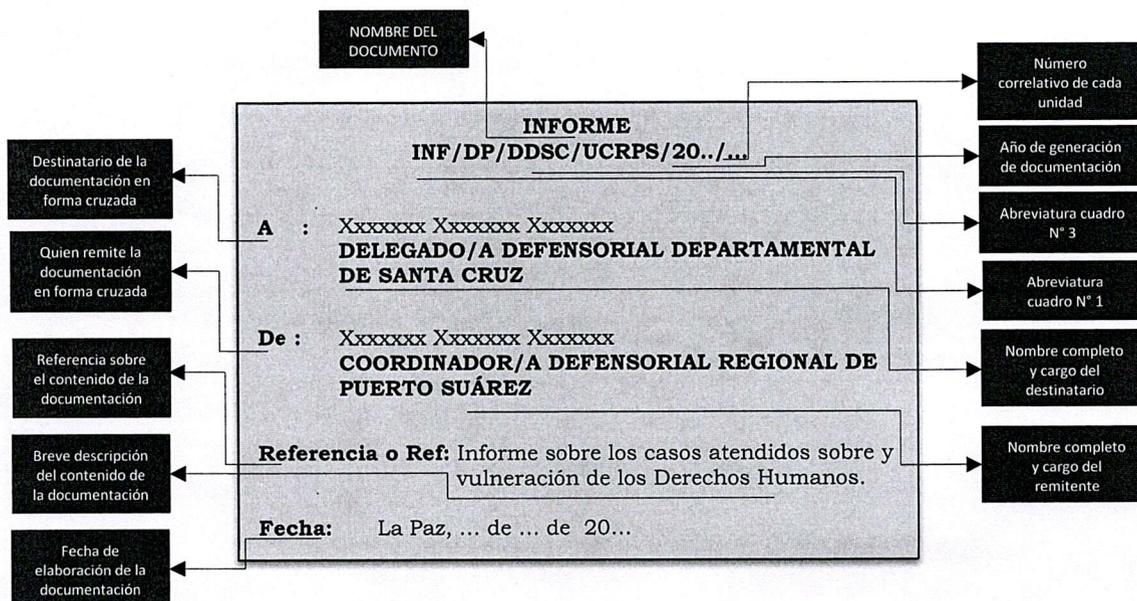
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	17 de 29

b. Tipos de información a transmitir de manera CRUZADA:

- 1. Nombre del Documento.** - De acuerdo al tipo de informe a realizar, deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente.
- 2. Cite del área o unidad organizacional.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo de acuerdo al cite correspondiente.
- 3. Destinatario de la documentación.** - Para remitir información de manera cruzada necesariamente se debe contar con la autorización, instrucción o resolución escrita de la MAE. En espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.
- 4. Remitente de la documentación.** - Para remitir información de manera cruzada necesariamente se debe contar con la autorización, instrucción o resolución escrita de la MAE. En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento.
- 5. Referencia sobre el contenido de la documentación.** - En este espacio debe dar una breve descripción del contenido de la documentación contenida.
- 6. Fecha.** - En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación.

A continuación, se muestra la Imagen 6, correspondiente a un ejemplo de informe de comunicación cruzada, que refleja su estructura y formato conforme a los lineamientos institucionales.

