



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/DESP/2025/086

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”*.

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

Que, en el marco del proceso de implementación de la norma ISO 9001; mediante Resolución Administrativa RA/DP/2025/082, 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/2025/130, de 29 de septiembre de 2025, la Unidad de Desarrollo Institucional refiere que la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Defensoría del Pueblo, en concordancia con la norma ISO 9001:2015, requiere la consolidación de documentos normativos que respalden su adecuada operación, seguimiento y mejora continua; motivo por el que proponen la implementación del Manual de la Calidad, que se constituiría en un documento rector del Sistema de Gestión de la Calidad en la Defensoría del Pueblo, cuyo propósito es establecer de manera clara los lineamientos generales, principios y directrices que orienten su funcionamiento al interior de la institución, teniendo como finalidades, describir el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, precisar la política y los objetivos de la calidad, alineados con la misión, visión y valores institucionales, garantizando coherencia con la planificación estratégica; asegurar las instancias y nivel jerárquico de acuerdo a la estructura organizacional institucional;



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

unificar la gestión documental de acuerdo al Procedimiento de Información Documentada; y servir como referencia institucional en relación con los compromisos asumidos en materia de calidad y mejora continua; en consecuencia, concluye señalando que el Manual de la Calidad, en su versión 1, permitirá fortalecer los procesos internos, asegurar la trazabilidad documental y dar cumplimiento en la normativa interna aplicable, recomendando su aprobación.

Que, por Informe INF/DP/DESP/UPME/2025/2025/05,2 de 03 de octubre de 2025, emitido por la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación dependiente de la Dirección General de Planificación, se estableció que el Manual de Calidad de la Defensoría del Pueblo propuesto por la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, no afectan a la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo, al constituirse en una adecuación de formato a uno nuevo; asimismo, se encuentra alineada al Plan Estratégico Institucional Ajustado; por consiguiente no afecta ni contradice los objetivos estratégicos institucionales.

Que, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, mediante Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/211, de 09 de octubre de 2025, concluye señalando que la aprobación del "Manual de la Calidad de la Defensoría del Pueblo" en su versión 1, propuesto por la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, es viable legalmente, toda vez que fue elaborado en el marco del Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, Código: UDITH-PRO-1, versión 2, y 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 así como la capacidad para proporcionar servicios que satisfagan a la población; asimismo, aborda los riesgos y oportunidades asociadas al contexto de la calidad y sus objetivos coadyuvando a la capacidad de demostrar su conformidad; 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 la Calidad de la Defensoría del Pueblo", Código: UDITH-MA-3, 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 cualquier instrucción, comunicación o disposición contraria a la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

PFCA
ELCB/NSSP


Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

2025



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE LA CALIDAD

**UNIDAD DE DESARROLLO
INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO**



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	1 de 30

1. OBJETO

El presente Manual de la Calidad tiene por objeto describir, estructurar y comunicar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Defensoría del Pueblo, en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001.

Este documento establece el marco de referencia para:

- Definir el alcance, los procesos y las interacciones del SGC en la Defensoría del Pueblo.
- Asegurar la coherencia del SGC con la política y los objetivos institucionales de calidad.
- Proporcionar lineamientos técnicos sobre la gestión de los procesos, las responsabilidades y las autoridades asociadas al alcance del SGC.
- Garantizar la capacidad institucional de cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y con las expectativas de las partes interesadas pertinentes, en especial de la población.
- Servir como documento de referencia en auditorías internas, externas y evaluaciones de la conformidad del sistema.

En este sentido, el Manual de la Calidad constituye una herramienta técnica e institucional destinada a fortalecer la transparencia, la eficacia y la mejora continua de los procesos de la Defensoría del Pueblo, asegurando la confianza de la población en la gestión defensorial.

1.1. JUSTIFICACIÓN

La Defensoría del Pueblo es una institución de derecho público creada para la defensa, promoción y difusión de los derechos humanos y de la Madre Tierra en el Estado Plurinacional de Bolivia. Su naturaleza está definida en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, que le otorga autonomía funcional, financiera y administrativa, garantizando así su independencia en el cumplimiento de sus atribuciones.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- Atender y canalizar denuncias de la población, a través de sus diferentes procesos (Investigación Formal, Gestión Defensorial, Orientación Defensorial y Rechazo) en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo, sobre vulneración de derechos humanos.
- Emitir recomendaciones por actos u omisiones que impliquen violación de los derechos individuales y/o 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.
- Promover y difundir el ejercicio de los derechos humanos a través de programas de educación, formación y sensibilización.
- Promover el cumplimiento de los Derechos Humanos, con organizaciones de la sociedad civil, organismos internacionales y redes regionales.
- Interponer las acciones de inconstitucionalidad, de libertad, de amparo constitucional, de protección de privacidad, popular, de cumplimiento y el recurso directo de nulidad, en casos de vulneración de derechos individuales y colectivos manifiestamente.
- Prevenir la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (malos tratos).



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	2 de 30

En el ámbito internacional, la Defensoría del Pueblo de Bolivia cuenta con el reconocimiento de categoría "A" por parte de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI), lo que le permite participar con voz y voto en foros internacionales sobre derechos humanos. Además, el actual Defensor del Pueblo, Pedro Francisco Callisaya Aro, ejerce la Secretaría General de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA), fortaleciendo así la presencia de Bolivia en espacios de cooperación y articulación regional.

La institución asume también un compromiso con la calidad en la prestación de sus servicios, procurando que cada proceso de atención a la ciudadanía se desarrolle con eficiencia, transparencia, imparcialidad y mejora continua. En este marco, la Defensoría del Pueblo implementa un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, que asegura el cumplimiento de los requisitos aplicables, la satisfacción de las personas usuarias y el fortalecimiento permanente de la gestión institucional.

De esta manera, la Defensoría del Pueblo se consolida como una institución independiente, confiable y legitimada a nivel nacional e internacional, cuyo compromiso permanente es garantizar la protección y el ejercicio pleno de los derechos fundamentales de la población boliviana, bajo estándares de calidad y mejora continua.

1.2. MAPA DE MACRO PROCESOS

El mapa de macro procesos es una representación estructurada de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que conforman a la Defensoría del Pueblo, en coherencia con los requisitos de la norma ISO 9001. Este mapa ilustra la secuencia, interacción e interrelación de los procesos clave necesarios para satisfacer los requisitos de los usuarios y partes interesadas, promover la mejora continua y asegurar el cumplimiento de la misión institucional. Asimismo, permite visualizar la alineación entre la planificación estratégica, la gestión operativa y los recursos de apoyo, garantizando un enfoque basado en procesos y en el análisis de riesgos, orientado a la eficacia del sistema.

La estructura funcional de la Defensoría del Pueblo se organiza en torno a tres tipos principales de macroprocesos:

A) Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos son aquellos que orientan la planificación, dirección y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. Están enfocados en el establecimiento de políticas, objetivos, planificación institucional y el direccionamiento estratégico para asegurar la alineación con la misión, visión y necesidades de las partes interesadas.

Procesos identificados:

- **Desarrollo Institucional (Sistema de Gestión de la Calidad):** Encargado de la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC conforme a la norma ISO 9001.
- **Gestión Directiva:** Involucra la toma de decisiones estratégicas, liderazgo y seguimiento institucional de alto nivel.
- **Planificación Estratégica:** Define los objetivos de largo plazo, metas institucionales y planes de acción para el cumplimiento de la misión y visión organizacional.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	3 de 30

B) Procesos Principales o Misionales

Constituyen el eje central de la razón de ser de la Defensoría del Pueblo. Están orientados a la promoción, protección y defensa de los derechos humanos, la prevención de conflictos y la atención a grupos vulnerables. Estos procesos transforman necesidades sociales en acciones concretas. Están directamente orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios y la población.