Imagen 6. INFORME DE COMUNICACIÓN CRUZADA



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	18 de 29

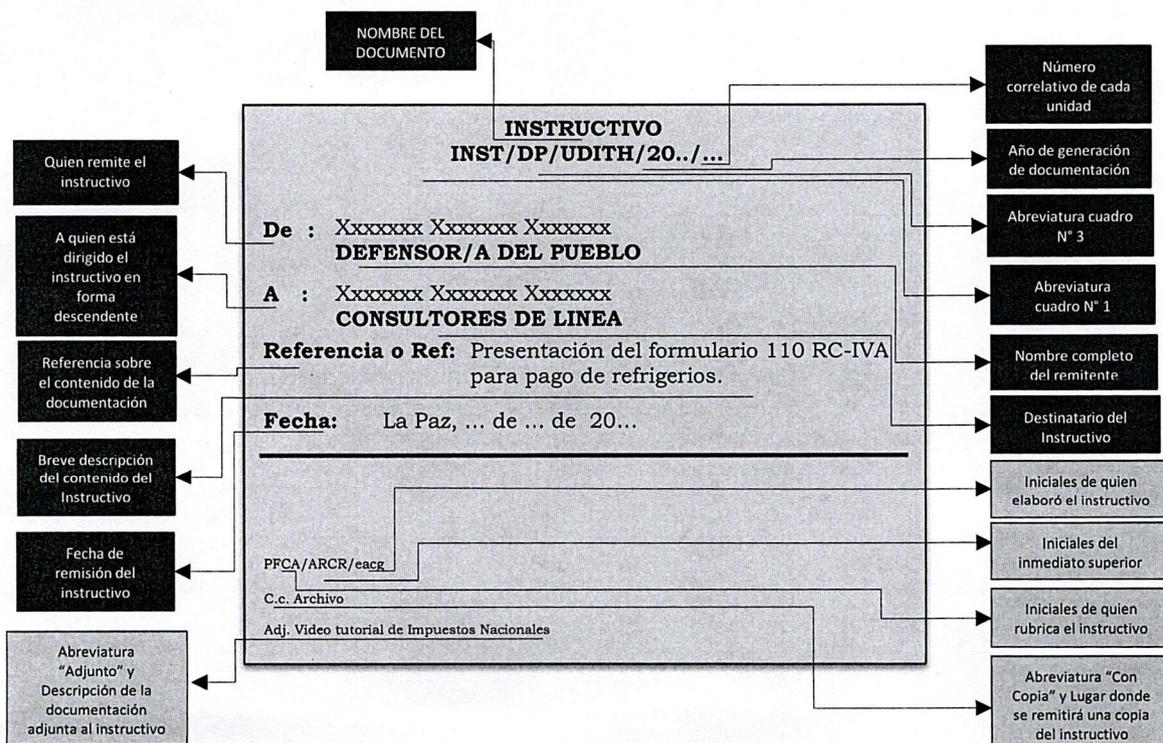
IV. Modelo de aplicación de Instructivo

a. Tipos de información a transmitir de manera DESCENDENTE:

- Nombre del documento.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúscula y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente.
- Cite del área o unidad organizacional.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúscula y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente.
- Remite de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento.
- Destinatario de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.
- Referencia sobre el contenido de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.
- Fecha.** - En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación.
- Visto bueno.** - Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento en mayúsculas en el sello de visto bueno correspondiente del área y/o unidad organizacional que elaboró el instructivo.
- Con copia del documento.** - Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento y contendrá donde se remitirá una copia del instructivo.
- Adjuntos.** - Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento adjuntos que contiene el instructivo.

A continuación, se muestra la Imagen 7, correspondiente a un ejemplo de un instructivo de comunicación cruzada, que refleja su estructura y formato conforme a los lineamientos institucionales.

Imagen 7. INSTRUCTIVO DE COMUNICACIÓN DESCENDENTE



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	19 de 29

V. Modelo de aplicación de Nota Externa

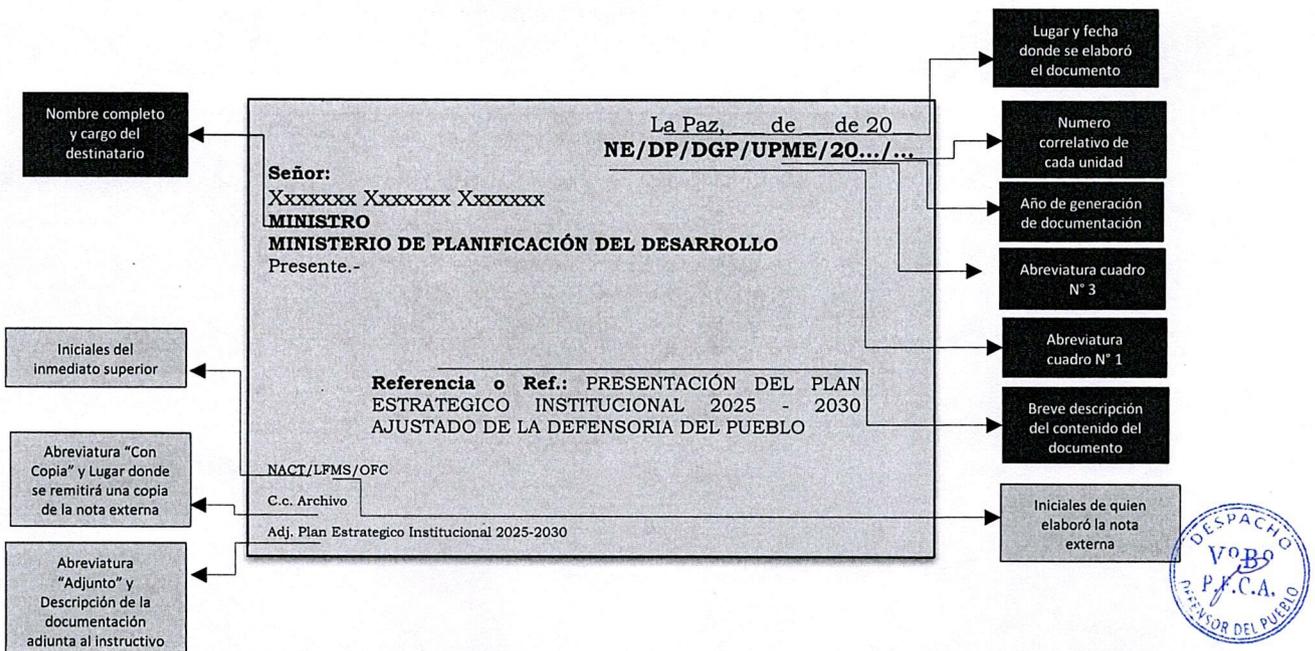
a. Tipos de información de manera ASCENDENTE:

1. **Lugar y fecha.** - En este espacio se debe colocar el lugar y la fecha de elaboración de la documentación deberá estar en la parte superior del lado derecho del documento.
2. **Cite del área o unidad organizacional.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúscula y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente.
3. **Destinatario de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.
4. **Referencia sobre el contenido de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombre, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.
5. **Visto Bueno.** - Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento en mayúsculas con el sello de visto bueno correspondientes del área y/o unidad organizacional que elaboró la nota.
6. **Con copia del documento.** - Deberá estar en la parte inferior izquierda documento y contendrá donde se remitirá una copia de la nota.
7. **Adjuntos.** - Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento indicando lo documentos adjuntos que contienen la nota.

A continuación, se muestra la Imagen 8, correspondiente a un ejemplo de nota externa de comunicación ascendente, que refleja su estructura y formato conforme a los lineamientos institucionales.

Es fundamental que, en la medida de lo posible, las notas externas sean enviadas en hoja membretada, con el fin de asegurar la formalidad y la uniformidad institucional en las comunicaciones externas, conforme a los estándares establecidos por la Defensoría del Pueblo.

Imagen 8. NOTA EXTERNA DE COMUNICACIÓN ASCENDENTE



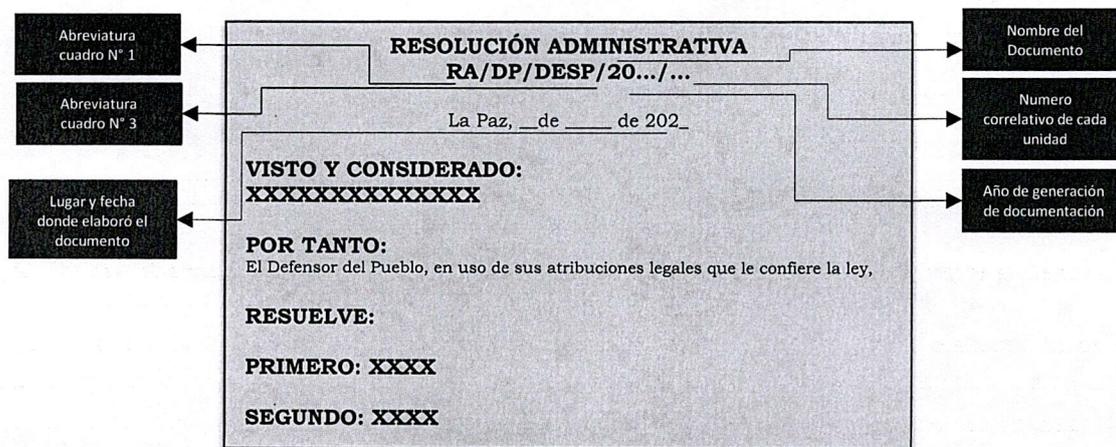
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	20 de 29

VI. Modelos de aplicación de los tipos de Resolución Administrativa

- 1. Nombre del documento.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúscula y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente.
- 2. Cite del área o unidad organizacional.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúscula y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente.
- 3. Lugar y fecha.** - En este espacio se debe colocar el lugar y la fecha de elaboración de la documentación deberá estar en el centro de la parte superior del documento.

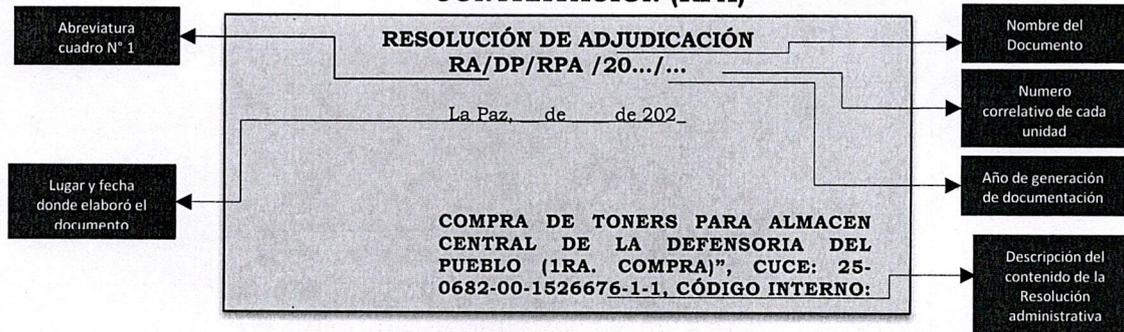
A continuación, se muestra la Imagen 9, correspondiente a un ejemplo de resolución administrativa, que refleja su estructura y formato conforme a los lineamientos institucionales.

Imagen 9. RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA



A continuación, se presenta la Imagen 10, que muestra un ejemplo de Resolución Administrativa correspondiente al o la Responsable del Proceso de Adquisición (RPA), conforme a los lineamientos institucionales vigentes.

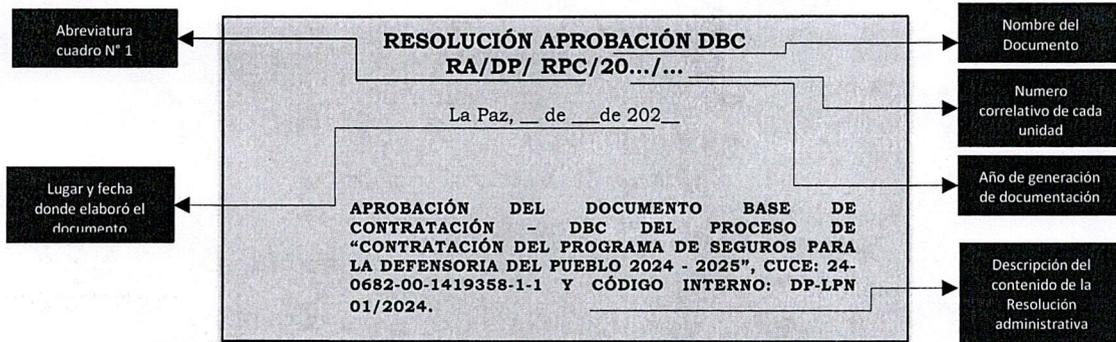
Imagen 10. RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA / RESPONSABLE DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN (RPA)



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	21 de 29

A continuación, se presenta la Imagen 11, que muestra un ejemplo de Resolución Administrativa correspondiente al o la Responsable del Proceso de Contratación (RPC), conforme a los lineamientos institucionales vigentes.

Imagen 11. RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA / RESPONSABLE DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN (RPC)