Procesos identificados:

- **Promoción de los Derechos Humanos y Cultura de Paz:**
Incluye la comunicación, difusión y promoción estratégica de los derechos humanos, así como la prevención de conflictos.
- **Protección de Derechos Humanos Generacionales, Género y Diversidades:**
Abarca la protección de los derechos de grupos en situación de vulnerabilidad, así como el enfoque de género y diversidades.
- **Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra:**
Comprende los servicios defensoriales, investigaciones defensoriales y acciones de debida diligencia en derechos humanos relacionados con la Madre Tierra.
- **Prevención de la Tortura:**
Involucra acciones institucionales destinadas a prevenir tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- **Asuntos Constitucionales:**
Procesos de análisis, interpretación o defensa en el marco de los derechos fundamentales y principios constitucionales.

C) Procesos de Apoyo

Son los procesos que proporcionan soporte necesario para la ejecución eficiente de los procesos principales y estratégicos. Aseguran la disponibilidad de recursos, talento humano, información y medios necesarios para el funcionamiento eficaz del SGC.

Procesos identificados:

- **Gestión del Talento Humano:** Administración y gestión del personal institucional.
- **Gestión Administrativa Financiera:** Administración de recursos financieros, materiales y logísticos.
- **Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción:** Fortalecimiento de la ética pública y mecanismos de control.
- **Auditoría Interna:** Evaluación sistemática e independiente para verificar el cumplimiento de la normativa.
- **Gestión de Asuntos Jurídicos:** Asesoría legal para el cumplimiento de las funciones institucionales.
- **Estadística y Sistemas de Información Integrada:** Mantenimiento de equipos y soporte técnico, gestión de información, análisis de datos e indicadores.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	4 de 30



2. BASE NORMATIVA

- Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y sus modificaciones.
- Ley N° 1178 (SAFCO), de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Reglamento de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, vigente.
- Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo de la Defensoría del Pueblo, código: ANDEF/USED-REG-1, vigente.
- Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, código: UDITH-PRO-1, vigente.
- Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo, código: ANDEF/USED-PRO-1, vigente.
- Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora, código UDITH-PRO-2, vigente.
- Procedimiento de Auditorías Internas, código UDITH-PRO-3, vigente.
- Procedimiento del Plan Operativo Anual, código: DGP/UPME-PRO-1, vigente.
- Procedimiento Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual, código: DGP/UPME-PRO-2, vigente.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	5 de 30

- Procedimiento Revisión por la Dirección, código: DESP-PRO-1, vigente.
- Manual de Comunicación Interna y Coordinación Organizacional, código: UDITH-MA-2, vigente.
- Manual de Organización y Funciones, código: UDITH-MA-1, vigente.
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

3. ALCANCE

El Sistema de Gestión de la Calidad es aplicable al proceso de:

“Atención de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo”.

Exclusiones:

Se excluye el requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, de la norma ISO 9001:2015.

Ubicaciones incluidas:

Oficina Nacional (Procesos estratégicos y de apoyo), Delegación Defensorial Departamental de Oruro y Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba.

Este alcance será revisado periódicamente (al menos una vez al año) para garantizar su idoneidad y eficacia en el logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad y Plan Estratégico Institucional.

4. RESPONSABILIDADES

- **El Defensor o la Defensora del Pueblo:** Aprueba y oficializa el Manual de la Calidad.
- **La Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano:** Actualiza y controla el cumplimiento del Manual, garantizando su difusión y vigencia.
- **Las Unidades y Áreas Organizacionales dentro del alcance del SGC:** Aplican las disposiciones establecidas en el Manual, dentro de sus competencias y funciones.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
UDITH	Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano
SSP	Sistema de Servicio al Pueblo
USED	Unidad de Servicios Defensoriales
POA	Programación Operativa Anual
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva
IF	Investigación Formal
GD	Gestión Defensorial
OD	Orientación Defensorial
RD	Resolución Defensorial



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	6 de 30

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Calidad	Grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Alta Dirección	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel
Organización	Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos
Contexto de la organización	Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
Parte interesada	Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
Cliente (usuario)	Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
Proveedor	Organización que proporciona un producto o un servicio
Mejora	Actividad para mejorar el desempeño.
Mejora continua	Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
Gestión	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
Gestión de la calidad	Gestión con respecto a la calidad.
Planificación de la Calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
Procedimiento	Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.
Sistema	Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
Sistema de gestión	Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	7 de 30

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Sistema de gestión de la calidad	Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad
Política de la calidad	Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección relativa a la calidad.
Visión	Aspiración de aquello que una organización aspira llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.
Misión	Propósito de la existencia de la organización, tal como la expresa la alta dirección.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Objetivo de la calidad	Resultado a lograr relativo a la calidad.
Servicio	Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
Desempeño	Resultado medible.
Riesgo	Efecto de la incertidumbre
Eficacia	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados
Documento	Información y el medio en el que está contenida
Información documentada	Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene
Especificación	Documento que establece requisitos
Manual de la calidad	Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia las actividades realizadas
Validación	Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
Satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes
Queja	Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
Acción correctiva	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar de que vuelva a ocurrir.
Corrección	Acción para eliminar una No Conformidad detectada.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	8 de 30

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
Alcance de auditoría	Extensión y límites de una auditoría.
Hallazgos de la auditoría	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

7. DESARROLLO

7.1. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política de la Calidad es establecida por la MAE y cuya pertinencia es revisada anualmente en la "Revisión por la Dirección".

La Política de la Calidad se documenta en el registro UDITH-R-5. (Anexo1)

La política vigente de la Defensoría del Pueblo, es la siguiente:

DECLARATORIA DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DE PUEBLO

En la Defensoría del Pueblo nos comprometemos a garantizar la defensa y promoción de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas. Nos esforzamos por asegurar un servicio de calidad, cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001, orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de la población.

Nuestra política se fundamenta en los siguientes principios:

1. **Compromiso con los Derechos Humanos:** Promoveremos activamente el respeto, la protección y la promoción de los derechos humanos en todas nuestras actividades y servicios.
2. **Transparencia y Accesibilidad:** Nos comprometemos a operar de manera transparente y accesible, facilitando el acceso de la ciudadanía a nuestros servicios y procesos.
3. **Imparcialidad e Independencia:** Actuaremos de manera imparcial e independiente en la defensa de los derechos de todas las personas, sin discriminación ni favoritismos.
4. **Colaboración y Diálogo:** Fomentaremos la colaboración y el diálogo con la sociedad civil, autoridades y otras instituciones para fortalecer nuestra labor en defensa de los derechos humanos.
5. **Mejora Continua:** Buscamos la mejora continua de nuestros procesos, servicios y desempeño organizacional mediante la revisión periódica de nuestros objetivos de calidad y el análisis de los resultados obtenidos.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	9 de 30

7.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos de la calidad han sido definidos en función a los lineamientos estratégicos y a la Política de la Calidad de la Defensoría del Pueblo y se detallan a continuación, es importante aclarar que estos se revisan por gestión al igual que los parámetros de cumplimiento:

DESCRIPCIÓN
% de casos atendidos vía investigación formal, del total de los casos registrados en el SSP
% de casos concluidos vía gestión defensorial (GD) en el tiempo promedio de 25 días hábiles, del total de los casos concluidos (GD).
% de casos concluidos vía investigación formal (IF) en el tiempo promedio de 120 días calendario, del total de los casos concluidos (IF).
% de casos concluidos, del total de los casos registrados el 2025 en el SSP (IF, GD, OD y Rechazo).
% de casos concluidos, del total de los casos rezagados de gestiones pasadas.
% de casos concluidos en IF y GD por las causales de subsanado, cese de la vulneración y atención adecuada, del total de los casos concluidos en estos 2 procedimientos
% de quejas de mala atención recibidas del total de casos atendidos

7.3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Defensoría del Pueblo ha determinado las cuestiones externas e internas mediante un análisis FODA, que se presenta a continuación:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	10 de 30

INTERNAS

FORTALEZAS

- Mandato Constitucional:** La Defensoría del cuenta con un sólido respaldo jurídico establecido en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, lo que otorga legitimidad y autoridad a su labor en la defensa y promoción de los derechos humanos.
- Autonomía Institucional:** Su independencia frente a los poderes del Estado garantiza la imparcialidad de sus decisiones y acciones, permitiéndole actuar sin interferencias externas.
- Cobertura Nacional:** Posee presencia en diversas regiones del país, lo que facilita un alcance amplio y efectivo para atender vulneraciones de derechos tanto en áreas urbanas como rurales.
- Credibilidad y confianza pública:** A pesar de desafíos institucionales, sigue siendo una entidad que genera confianza en sectores de la población, especialmente relacionado con la defensa de derechos humanos y la protección de grupos en situación de vulnerabilidad.
- Experiencia y conocimiento especializado:** Cuenta con personal técnico con formación y experiencia en materia de derechos humanos, lo que fortalece su capacidad para gestionar situaciones complejas y sensibles.
- Compromiso institucional con los derechos humanos y la Madre Tierra:** La misión y lineamientos de la Defensoría incorpora la protección ambiental, lo que le permite abordar con legitimidad problemáticas vinculadas al cambio climático y la sostenibilidad.
- Conocimiento de las problemáticas sociales y ambientales:** Su enfoque integral de derechos humanos le brinda una visión amplia de las necesidades y desafíos de las comunidades, reforzando su rol en la atención de crisis sociales y ambientales.
- Capacidades de sensibilización:** Su experiencia en procesos de sensibilización y formación ciudadana constituye una herramienta estratégica para fomentar la conciencia social, la resiliencia climática y la adopción de políticas orientadas a la protección de los derechos humanos y del medio ambiente.

EXTERNAS

OPORTUNIDADES

- Creciente concienciación sobre los derechos humanos:** La sociedad boliviana muestra un interés creciente en la protección de los derechos, lo que puede traducirse en mayor apoyo a las actividades de la Defensoría.
- Colaboración con organismos internacionales:** Alianzas con organizaciones internacionales, como Naciones Unidas o la Corte Interamericana de Derechos Humanos, ofrecen oportunidades de financiamiento, capacitación y visibilidad global.
- Nuevas tecnologías de comunicación:** El uso de plataformas digitales puede fortalecer la difusión de los derechos humanos, facilitar denuncias y permitir un mayor acercamiento a la ciudadanía, especialmente en áreas remotas.
- Progresivo reconocimiento de los derechos de grupos vulnerables:** Movimientos sociales que abogan por los derechos de mujeres, pueblos indígenas, LGTB+, entre otros, ofrecen un espacio propicio para ampliar su agenda de derechos y obtener mayor apoyo social.
- Incremento de la presión internacional para proteger los derechos humanos:** Las expectativas y evaluaciones internacionales sobre derechos humanos en Bolivia pueden generar apoyo a las acciones de la Defensoría para mejorar sus capacidades y efectividad.
- Apoyo a políticas de adaptación y mitigación:** La Defensoría puede ser un actor clave en la promoción de políticas públicas que enfrenten el cambio climático, sobre todo en la protección de derechos de comunidades vulnerables.
- Alianzas estratégicas:** Existen oportunidades de colaboración con ONG, organismos internacionales, universidades para desarrollar iniciativas o actividades de beneficio mutuo.

INTERNAS

DEBILIDADES

- Recursos financieros limitados:** Como muchas Instituciones públicas, la Defensoría enfrenta restricciones presupuestarias que limitan su capacidad operativa y de respuesta oportuna.
- Burocracia interna:** Los procedimientos administrativos pueden ser lentos y afectar la agilidad para responder a las denuncias y actuar de manera preventiva.
- Falta de presencia en áreas remotas:** Aunque tiene cobertura nacional, hay zonas rurales o de difícil acceso donde la Defensoría no tiene una presencia suficiente, lo que reduce su impacto en comunidades vulnerables.
- Dependencia de otros organismos del Estado:** Si bien es una entidad independiente, en algunos casos su efectividad depende de la colaboración de otras entidades estatales, lo que puede obstaculizar sus labores.
- Percepción pública de politización:** En ciertos sectores, la Defensoría puede ser percibida como influenciada políticamente, lo que debilita su credibilidad e independencia ante la ciudadanía.
- Capacidades técnicas limitadas en cambio climático:** Es posible que se necesiten más conocimientos específicos y capacitación en temas técnicos de cambio climático para abordar esta problemática adecuadamente.
- Recursos financieros y humanos:** Dificultad para priorizar y asignar recursos específicamente destinados a la gestión institucional frente al cambio climático, debido a las múltiples demandas de la institución.

EXTERNAS

AMENAZAS

- Inestabilidad política:** Los conflictos políticos y sociales en Bolivia pueden afectar la independencia y el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, especialmente si hay presiones para alinearse con ciertos intereses.
- Falta de cumplimiento de las recomendaciones:** Otras instituciones del Estado, como el Poder Judicial o las fuerzas de seguridad, no siempre cumplen con las recomendaciones emitidas por la Defensoría, lo que reduce su impacto y efectividad.
- Desconfianza en las instituciones públicas:** La creciente desconfianza hacia el Estado y las instituciones públicas puede repercutir en la percepción y legitimidad de la Defensoría ante la población.
- Escasa colaboración interinstitucional:** La falta de apoyo de otras entidades del Estado puede limitar el alcance y la efectividad de sus acciones.
- Escenarios de crisis sociales y conflictos:** Situaciones de conflicto social o disturbios pueden desbordar la capacidad operativa de la Defensoría para responder y proteger adecuadamente los derechos humanos de las personas afectadas.
- Impacto directo del cambio climático:** Los desastres naturales, como incendios forestales, inundaciones y sequías, afectan a comunidades y derechos humanos, aumentando la carga de trabajo y la necesidad de intervención.
- Riesgos para poblaciones vulnerables:** Los efectos del cambio climático podrían agravar la situación de comunidades indígenas y campesinas, lo cual eleva la responsabilidad de la Defensoría en su protección.
- Cambio en el marco regulatorio:** Con la creciente presión para adoptar políticas de sostenibilidad, la Defensoría podría enfrentarse a cambios en el marco regulatorio que afecten su planificación y gestión.

7.3.1 PARTES INTERESADAS

La institución ha determinado las siguientes partes interesadas, así como necesidades y expectativas:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	11 de 30

N°	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
1	Población	- Acceso oportuno y gratuito a la atención mediante el Sistema de servicio al Pueblo. - Acciones efectivas para la protección de los derechos humanos. - Canales accesibles para presentar denuncias.	- Trato con calidad y calidez. - Soluciones concretas. - Transparencia y confianza en las actuaciones de la Defensoría.
2	Grupos en situación de vulnerabilidad (pueblos indígenas, mujeres, niñez, personas con discapacidad, población LGTBIQ+, adultos mayores, personas privadas de libertad, afectados por desastres climáticos, etc.)	- Atención diferenciada e inclusiva según sus condiciones particulares. - Defensa prioritaria de sus derechos y acceso a la justicia. - Apoyo frente a discriminación, violencia y exclusión social.	- Ser visibilizados y escuchados. - Que la Defensoría actúe con firmeza y prioridad en su protección. - Políticas públicas con enfoque de derechos y equidad.
3	Estado (Órganos Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Electoral; gobiernos departamentales y municipales)	- Recomendaciones técnicas y jurídicas para mejorar la protección de derechos humanos.	- Que la Defensoría actúe de forma imparcial y autónoma, pero también como un ente propositivo. - Colaboración en la formulación de políticas públicas.
4	Servidores(as) públicos de la Defensoría del Pueblo	- Condiciones laborales adecuadas. - Capacitación continua en derechos humanos, gestión de calidad y temas emergentes (p. ej. cambio climático).	- Reconocimiento a su labor. - Oportunidades de desarrollo profesional. - Pagos de sueldos justos y puntuales.
5	Organizaciones de la sociedad civil (ONG, colectivos ciudadanos, gremios, universidades)	- Un aliado institucional para visibilizar y canalizar denuncias de violaciones a derechos. - Apoyo técnico y jurídico en causas sociales y ambientales.	- Que la Defensoría sea activa y confiable en la defensa de derechos. - Espacios de articulación, diálogo y colaboración.
6	Organismos internacionales (ONU, CIDH, cooperación internacional, agencias de cooperación)	- Información objetiva y periódica sobre la situación de derechos humanos en Bolivia. - Interlocución institucional seria y transparente.	- Que la Defensoría cumpla su mandato con autonomía. - Ser un socio estratégico en proyectos y programas sobre derechos humanos,