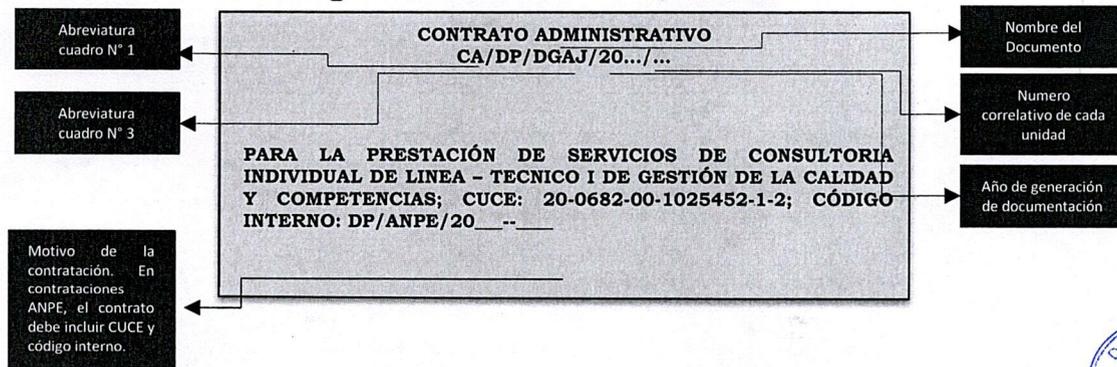


VII. Modelo de aplicación de Contrato

1. **Nombre del documento.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente.
2. **Cite del contrato.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente.
3. **Motivo de contratación.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrillas de acuerdo al motivo de contratación correspondiente.
4. **Numero CUCE.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al proceso de contrataciones correspondiente.
5. **Código interno.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrillas de acuerdo al código interno del proceso de contratación correspondiente.

A continuación, se muestra la Imagen 12, correspondiente a un ejemplo de contrato administrativo, que refleja su estructura y formato conforme a los lineamientos institucionales.

Imagen 12. CONTRATO ADMINISTRATIVO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	22 de 29

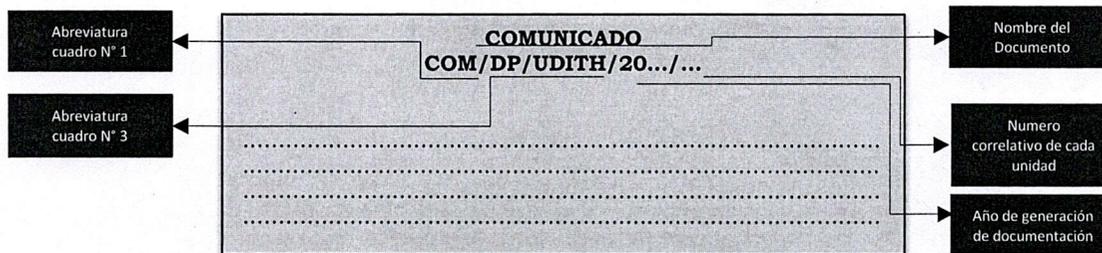
VIII. Modelo de aplicación de Comunicado

a) Tipo de información a transmitir de manera DESCENDENTE:

1. **Nombre del documento.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente.
2. **Cite del área o unidad organizacional.** - Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente.
3. **Remitente de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento.
4. **Destinatario de la documentación.** - En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento.
5. **Referencia sobre el contenido de la documentación.** - En este espacio se debe dar una breve descripción del contenido de la documentación contenida.
6. **Fecha.** - En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación.
7. **Visto Bueno.** - Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento en mayúscula con el sello de visto bueno correspondiente del área y/o unidad organizacional que elaboro el instructivo.
8. **Con copia del documento.** - Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento y contendrá donde se remitirá una copia del instructivo.
9. **Adjuntos.** - Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento indicando los documentos adjuntos que contiene el instructivo.

A continuación, se muestra la Imagen 13, correspondiente a un ejemplo de comunicado, que refleja su estructura y formato conforme a los lineamientos institucionales.

Imagen 13. COMUNICADO



7.3 CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

La información generada y transmitida en la institución se clasifica según su importancia, destino y naturaleza, garantizando un manejo adecuado y trazabilidad.

- a) **Correspondencia interna:** Documentos e información que circulan de manera habitual y se generan como parte de los procedimientos regulares de cada área o unidad organizacional, sin requerir atención inmediata.
- b) **Correspondencia externa:** Clasificada según prioridad y naturaleza:
 - Corriente: Asuntos rutinarios sin carácter urgente.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL		Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL		Versión:	1
			Página:	23 de 29

- **Urgente:** Documentos que requieren atención inmediata o extraordinaria, identificados como “URGENTE” o fecha límite específica.
- **Confidencial:** Documentos entregados en sobre cerrado, identificados como “CONFIDENCIAL” cuando corresponda, distribuidos de manera prioritaria y controlada.

Nota: Información confidencial: Se refiere a documentos o asuntos declarados como confidenciales, supervisados por la máxima autoridad jerárquica, con un control estricto sobre su manejo y distribución.

7.4 INSTANCIAS DE COORDINACIÓN INTERNA

La Defensoría del Pueblo establece instancias de coordinación interna para la atención de asuntos de competencia compartida que requieran la articulación entre áreas o unidades organizacionales.

La formalización de estas instancias dependerá de la naturaleza y relevancia del asunto:

- **Mediante Memorándum:** aplicable a designaciones de carácter operativo, temporal o de alcance limitado, en las que se instruye la conformación de la instancia y la asignación de sus integrantes.
- **Mediante Resolución Administrativa:** utilizada en casos de especial relevancia, complejidad o sensibilidad, debiendo detallar expresamente:
 - a. El objetivo de la instancia de coordinación.
 - b. Las funciones específicas asignadas.
 - c. La unidad organizacional responsable.
 - d. El carácter temporal o permanente.
 - e. La periodicidad de las sesiones.
 - f. La documentación que respalde las decisiones adoptadas.

La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) es la responsable de firmar y designar a los integrantes de las instancias de coordinación interna, ya sea mediante memorándum o Resolución Administrativa, según la naturaleza y relevancia de los asuntos a tratar. Cada instancia de coordinación debe levantar actas de reunión (Ver anexo 1), garantizando la documentación formal, la trazabilidad y la validez jurídica de las decisiones adoptadas.

Las instancias de coordinación interna se clasifican en:

7.4.1 Consejos

Son instancias de carácter consultivo que sirven para recomendar políticas y estrategias que apoyen el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los consejos tienen la función de proponer políticas y estrategias orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales, cuya aplicación será definida por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, en el marco de sus atribuciones.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	24 de 29

Asimismo, dichos consejos podrán incluir representantes de la sociedad civil organizada cuando la Institución considere necesaria su participación. Las propuestas de carácter normativo, técnico u otras, serán presentadas para consideración de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, en conformidad con lo dispuesto por la Ley 870 y demás normativas relacionadas con la organización de la entidad.

El instrumento legal para la creación de los consejos deberá ser aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo mediante Resolución Administrativa.

7.4.2 Comités

Los comités tienen un carácter permanente o temporal cuya función será la de establecer acciones, procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en los objetos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo y Plan Operativo Anual Institucional. Tienen la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal de nivel ejecutivo y/o operativo. Estos podrán ser creados por Resolución Administrativa o Memorándum de la o el Defensor del Pueblo.

a) Comité Ejecutivo

Este comité es de carácter informativo, tiene como funciones el asesoramiento y la resolución de problemas o casos específicos.

Estará Conformado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, Delegados(as) Defensoriales Adjuntos, Jefe(a) de la Unidad de Gabinete y Relaciones Públicas, Director(a) General de Asuntos Administrativos y Financieros y Director(a) General de Asuntos Jurídicos.

b) Comité Técnico

Este comité es de carácter consultivo y de asesoramiento técnico. Estará conformado por la o el Defensor del Pueblo, Jefe(a) de la Unidad de Gabinete y Relaciones Públicas, Director(a) General de Asuntos Administrativos y Financieros, Delegados(as) Defensoriales Adjuntos, Delegados(as) Defensoriales Departamentales y Jefes(as) de Unidades que sean convocados.

c) Comité Ampliado

Este comité es de carácter ejecutivo, tiene como funciones la recomendación de políticas y objetivos a seguir conformados por personal de nivel ejecutivo.

Estará conformado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, Delegados(as) Defensoriales Adjuntos, Delegados(as) Defensoriales Departamentales, Responsable(s) de Coordinación Regional, Jefe(a) de la Unidad de Gabinete y Relaciones Públicas, Director(a) General de Asuntos Administrativos y Financieros y Director(a) General de Asuntos Jurídicos.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL		Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL		Versión:	1
			Página:	25 de 29

d) Comités Especiales

Este comité es de carácter especial y concreto, tiene como función la realización de un trabajo concreto.

Se conforma a instrucción de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo y a solicitud o disposición del ente rector.

e) Comité Mixto de la Defensoría del Pueblo

Este comité es de carácter compuesto, tiene como funciones la coordinación de actividades de un grupo de comités y podrán ser permanentes o transitorios.

La conformación de estos comités será designada por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo a las necesidades.

7.4.3 Comisiones

Son grupos de trabajo temporales que se crean para cumplir una tarea o misión específica, y se disuelven automáticamente una vez alcanzado el objetivo.

Las comisiones se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán.

Estas podrán estar conformadas por personal de diferentes niveles de la estructura de la Defensoría del Pueblo y pueden ser de carácter técnico o administrativo.