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	12 de 30

N°	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
			cambio climático y desarrollo sostenible.
7	Proveedores	- Pagos puntuales.	- Recurrencia en prestación de servicios o venta de productos.

7.3.2 CAMBIO CLIMÁTICO

La Defensoría del Pueblo reconoce que el cambio climático constituye un factor transversal que afecta el ejercicio y la garantía de los derechos humanos, así como el desarrollo de sus funciones institucionales.

En este sentido, se han considerado las expectativas de las partes interesadas en relación con la responsabilidad institucional frente al medio ambiente y la sostenibilidad, integrando dichas expectativas en la planificación estratégica y en la gestión de la calidad. Asimismo, se ha identificado de qué manera la institución impacta en el medio ambiente, planteando acciones de mejora y de mitigación, recogidas en la matriz de oportunidades.

De igual manera, se ha analizado cómo el cambio climático impacta a la Defensoría del Pueblo, determinándose los siguientes aspectos:

- Incremento en la conflictividad social y vulneración de derechos humanos derivados de fenómenos climáticos extremos (incendios forestales, sequías, inundaciones) que afectan a comunidades y grupos en situación de vulnerabilidad.
- Interrupción en la continuidad operativa por emergencias ambientales que pueden limitar la movilidad del personal, la accesibilidad a oficinas o la prestación de servicios.
- Exigencias sociales y normativas crecientes en materia de sostenibilidad y responsabilidad institucional, que demandan a la Defensoría un rol activo en la promoción y defensa de los derechos relacionados con un medio ambiente sano.
- Mayor presión sobre recursos institucionales para atender emergencias vinculadas con el cambio climático y sus impactos en la población.

En consecuencia, la Defensoría del Pueblo incorpora, dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, un enfoque preventivo y de mejora continua frente al cambio climático, fortaleciendo sus procesos internos, sensibilizando a su personal y desarrollando capacidades para brindar una atención efectiva y oportuna a la población afectada por esta problemática.

Asimismo, se identifican las expectativas de las partes interesadas con respecto al cambio climático.

Las acciones definidas se encuentran registradas en la matriz de riesgos y en la matriz de oportunidades, todas ellas se encuentran en el subtítulo 7.5 del presente manual.

7.4. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La MAE asume el liderazgo y compromiso con respecto al SGC, estableciendo la política y objetivos del SGC, promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, asignando recursos necesarios, asimismo, se compromete a satisfacer los requisitos de los usuarios y los legales. Comunicando la política y objetivos de la calidad, así como la importancia de la gestión de la calidad eficaz.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	13 de 30

Asimismo, la MAE realiza el análisis de riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción de los usuarios, este análisis se realiza anualmente en la Revisión por la Dirección (MAE).

Tiene establecido el organigrama de la institución y asigna las responsabilidades y autoridades, que se encuentra detalladas en el Manual de Organización y Funciones (MOF) (Código: UDITH-MA-1) y también en los POAI's anuales de cada cargo.

7.5. PLANIFICACIÓN

7.5.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS

La metodología para la toma de acciones para abordar los riesgos se describe a continuación.

A) METODOLOGÍA PARA DETERMINAR Y EVALUAR LOS RIESGOS:

Las etapas para evaluar los riesgos son las siguientes:

1. Identificación del riesgo

- Detectar eventos o situaciones que puedan afectar negativamente el cumplimiento del mandato institucional, la satisfacción de los usuarios o la eficacia del SGC.
- Fuentes: procesos, auditorías, quejas, análisis del contexto, partes interesadas.

2. Valoración del riesgo

- Se han definido los criterios para valorar el riesgo y que estarán basados en la: probabilidad (P) y el impacto (I).
- Las escalas de valoración para cada uno de los criterios serán entre 1 a 5:
 - Probabilidad: desde "Muy baja" (1) hasta "Muy alta" (5).
 - Impacto: desde "No significativo" (1) hasta "Crítico" (5).

Escala de valoración:

- Probabilidad (P):

Valor	Descripción
1 – Muy baja	El riesgo es poco probable; ocurriría en circunstancias excepcionales (menos de 1 vez cada 5 años).
2 – Baja	Puede ocurrir, pero no es frecuente; su historial es limitado (1 vez cada 2-5 años).
3 – Media	Ocurre ocasionalmente; es un evento posible y con antecedentes conocidos (1 vez al año aprox.).
4 – Alta	Ocurre con frecuencia; es muy probable que se repita varias veces en el corto plazo.
5 – Muy alta	Casi seguro; ocurre de forma continua o recurrente.

- Impacto (I):



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	14 de 30

Valor	Descripción
1 – No significativo	Consecuencias mínimas; no afecta el servicio ni la imagen institucional.
2 – Menor	Impacto limitado; pequeñas demoras o insatisfacción puntual sin repercusión mayor.
3 – Moderado	Afecta parcialmente la atención; genera insatisfacción en usuarios o retrasa objetivos.
4 – Grave	Afecta de manera seria la capacidad institucional; provoca denuncias, reclamos colectivos o compromete metas estratégicas.
5 – Crítico	Consecuencias muy graves; paraliza servicios, daña seriamente la credibilidad y reputación institucional.

3. Cálculo del nivel de riesgo (NR):

- Fórmula: **NR = P x I**
- Clasificación:
 - Bajo (1-5) → Aceptable, seguimiento normal.
 - Medio (6-15) → Requiere control.
 - Alto (16-25) → Necesita acciones inmediatas.

4. Definición de acciones de tratamiento

- Evitar (cambiar el plan o proceso).
- Mitigar (implementar controles).
- Transferir (p. ej. a otra entidad competente).
- Aceptar (cuando es residual y asumible).
- Otros de acuerdo al Riesgo

B) MATRIZ DE RIESGOS

Como resultado del análisis se tiene la siguiente matriz de riesgos.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	15 de 30