De acuerdo a la normativa vigente y a requerimiento de las áreas y/o unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, se conformarán las comisiones mediante la emisión de memorándum de designación de comisión.

7.5 TIPOS E INSTANCIAS DE RELACIÓN INTERINSTITUCIONAL

En el marco de las atribuciones conferidas por la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, la Defensoría del Pueblo establece relaciones interinstitucionales de carácter funcional y complementario, orientadas al cumplimiento de su mandato constitucional, sin generar subordinación ni dependencia respecto de otras entidades. Dichas relaciones se desarrollan con instituciones públicas, privadas, organizaciones sociales y organismos internacionales, en el ámbito de su mandato constitucional y con aquellas que desempeñan funciones complementarias.

Toda relación interinstitucional, según su objetivo, duración y características operativas, deberá formalizarse mediante convenio interinstitucional o alianza, los cuales establecerán expresamente las competencias específicas y obligaciones emergentes de las entidades involucradas, así como los mecanismos de coordinación, seguimiento y ejecución necesarios para la interrelación.

Los convenios interinstitucionales serán suscritos por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo y podrán comprender, entre otros:

- Cooperación interinstitucional.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL		Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL		Versión:	1
			Página:	26 de 29

- Pasantías y trabajos dirigidos con universidades públicas y privadas.
- Donación de recursos en el marco de la cooperación internacional.
- Alianzas estratégicas con instituciones públicas y con la sociedad civil organizada.
- Acuerdos o memorándums, cartas de entendimiento o intenciones y otros documentos

7.6 SERVICIO AL USUARIO

La Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, garantiza un servicio al usuario basado en los principios de accesibilidad, gratuidad, celeridad e interculturalidad, asegurando que toda persona, sin distinción, pueda presentar quejas, solicitudes o requerimientos relacionados con la protección y promoción de derechos humanos. Su actuación se brinda con prontitud y prioriza a poblaciones en situación de vulnerabilidad, promoviendo la interculturalidad, y se ejerce mediante las estrategias de intervención establecidas en el Artículo 23 de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, incluyendo orientación y asesoría ciudadana, recordatorios ante omisión de respuesta, facilitación, investigación por denuncias o de oficio, monitoreo y alertas tempranas, seguimiento a denuncias, audiencias públicas y participación como parte accionante en acciones constitucionales de defensa. Asimismo, conforme al Artículo 5, ejerce atribuciones como interponer acciones legales y constitucionales, presentar proyectos de ley o reformas normativas, supervisar autoridades y prestadores de servicios, formular recomendaciones y censuras públicas y acceder a centros de detención, educación y salud, con el fin de garantizar la protección efectiva de los derechos ciudadanos en todo el territorio nacional.

Para operativizar la atención ciudadana, la Defensoría del Pueblo ha desarrollado el Sistema de Servicio al Pueblo, como un conjunto integrado de procesos, procedimientos y actividades que interactúan para brindar una atención defensorial de calidad, descolonizada e intercultural, orientada a satisfacer las necesidades de la población, contando además con una plataforma digital en la que se registran todos los casos conocidos, garantizando su trazabilidad y seguimiento integral hasta la conclusión de cada intervención; con el fin de facilitar el acceso de los y las peticionarias, se han establecido diversos mecanismos de recepción de denuncias, tales como vía web, línea gratuita, WhatsApp, solicitudes escritas, atención directa en las 21 oficinas defensoriales o mediante el mecanismo de Alerta Informativa.

Los registros de los casos en el Sistema de Servicio al Pueblo no serán archivados hasta la conclusión, asegurando la trazabilidad y el seguimiento integral de cada intervención.

El Sistema de Servicio al Pueblo, organiza y gestiona la atención defensorial de manera integral, asegurando que cada caso sea tratado de forma eficiente, formal y conforme a la normativa vigente, y establece una clasificación siguiente:

- Investigación Formal (IF):** Procedimiento sustantivo orientado a la investigación de presuntas vulneraciones de derechos humanos atribuibles a entidades públicas o privadas que prestan servicios públicos. Su finalidad comprobar los hechos y lograr la cesación o restitución de los derechos vulnerados, o cuando corresponda emitir resoluciones defensoriales con



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	27 de 29

recomendaciones, recordatorios legales o sugerencias para la restitución de derechos.