CÓDIGO	PROCESO/ÁREA	RIESGO	PROBABI- LIDAD (1-5)	IMPACTO (1-5)	NIVEL DE RIESGO	CLASIFI- CACIÓN	ACCIONES DE CONTROL O MITIGACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	EFICACIA DE LAS ACCIONES	FECHA DE REVISIÓN DE LA EFICACIA
R-1	SSP	Inadecuada identificación de casos	3	5	15	Medio	1. Actualización del Reglamento del SSP 2. Elaboración del procedimiento del SSP 3. Capacitación al personal	USED	1. Agosto-2025 2. Agosto-2025 3. Agosto 2025		dic-25
R-2	Operación institucional	Impacto de conflictos sociales	4	4	16	Alto	1. Establecer un Plan de emergencias, 2. Monitoreo de riesgos externos, 3. Definir canales alternativos de atención	1. DGP-UDITH mediante Consultor contratado por el PNUD 2. UPCON 3. USED (Reglamento y Procedimiento)	1. Diciembre 2025 2. Permanente 3. Agosto 2025		dic-25
R-3	Operación institucional	Ataques cibernético	1	5	5	Bajo	1. Compra de firewall 2. Configuración 3. Monitoreo	ESIN	1. Agosto 2025 2. Noviembre 2025 3. Permanente		mar-26
R-4	Operación institucional	Falla física del servidor de aplicaciones	1	5	5	Bajo	1. Potenciación de un servidor alternativo 2. Mantenimiento del servidor	ESIN	1. Agosto 2024 2. Permanente	Mitigado	ago-25
R-5	Operación institucional	Fallas en suministro de servicios	1	4	4	Bajo	1. UPS para autonomía de una hora	ESIN	Ejecutado	Mitigado	sep-25
R-6	Operación institucional	Fallas en servicio de suministro de internet	1	4	4	Bajo	1. Solicitar conexión del servicio por dos canales	ESIN	ene-26		jun-26
R-7	Operación institucional	Ataque o robo de equipos	1	5	5	Bajo	1. Colocado de chapas de seguridad a oficina y a Centro de Procesamiento de Datos (CPD)	ESIN	Ejecutado	Mitigado	ago-25
R-8	Operación institucional	Disminución de presupuesto	2	5	10	Medio	1. Seguimiento y cumplimiento del presupuesto 2. Distribución de presupuesto por prioridades 3. Búsqueda de financiamiento con entidades de cooperación	1. DGAF 2. DGAF 3. DGP	Permanen- temente		Anualmente

09/10/2025



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	16 de 30

R-9	Operación institucional	Personal nuevo	2	2	4	Bajo	1. Inducción 2. Capacitación y entrenamiento 3. Evaluación y seguimiento	1. UDITH 2. Area o unidad organizacional donde ingresa el nuevo personal 3. UDITH	Cada que ingresa nuevo personal	Mitigado	Anualmente
R-10	Operación institucional	Cambios en el marco regulatorio	2	3	6	Medio	1. Monitoreo constante 2. Capacitación en nuevas regulaciones 3. Implementar procesos ágiles	1. Cada área y unidad organizacional 2. Area o unidad organizacional donde afecte el cambio 3. UDITH con las áreas y unidades	Permanente-mente	Mitigado	Anualmente
R-11	UDDI	Afectación al cambio climático por reducción de bosques debido a incendios y afectación a poblaciones cercanas a los incendios	5	5	25	Alto	1. Emisión de Acción Constitucional contra los incendios con Sentencia del 1° de octubre de 2024 2. Seguimiento	UDDI	Permanente-mente, principalmente en invierno	Transferido	Estacional
R-12	UDDI	Contaminación por bolsas plásticas	5	5	25	Alto	1. Acción Constitucional Plurinacional 0460/2022-S2 contra el uso de bolsas plásticas 2. Seguimiento	UDDI	Permanente-mente	Transferido	Anualmente
R-13	UDDI	Deterioro de la calidad del agua y acceso a la misma	3	5	15	Medio	1. Acción Constitucional para calidad de agua 012/2024 2. Seguimiento	UDDI	Permanente-mente	Transferido	Anualmente
R-14	UDDI	Proponer marco normativo para Recursos Hídricos	3	4	12	Medio	1. Elaborar propuesta	UDDI	2026		dic/2025
R-15	Operación institucional	No poder realizar el trabajo debido a afectaciones por el cambio climático	1	3	3	Bajo	1. No corresponde tomar acciones	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	17 de 30

7.5.2. ACCIONES PARA ABORDAR LAS OPORTUNIDADES

A) METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE OPORTUNIDADES

La metodología para abordar las oportunidades es muy similar a la de Riesgos.

Las etapas que se seguirán son las siguientes:

1. Identificación de la oportunidad

- Detectar factores internos/externos que pueden mejorar procesos, confianza ciudadana o posicionamiento institucional.
- Fuentes: FODA, encuestas, auditorías, innovación, contexto.

2. Valoración de la oportunidad

- El criterio utilizado es el de asignar valores la probabilidad y el impacto:
 - Probabilidad de éxito (P) (1-5).
 - Impacto positivo (I) (1-5).

La escala que se utiliza para la evaluación de las oportunidades será de acuerdo a:

• Probabilidad de éxito (P)

Valor	Descripción
1 – Muy baja	Es poco probable aprovechar la oportunidad; se carecen de recursos o condiciones.
2 – Baja	Existe alguna posibilidad, pero requiere un esfuerzo extraordinario o depende de factores externos poco controlables.
3 – Media	Probable de aprovechar con acciones planificadas y esfuerzo moderado.
4 – Alta	Muy probable de materializar, la institución tiene recursos y capacidades para hacerlo.
5 – Muy alta	Casi seguro de lograrse; las condiciones internas y externas son altamente favorables.

• Impacto positivo (I)

Valor	Descripción
1 – Mínimo	Beneficio reducido, apenas mejora un proceso puntual.
2 – Menor	Aporta cierta mejora, pero limitada al área específica.
3 – Moderado	Beneficio apreciable; fortalece un proceso clave o un servicio relevante.
4 – Alto	Genera impacto institucional importante; mejora significativa en eficiencia, cobertura o legitimidad.
5 – Muy alto	Transformador; posiciona a la Defensoría como referente nacional o internacional y fortalece ampliamente la confianza ciudadana.

3. Cálculo del nivel de oportunidad (NO):

- Fórmula: $NO = P \times I$.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	18 de 30

- Clasificación:
 - Baja (1-5) → Conveniente, pero no prioritaria.
 - Media (6-15) → Recomendable aprovechar.
 - Alta (16-25) → Prioritaria para acción inmediata.

4. Definición de acciones de aprovechamiento

- Implementar (convertir en proyecto).
- Potenciar (reforzar capacidades).
- Alianzas (sumar socios estratégicos).
- Otros de acuerdo a la oportunidad valorada

B) MATRIZ DE OPORTUNIDADES

Como resultado de la evaluación se tiene la siguiente matriz de oportunidades:

CÓDIGO	PROCESO/ÁREA	OPORTUNIDAD	PROBABI- LIDAD (1-5)	IMPACTO (1-5)	NIVEL DE OPORTU- NIDAD	CLASIFI- CACIÓN	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	EFICACIA DE LAS ACCIONES	FECHA DE REVISIÓN DE LA EFICACIA
O-1	APCP/UCOM	Creciente concienciación sobre los derechos humanos	5	3	15	Media	1. Difusión del trabajo de la Defensoría en redes sociales 2. Cursos de capacitación sobre derechos humanos 3. Difusión de los DD.HH. En colegios y trabajo con voluntarios estudiantiles.	APCP/UCOM	Permanet emente		feb-26
O-2	DGP	Colaboración con organismos internacionales	3	5	15	Media	1. Establecer convenios de cooperación y 2. Participación en foros internacionales	DGP / DESP	1. marzo 2025 2. agosto 2025		feb-26
O-3	APDEG/ USED	Reconocimiento de los derechos de grupos vulnerables	3	5	15	Media	1. Desarrollo de plan de acciones defensoriales 2. Elaboración de Lieneamientos de atención para poblaciones vulnerables	1. APDEG 2. USED	1. 2025 2. Octubre 2025		feb-26
O-4	UDDI	Apoyo a políticas de adaptación y mitigación	3	5	15	Media	Proponer marco normativo para Recursos Hídricos	UDDI	jul-05		dic-26
O-5	UDITH	Alianzas estratégicas	3	3	9	Media	Firmar acuerdos de cooperación interinstitucional con universidades o institutos.	UDITH/DESP	dic-25		ene-26

7.5.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Cuando la institución determine la realización de cambios, estos se realizarán de manera planificada para ello se documentarán en el registro Gestión del Cambio – CÓDIGO UDITH-R-60 (Anexo 2).



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	19 de 30

Los cambios en los procesos deben ser actualizados en los procedimientos y registros cuando corresponda, los cuales se gestionan de acuerdo al Procedimiento de Gestión de la Información Documentada (Código UDITH-PRO-1), por otro lado, los cambios que se generan por No Conformidades u Oportunidades de Mejora se tratan de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-PRO-2) y se registran en el Registro “Acciones Correctivas y Mejora” (Código: UDITH-R-17) y se hacen seguimiento con el Registro “Seguimiento a Acciones Correctivas y de Mejora”, (Código: UDITH-R-18) donde se establecen los recursos necesarios y responsabilidades.

7.6. APOYO

La Defensoría del Pueblo identifica y proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, considerando sus capacidades y limitaciones internas y la necesidad de contratación de proveedores externos.

7.6.1. PERSONAS

La Defensoría del Pueblo tiene una estructura organizativa definida en el Organigrama y en el Manual de Organización y Funciones (Código: UDITH-MA-1).

7.6.2. INFRAESTRUCTURA

La Defensoría del Pueblo cuenta con infraestructura adecuada para la ejecución de sus actividades y prestación de servicios. El personal dispone de equipos y medios de comunicación de acuerdo a las necesidades y exigencias de cada puesto.

7.6.3. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Los ambientes tienen un espacio adecuado y suficiente, para la ejecución de sus actividades y prestación de servicios en condiciones óptimas.

7.6.4. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Defensoría del Pueblo cuenta con diversos sistemas informáticos institucionales, entre ellos:

- Sistema de Servicio al Pueblo (SSP).
- Sistema de Talento Humano.
- Sistema de Planificación, Financiero y Administración.

Para garantizar su correcto funcionamiento y la confiabilidad de la información generada, se han implementado las siguientes medidas, que son realizadas por el Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada:

- **Mantenimientos preventivos programados**, a cargo del Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada.
- **Infraestructura tecnológica redundante**, compuesta por tres servidores técnicos que permiten asegurar la continuidad de los servicios en caso de falla de alguno de ellos.
- **Copias de seguridad (backups):**
 - Semanalmente, en un servidor de respaldo.
 - Diariamente, en un disco externo dedicado, lo que permite contar con una copia actualizada de la información.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	20 de 30

- **Plan de contingencia informática**, que asegura la recuperación de datos y servicios en caso de incidentes.
- **Control de accesos:** Que los sistemas cuenten con usuarios y contraseñas diferenciadas para proteger la integridad de la información.
- **Verificación de backups:** Los respaldos se prueban periódicamente para comprobar que la restauración funciona.
- **Actualizaciones de seguridad:** Para evitar los ataques cibernéticos se ha comprado un firewall, se ha trabajado en la configuración de contraseñas y se realiza monitoreo constante.

Estas medidas permiten garantizar la disponibilidad, integridad, confidencialidad y trazabilidad de la información, asegurando que los resultados obtenidos de los sistemas sean confiables para el seguimiento y medición dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.6.5. TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

Dado que la Defensoría del Pueblo no utiliza equipos de medición física que requieran calibración metrológica, la trazabilidad de las mediciones se asegura mediante mecanismos digitales y documentales que permiten rastrear la información hasta su fuente de origen. Entre ellos:

- **Registros electrónicos y documentales**, con codificación y control de versiones, que permiten identificar el proceso, responsable y fecha de generación.
- **Sistemas informáticos institucionales**, que registran automáticamente la información y restringen su acceso mediante perfiles de usuario.
- **Copias de seguridad (backups)**, realizadas diariamente en unidades externas y semanalmente en un servidor de respaldo, lo que asegura la disponibilidad y recuperación de los datos.

Estos mecanismos permiten demostrar que la información utilizada en el seguimiento y medición del SGC es válida, confiable y trazable.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	21 de 30

7.6.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La Defensoría del Pueblo determina, mantiene y pone a disposición el conocimiento necesario para el funcionamiento eficaz de sus procesos y para garantizar la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El conocimiento de la organización comprende tanto información explícita como experiencia adquirida, y se gestiona a través de los siguientes mecanismos:

- **Normativa y marco legal:** Constitución Política del Estado, leyes, reglamentos, normas nacionales e internacionales en materia de derechos humanos y de la Madre Tierra, que constituyen la base del accionar institucional.
- **Documentación interna:** Reglamentos, manuales, procedimientos, guías y demás documentos normativos del SGC.
- **Sistemas informáticos institucionales:** Que consolidan información en las áreas de seguimiento de procesos, talento humano, administrativo-financiera y planificación.
- **Experiencia y buenas prácticas:** Lecciones aprendidas en la atención de casos, informes defensoriales, talleres, actividades de capacitación y proyectos desarrollados por la institución.
- **Gestión del talento humano:** Capacitación continua del personal, procesos de inducción para nuevos funcionarios.

El área y unidad organizacional responsable de cada proceso asegura que el conocimiento se mantenga actualizado y accesible a los servidores públicos que lo requieran para el desempeño de sus funciones. Asimismo, se promueve la identificación de nuevas necesidades de conocimiento y su incorporación al acervo institucional, garantizando así la mejora continua del SGC.

7.6.7. COMPETENCIA

El personal cuenta con la competencia (educación, formación y experiencia) adecuada para realizar sus funciones de acuerdo a los POAI's de cada cargo, verificables en las carpetas personales.

7.6.8. TOMA DE CONCIENCIA

La Defensoría del Pueblo realiza cursos/talleres para dar a conocer y para que el personal comprenda la política, objetivos, contribución a la eficacia del SGC y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

7.6.9. COMUNICACIÓN

En el Manual de Comunicación Interna y Coordinación Organizacional (Código: UDITH-MA-2), explica cómo se realiza la comunicación interna y externa de la institución, además se describen los formatos de comunicaciones (Informes, notas internas, cartas y otros).

7.6.10. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El SGC de la Defensoría del Pueblo incluye la información documentada requerida por la ISO 9001, así como la que la institución ha determinado como necesaria para la eficacia de Sistema de Gestión de la Calidad.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	22 de 30

La gestión y controles de la información documentada, se encuentran definidos en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada (Código: UDITH-PRO-1).

El registro de la Información documentada de la institución se realiza en la Lista Maestra de Información Documentada (Código: UDITH-R-1).

7.7. OPERACIÓN

7.7.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La Defensoría tiene establecido como planificar, implementar y controlar sus procesos los cuales están descritos en sus procedimientos.

La determinación de los requisitos de los servicios dentro del alcance del SGC se encuentra descrita en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo (Código: ANDEF/USED-REG-1) y en el Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo (Código: ANDEF/USED-PRO-1).

En cuanto a la planificación, también se cuenta con los procedimientos: Formulación del Plan Operativo Anual (Código: DGP/UPME-PRO-1) y Seguimiento al Plan Operativo Anual (Código: DGP/UPME-PRO-2), de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación.

7.7.2. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

El Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo (Código: ANDEF/USED-REG-1) y el Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo (Código: ANDEF/USED-PRO-1), establecen los criterios para la atención de casos y las formas de ingreso y medios de comunicación, así como cada uno de los sub procedimientos de atención que se pueden presentar.

La página web de la Defensoría da a conocer cómo puede realizarse la denuncia de vulneraciones, asimismo en todas las oficinas defensoriales.

7.7.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la institución no se realiza diseño y desarrollo de servicios, siendo que ya están establecidos por ley los servicios que debe prestar la Defensoría del Pueblo.

7.7.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La Defensoría del Pueblo garantiza que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos establecidos, ya que estos influyen directamente en la calidad de la atención a la ciudadanía.

Los controles aplicados a proveedores y contratistas se realizan mediante lo establecido en los procedimientos de las distintas modalidades de contratación, en conformidad con la normativa nacional vigente en materia de adquisiciones públicas. Dichos controles incluyen:

- La **evaluación y selección de proveedores**, considerando criterios de idoneidad técnica, cumplimiento legal y capacidad para satisfacer las necesidades de la institución.
- La **definición de requisitos contractuales claros**, en cuanto a calidad, plazos y condiciones de entrega de bienes y servicios.
- El **seguimiento y control** durante la ejecución de los contratos para verificar la conformidad con los requisitos establecidos.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	23 de 30

- La **evaluación de desempeño** de los proveedores, a fin de asegurar la confiabilidad en futuras contrataciones.

7.7.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

La provisión de los servicios defensoriales se desarrolla conforme a lo establecido en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo (Código: ANDEF/USED-REG-1) y el Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo (Código: ANDEF/USED-PRO-1).

Estos documentos regulan cada actividad que debe ejecutarse en la atención de un caso, desde la recepción y registro de la denuncia, hasta su análisis, acciones y conclusión, identificando a los responsables en cada etapa y los documentos generados como evidencia.

Para garantizar la calidad en la prestación del servicio se contemplan, entre otros, los siguientes aspectos:

- Atención oportuna y accesible a la población.
- Registro y trazabilidad confiable de cada caso.
- Aplicación de criterios técnicos y jurídicos.
- Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones por parte de las autoridades competentes.

7.7.6. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Cada caso registrado en el Sistema de Servicio al Pueblo (SSP) recibe automáticamente un código único de identificación, que permite ubicarlo, darle seguimiento y verificar su estado tanto en soporte físico como en la plataforma digital.

La trazabilidad del caso incluye:

- Datos de ingreso (fecha, lugar y medio de presentación).
- Identificación del peticionario (con resguardo de confidencialidad).
- Responsable asignado y área de tratamiento.
- Acciones realizadas y documentos generados.
- Estado actual del caso y resolución final.

Este mecanismo asegura la transparencia y control en cada etapa del proceso, y permite atender de forma eficiente solicitudes de información, auditorías o revisiones internas.

7.7.7. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES

La Defensoría del Pueblo reconoce que la información proporcionada por los peticionarios y terceros constituye propiedad confiada a la institución y debe ser protegida con los más altos estándares de seguridad y confidencialidad.

En este sentido, la aplicación del SSP cuenta con medidas de resguardo que incluyen:

- **Controles de acceso restringido**, mediante usuarios y contraseñas personales para los profesionales autorizados.
- **Protocolos de seguridad informática**, que previenen accesos no autorizados, ataques cibernéticos o pérdida de información.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	24 de 30

- **Políticas de confidencialidad**, que garantizan que los nombres, datos personales e información sensible de los peticionarios no sean expuestos ni compartidos indebidamente.
- **Mecanismos de respaldo y almacenamiento seguro**, en medios físicos y digitales, que preservan la integridad de la información.

De esta manera, la institución asegura que la propiedad perteneciente a los clientes (usuarios) y proveedores se maneje con responsabilidad, ética y respeto a los derechos fundamentales.

7.7.8. PRESERVACIÓN

La Defensoría del Pueblo asegura la preservación de sus servicios y resultados desde el inicio de la atención hasta la entrega final al usuario. La preservación se aplica a través de:

- El **registro adecuado** de las denuncias y casos en los sistemas institucionales (físicos y digitales).
- El **seguimiento oportuno** de los procesos hasta su conclusión, evitando retrasos o pérdida de información.
- La **confidencialidad y protección de datos personales**, garantizando que los expedientes no sean alterados ni divulgados sin autorización.
- El **respaldo documental** en medios digitales y físicos, que asegura la integridad de los resultados y recomendaciones emitidas

7.7.9. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

No aplica, por las características del servicio.

7.7.10. CONTROL DE LOS CAMBIOS

Cualquier cambio en los procesos, es revisado por el dueño del proceso y aprobado por la MAE, este cambio debe ser plasmado en la información documentada correspondiente y se generará una nueva versión siguiendo lo estipulado en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada (Código: UDITH-PRO-1).

7.7.11. LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS

Antes de la liberación del servicio; es decir, antes de comunicar oficialmente una respuesta, recomendación, informe o conclusión al usuario y/o a la autoridad competente, la Defensoría del Pueblo garantiza que:

- El servicio ha sido revisado y validado por las instancias competentes (supervisor, delegados, responsables de unidades de coordinación, servicios defensoriales, según corresponda).
- Se cumple con los requisitos establecidos en la normativa interna.
- La documentación asociada está completa, clara y correctamente registrada en la plataforma y carpeta de casos.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	25 de 30

7.7.12. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La Defensoría del Pueblo establece mecanismos para identificar, controlar y tratar las salidas no conformes en la prestación de sus servicios, con el fin de evitar que lleguen al usuario resultados incorrectos, incompletos o que no cumplen con los requisitos.

Cuando se detecta una “no” conformidad:

1. Se **identifica y registra** en el sistema correspondiente (ej. informes con errores, recomendaciones incompletas, atención que no cumple plazos o la normativa).
2. Se **comunica al responsable** para su análisis y corrección.
3. Se define si procede una **acción correctiva** según el procedimiento de mejora continua.
4. Se conserva **evidencia documental** de la no conformidad y de las acciones tomadas.

7.8. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Defensoría del Pueblo hace seguimiento a:

- El logro de objetivos.
- El desempeño de sus procesos, a través del POA vigente y los indicadores definidos por proceso, si corresponde.
- La eficacia de las acciones planificadas para los riesgos y oportunidades.
- El control de los servicios, mediante los procesos correspondientes.
- La implementación y eficacia de la Acciones Correctivas, mediante el proceso correspondiente.
- La satisfacción del usuario, a través de las encuestas de satisfacción y quejas recibidas.
- El desempeño de los proveedores, mediante el proceso de compras.
- El desempeño del sistema de gestión de la calidad, mediante la auditoría interna y la revisión por la dirección.

7.8.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (USUARIO)

El método seleccionado por la institución para el seguimiento de la percepción del usuario respecto al cumplimiento de sus requerimientos es a través de las encuestas realizadas a los peticionarios y el buzón de satisfacción.

Los resultados de la encuesta resumidos en un informe ayudan a establecer acciones de mejora.

El seguimiento al cumplimiento de estas acciones correctivas y mejora las realiza el(la) Analista de Gestión de Calidad de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano.

7.8.2. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La información resultante del Seguimiento y la Medición se analiza de acuerdo a las frecuencias establecidas en los procedimientos correspondientes, y es utilizada como insumo para la toma de decisiones, así como para el proceso de revisión por la dirección.

7.9. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	26 de 30

La Defensoría del Pueblo desarrolla las auditorías internas del SGC aplicando el Procedimiento de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad (Código UDITH-PRO-3), que contienen, en sus anexos, registros de su planificación, desarrollo y ejecución que se nombran a continuación:

- Programa de auditorías, Código: UDITH-R-19
- Plan de auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad, Código: UDITH-R-20
- Lista de verificación de auditoría SGC, Código: UDITH-R-21
- Informe de auditoría interna, Código: UDITH-R-22

7.10. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (MAE)

El(la) Analista de Gestión de Calidad coordina con la MAE de acuerdo al Procedimiento de Revisión por la Dirección (Código: DESP-PRO-1), el cual se realiza al menos una vez al año, o cuando existan cambios significativos en el contexto de la organización, en la política de calidad o en los objetivos estratégicos.

La Revisión por la Dirección (MAE) considera como insumos:

- Resultados de auditorías internas y externas.
- Retroalimentación de usuarios, quejas y encuestas de satisfacción.
- Desempeño de los procesos e indicadores.
- Estado de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Seguimiento a los riesgos y oportunidades identificados.
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones de mejora.

Los resultados de la Revisión por la Dirección (MAE) incluyen:

- Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos.
- Actualización de la Política y Objetivos de la Calidad, cuando sea necesario.
- Asignación de recursos.
- Oportunidades de mejora y necesidades de cambios en el sistema.

El registro de la Revisión por la Dirección se documenta en el Acta de Revisión por la Dirección (Código: DESP-R-1).

7.11. MEJORA

La Defensoría del Pueblo trabaja permanentemente en la identificación de oportunidades de mejora que se evalúan para su implementación a fin de cumplir los requisitos del usuario y aumentar su satisfacción, estas oportunidades de mejora se tratan de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-PRO-2).

Dentro de las actividades de mejora, aplica el pensamiento basado en riesgo y genera acciones correctivas con el fin de mejorar y de cumplir los requisitos de la norma ISO 9001 y las especificaciones propias de la institución.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	27 de 30

El tratamiento de las oportunidades de mejora se registra en el Formulario de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-R-17) y tienen seguimiento mediante el Formulario de Seguimiento de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-R-18), ambos se encuentran como Anexos del Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora.

7.11.1. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Con el propósito de eliminar las causas que ocasionaron las no conformidades y de prevenir que vuelvan a ocurrir se aplica el Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-PRO-2).

Los resultados del tratamiento de No Conformidades mediante correcciones y/o acciones correctivas se apuntan en el Registro de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-R-17) y tienen seguimiento mediante el registro de Seguimiento de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-R-18), los mismos que se conservan como información documentada.

7.11.1.1. MEJORA CONTINUA

La Defensoría del Pueblo es consciente de la importancia y beneficios que trae el contar con un SGC, razón por la cual cada servidor(a) público o personal que preste servicios, sabe la importancia de mejorar cada una de sus actividades del día a día, con lo cual tanto ellos como la organización obtienen beneficios.

La institución es consciente que, al mantener su SGC, la mejora continua se refleja de manera evidente en la realización diaria de cada una de las actividades desarrolladas en los procesos.

La MAE garantiza las disposiciones y recursos necesarios para el perfeccionamiento del SGC, con el objetivo de mejorar la eficacia de todas las actividades y el cumplimiento de sus propósitos.

Se considera principalmente las siguientes fuentes para identificar oportunidades de mejora:

- Evaluación del cumplimiento de los objetivos del SGC.
- Los resultados de la evaluación de los riesgos.
- Los resultados de la evaluación y auditoría del SGC.
- Las recomendaciones presentadas por los trabajadores.
- Los resultados de la revisión por la dirección.

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
UDITH-R-5	Política de la Calidad
UDITH-R-60	Gestión del Cambio

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
-----------	---------------------------



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión: Página:	1 28 de 30

N.A.	---
------	-----

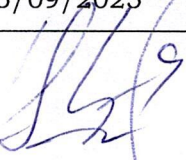
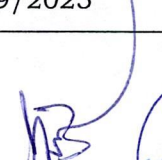
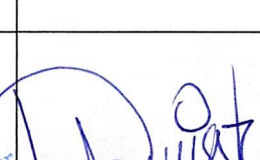
10. CONTROL DE CAMBIOS

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

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	UDITH-R-5 Política de la Calidad
ANEXO 2	UDITH-R-60 Gestión del cambio

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Verónica Sotomayor Mausolf	José Hernán Cortez Aguilar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD	JEFE UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	26/09/2025	29/09/2025	
FIRMA			

Verónica Sotomayor Mausolf
ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

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

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	29 de 30

ANEXO 1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-5
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	18/02/2025
	Título: POLÍTICA DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	1 de 1

DECLARATORIA DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DE PUEBLO

En la Defensoría del Pueblo nos comprometemos a garantizar la defensa y promoción de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas. Nos esforzamos por asegurar un servicio de calidad, cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001, orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de la población.

Nuestra política se fundamenta en los siguientes principios:

1. **Compromiso con los Derechos Humanos:** Promoveremos activamente el respeto, la protección y la promoción de los derechos humanos en todas nuestras actividades y servicios.
2. **Transparencia y Accesibilidad:** Nos comprometemos a operar de manera transparente y accesible, facilitando el acceso de la ciudadanía a nuestros servicios y procesos.
3. **Imparcialidad e Independencia:** Actuaremos de manera imparcial e independiente en la defensa de los derechos de todas las personas, sin discriminación ni favoritismos.
4. **Colaboración y Diálogo:** Fomentaremos la colaboración y el diálogo con la sociedad civil, autoridades y otras instituciones para fortalecer nuestra labor en defensa de los derechos humanos.
5. **Mejora Continua:** Buscamos la mejora continua de nuestros procesos, servicios y desempeño organizacional mediante la revisión periódica de nuestros objetivos de calidad y el análisis de los resultados obtenidos.

En señal de conformidad firmo al pie del presente.

Abog. Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO
GESTIÓN 2025



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	09/10/2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	30 de 30

ANEXO 2

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA		Código:	UDITH-R-50		
Tipo de documento: REGISTRO		Versión	1		
Título: GESTION DEL CAMBIO		Vigente desde:			
		Página:	1 de 1		
FECHA:	DÍA	MES	AÑO	SOLICITUD DE CAMBIO N°	
		MODIFICAR	CREAR	ELIMINAR	
		OTRO	CUAL?		
DESCRIPCION DEL CAMBIO A REALIZAR		CAMBIO ORIGINADO POR			
		Decisión de la MAE			
		Análisis de Datos (Indicadores o Matrices)			
		Implementación de Acción Correctiva			
		Implementación de Oportunidad de Mejora			
		Resultado de una reunión			
Otro ¿Cuál?:					
VALORACION DEL CAMBIO (SOLICITANTE Y COORDINADOR HSEQ)					
1. ¿Incluye cambios en la Estructura (sbo, instalaciones, u organizacional)?	SI	NO	7. ¿Solo incluye cambio de un documento del SGC? (directrices no significativas, responsables, forma etc)	SI	NO
2. ¿Incluye nuevos procesos, actividades o servicios?	SI	NO	8. ¿El cambio afecta a más de un procedimiento, documento, formato?	SI	NO
3. ¿Incluye cambios en los riesgos de la organización?	SI	NO			
4. ¿El cambio requiere de nuevos controles operacionales?	SI	NO	Resultado		
5. ¿Incluye nueva tecnología (incluido el software?)	SI	NO	Cambio Significativo	Si el cambio involucra más de 2 aspectos, o cualquier aspecto entre el 1 y 6 se considera significativo.	
6. ¿El cambio afecta el alcance del SGC?	SI	NO	Cambio no Significativo	Si el cambio involucra solo los aspectos 7 y 8 se considera no significativo.	
DOCUMENTOS APLICABLES EN EL CAMBIO					
REGLAMENTO ☐ PROCEDIMIENTO ☐ MANUAL ☐ OTRO: ☐ CUAL: _____					
CODIGO:	INCLUYE ANEXOS		SI	NO	
VERSION:	CUALES:				
FECHA DE EMISION:					
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	FIRMA:		CARGO:		
JUSTIFICACION DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO					
(Por favor describa la posible afectación a los servidores(as) y/o las instalaciones que la implementación del cambio puede generar)					
CAMPO PARA SER DILIGENCIADO POR EL(LA) Analista de Gestión de Calidad					
(Por favor adjuntar a este formato el análisis de riesgos realizado conforme a la metodología para identificación y valoración de riesgos)					
APRUEBA CAMBIOS	SI	NO	FECHA DE APROBACION		
NOMBRE Y APELLIDOS:			CARGO:	FIRMA:	