- ii. **Gestión Defensorial (GD):** Procedimiento ágil, aplicable principalmente cuando los hechos afectan a poblaciones vulnerables y requieren actuación inmediata ante la instancia competente para cesar la vulneración o garantizar una atención adecuada.
- iii. **Orientación Defensorial:** Procedimiento dirigido a proporcionar información y asesoramiento técnico a los peticionarios cuando los hechos no constituyen una vulneración atribuible al Estado o a prestadores de servicios públicos, canalizando a la persona hacia la instancia pertinente.
- iv. **Rechazo:** Decisión que declara la inadmisibilidad de la intervención, de acuerdo con causales taxativas establecidas en el reglamento, tales como falta de legitimación, existencia de resolución pendiente en otra instancia entre otros la notoria mala fe o ausencia de fundamentos.

Para fortalecer la eficiencia, formalidad y trazabilidad de la atención a los y las peticionarios/as, se ha implementado el Buzón de Satisfacción en las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Unidades de Coordinación Regional. Este mecanismo, bajo la supervisión de la Unidad de Servicios Defensoriales, permite la recepción, registro, canalización y seguimiento de solicitudes, quejas, sugerencias o reclamos, consolidando un sistema de atención al ciudadano ágil, seguro y confiable.

7.7 MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La Defensoría del Pueblo garantiza la eficiencia, la seguridad y la integridad en la recepción, producción, despacho y archivo de los documentos, mediante una gestión documental organizada, sistemática y orientada a la digitalización.

7.7.1 Recepción de Correspondencia

Es el proceso en el cual la Defensoría del Pueblo recibe documentación externa bajo determinadas características. El responsable de la implementación de este proceso es la Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia - VRDC, y personal designado de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Unidades de Coordinación Regional.

7.7.2 Atención de Asuntos

Es el proceso en el que se atiende cualquier trámite externo o interno en las áreas o unidades organizacionales correspondientes, bajo determinados estándares y formatos documentales. A la conclusión de un trámite, el mismo se despacha hacia un actor externo a la Defensoría del Pueblo y/o se envía al archivo de gestión. Los responsables de este proceso son todos los y las servidores públicos de la Defensoría del Pueblo que intervienen para atender un proceso.

7.7.3 Despacho de Correspondencia

Cuando un trámite deba ser remitido a actores externos, se ejecuta el proceso de despacho de correspondencia a través de la Ventanilla Única o a través de los administrativos de las Delegaciones Defensoriales Departamentales o Unidades de Coordinación Regional, que gestiona la entrega mediante servicios de mensajería y Courier. Este procedimiento no incluye el proceso de



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL		Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL		Versión:	1
			Página:	28 de 29

notificación y asegura que la documentación llegue a su destino de manera segura, eficiente y con el debido registro de salida.

7.7.4 Archivo

La organización, conservación y administración de estos archivos deberán efectuarse en estricto cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Archivos y demás normativa aplicable, garantizando una adecuada gestión documental institucional.

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
UDITH-R-4	ACTA DE REUNIONES

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCION DEL INDICADOR
N.A.	N.A.

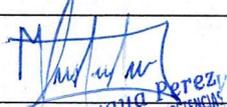
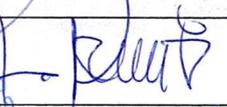
10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
N.A.	N.A.	N.A.

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	UDITH-R-4 ACTA DE REUNIÓN

12. GESTION DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Mercedes Saygua Perez	Verónica Sotomayor Mausolf	José Hernán Cortez Aguilar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	TÉCNICO I DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETENCIAS	PROFESIONAL III ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD	JEFE DE UNIDAD I DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	10/09/2025	10/09/2025	11/09/2025	
FIRMA				



Mercedes Saygua Perez
 TÉCNICO I DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETENCIAS
 UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO

José Hernán Cortez Aguilar
 JEFE DE UNIDAD I DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Pedro Francisco Callisaya Aro
 DEFENSOR DEL PUEBLO

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-2
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL	Versión:	1
		Página:	29 de 29

ANEXO 1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-04
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: ACTA DE REUNIONES	Versión:	1
		Página:	1 de 1

FECHA:		HORA:	
LUGAR DE LA REUNIÓN:			
MOTIVO DE LA REUNIÓN:			
PARTICIPANTES			
NOMBRES	CARGO/INSTITUCIÓN O SELLO	FIRMA	

ACUERDOS:	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN:	FECHAS DE EJECUCIÓN:

