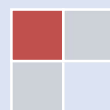


2025



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/2025/049

La Paz, 24 de julio de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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





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

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

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

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

CONSIDERANDO:

Que, por Informe INF/DP/ANDEF/USED/2025/43, de 14 de julio de 2025, la Unidad de Servicios Defensoriales dependiente de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra, refieren que en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, se establece la necesidad de contar con procedimientos documentados que regulen y estandaricen las



actividades de cada área y unidad organizacional, por lo que elaboraron los procedimientos de su respectiva unidad en cumplimiento del formato y lineamientos establecidos en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, denominado "Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo", documento que mereció una revisión detallada de cada actividad verificando la coherencia y consistencia de la información consignada; en ese contexto, entre sus conclusiones refiere que la Unidad de Servicios Defensoriales contarán con procedimientos técnicamente fundamentados que permitirán estandarizar las actividades y optimizar recursos y garantizar la trazabilidad y control de la información.

Que, mediante Informe Técnico INF/DP/UDITH/2025/062, de 14 de julio de 2025, la Analista de Gestión de Calidad dependiente de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, señala que procedió a la revisión detallada del "Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo" propuesta por la Unidad de Servicios Defensoriales, con el propósito de garantizar la coherencia normativa, evitar duplicidad de información y minimizar posibles inconsistencias en la aplicación de dicho documento; asimismo, verificó que el documento propuesto cumpla con la estructura establecida en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, sin encontrar observaciones; en ese sentido, asignó el código correspondiente e incorporó dicho documento en la Lista Maestra de Información Documentada para asegurar su correcta trazabilidad y disponibilidad para todos los usuarios; concluyendo que la propuesta del "Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo", cumple con los lineamientos establecidos por la Defensoría del Pueblo; en consecuencia, recomendó que el mismo sea aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva, con el objeto de contar con un documento alineado a las normativas y necesidades institucionales.

Que, por Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/136, de 24 de julio de 2025, la Dirección General de Asuntos Jurídicos concluye señalando: *"...que la Norma Internacional ISO 9001:2015, establece que el sistema de gestión de la calidad de la organización, en el presente de la Defensoría del Pueblo, debe incluir la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad; asimismo, refiere que la creación y actualización de la información documentada debe contener la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia); el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico); así como la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación; en ese contexto, se establece la solicitud de aprobación del "Procedimiento de Servicio al Pueblo" en su Versión 1, elaborado por la Unidad de Servicios Defensoriales dependiente de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra y verificado por la Analista de Gestión de Calidad dependiente de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano; es viable legalmente, ya que fue realizado en función a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y en atención a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 1), aprobado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2025/016, de 07 de marzo de 2025; por tanto no contraviene y se ajusta a la normativa vigente..."*.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el "Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo" (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 publicación del Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo” (Versión 1).

TERCERO.- Se instruye a la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra que, a través de la Unidad de Servicios Defensoriales dependiente de la Delegación, proceda a difundir y ejecutar el “Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo” (versión 1), quedando encargada del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

PFC
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAJ


Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	1 de 40

1. OBJETO

Establecer el proceso y procedimientos para la atención de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo, conocidos por la Defensoría del Pueblo a solicitud de parte o de oficio.

2. BASE NORMATIVA

- Ley N° 870 del Defensor del Pueblo de 13 de diciembre de 2016 y sus modificaciones.
- Reglamento de la Ley 870, aprobado con Resolución Administrativa DP/RA/2024/056 de 5/9/2024.
- Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo vigente.
- Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.

3. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria por el personal dependiente de la Defensoría del Pueblo tanto en la Oficina Nacional como en las Delegaciones Departamentales y Unidades de Coordinación Regional.

4. RESPONSABILIDAD

- **Defensor/a del Pueblo:**
 - Firma la documentación oficial dirigida a autoridades nacionales (Resoluciones Defensoriales y Requerimientos de Información de alcance nacional).
- **Delegados/as defensoriales departamentales y Responsables de Coordinación Regional:**
 - Autorizan, revisan y validan la conclusión y archivo de los casos atendidos en la plataforma del Sistema de Servicio al Pueblo de alcance local.
 - Firman la documentación oficial relacionada con los casos atendidos en su jurisdicción.
 - Transferencia de casos.
- **Supervisores Defensoriales:**
 - Supervisan la asignación, seguimiento y cierre de los casos, asegurando el cumplimiento de los plazos y criterios de calidad del SSP.
 - Monitorean el desempeño del equipo mediante indicadores previamente definidos, de acuerdo a su contexto social.
 - Garantizan que los Profesionales del SSP apliquen los lineamientos y el Reglamento de Sistema de Servicio al Pueblo.
 - Implementan procesos de retroalimentación y mejora continua con el equipo.
 - Coordinan con la oficina nacional la evaluación y actualización de los procesos de atención de casos.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	2 de 40

• **Profesionales de Servicio al Pueblo (SSP)**

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

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
SSP	Sistema de Servicio al Pueblo
IF	Investigación Formal
GD	Gestión Defensorial
OD	Orientación Defensorial
RD	Resolución Defensorial
ANDEF	Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra
USED	Unidad de Servicios Defensoriales
SISCO	Sistema de Correspondencia
RIE	Requerimiento de Informe Escrito
RRIE	Reiteración de Requerimiento de Informe Escrito
RIEA	Requerimiento de Informe Escrito Ampliatorio
R	Rechazo
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Sistema de Servicio al Pueblo	Es el conjunto de procesos, procedimientos y actividades que interactúan entre sí, enfocadas a lograr un servicio defensorial en la atención de casos con calidad, descolonizada e intercultural que satisfaga las necesidades del pueblo, en estrecho acercamiento y constante contacto.
Peticionaria/o	Persona natural, jurídica, agrupación u organización social directamente afectada por la presunta vulneración de derechos.
Presentante	Cualquier persona que sin ser directamente afectada tiene conocimiento de una presunta vulneración de derechos y



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	3 de 40

	pone en conocimiento la misma ante la Defensoría del Pueblo.
Supervisión SSP	Función que se realiza en cada oficina defensorial para el correcto funcionamiento del Sistema de Servicio al Pueblo, logrando que la atención de los casos sea realice con calidad, oportunidad y eficiencia.
Delegado/a Defensorial Departamental (Delegado/a)	Autoridad de la Defensoría del Pueblo designada por la o el Defensor del Pueblo y depende directamente de la MAE; representando y ejerciendo funciones en el ámbito departamental. En el presente documento se denominará Delegado/a.
Responsable de Coordinación Regional (Coordinador/a)	Autoridad de la Defensoría del Pueblo designada por la o el Defensor del Pueblo y depende directamente de la MAE; representando y ejerciendo funciones en el ámbito regional de su jurisdicción. En el presente documento se denominará "Coordinador/a".
Supervisor/a SSP	Es el Profesional de cada oficina defensorial que tiene bajo su responsabilidad las funciones de Supervisión del SSP.
Profesional SSP	Profesional del Sistema de Servicio al Pueblo responsable de la atención e investigación de los casos.
Autoridad, institución o agente denunciado	Aquel señalado como el responsable del acto alegado como vulneratorio por parte del peticionario o presentante, o de la deducción del caso.
Autoridad, institución o agente vulnerador	Aquel que, resultado de la investigación, es identificado objetivamente como el responsable de la vulneración.
Institución responsable	Aquel que, por sus competencias institucionales, es encargado de atender un caso, pero no ha sido denunciado por no haberse acudido a su instancia o no tener conocimiento del hecho.
Población en situación de vulnerabilidad	Es aquel al que pertenece el peticionario cuya condición motivó la vulneración de su derecho y fue objetivamente establecido en la investigación
Derecho denunciado	Es aquel inicialmente alegado por el presentante o peticionario a tiempo de presentar la denuncia o se deduce de esta.
Derecho vulnerado	Es aquel cuya vulneración fue objetivamente establecida como resultado de la investigación.
Caso	Es todo acto, suceso o hecho conocido por la Defensoría del Pueblo a través de denuncias, consultas, solicitudes o por cualquier otro medio relacionado a la presunta vulneración de derechos.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	4 de 40

7. DESARROLLO

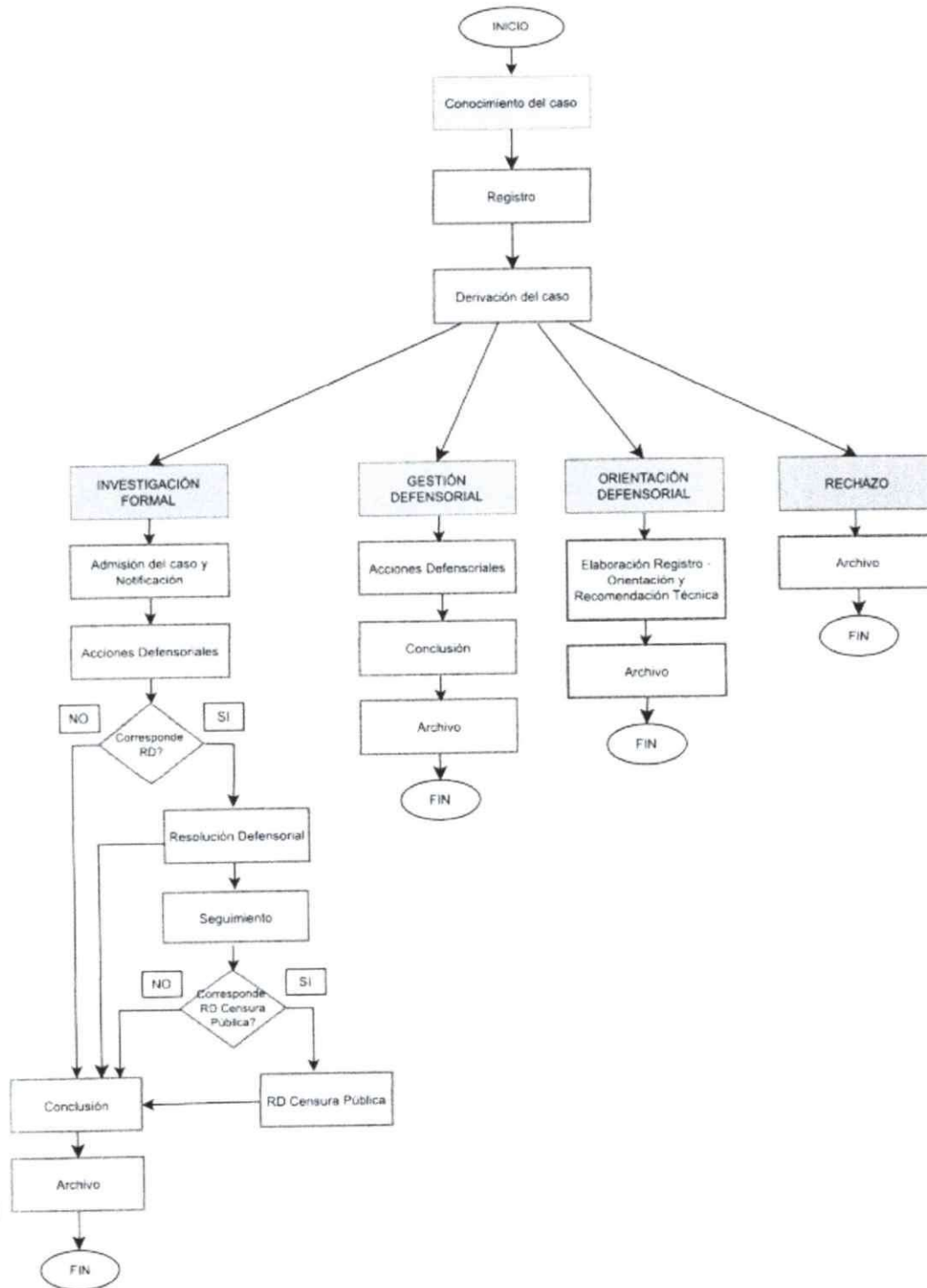
Nombre del Proceso	SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO			
Objetivo del Proceso	Realizar la atención efectiva de casos para la prestación de servicios de defensa y restitución de derechos humanos individuales y colectivos de la población a nivel nacional.			
Responsable del Proceso	DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES UNIDADES COORDINACIONES REGIONALES			
Proveedores	Entradas	Procedimiento	Salidas	Usuarios
• Peticionarios • Presentante • Medios de comunicación • Organizaciones Sociales • Poblaciones en situación de vulnerabilidad	• Solicitudes escritas • Solicitudes verbales. • Denuncias vía página web. • Denuncias línea gratuita • Denuncias vía WhatsApp • Redes sociales (alertas informativas y monitoreo de medios)	1. Orientación Defensorial. 2. Gestión Defensorial 3. Investigación Formal 4. Rechazo 5. Resolución Defensorial 6. Censura Pública	• Casos debidamente Orientados. • Casos gestionados derivados que fueron atendidos debidamente por las autoridades competentes. • Casos investigados en los que ha cesado la vulneración. • Casos investigados en los que se ha subsanado el derecho. • Resoluciones Defensoriales emitidas donde se cumplió con la recomendación defensorial.	• Peticionarios/usuarios • Presentante • Medios de Comunicación • Organizaciones Sociales. • Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad • Instituciones públicas o privadas.

NOTA: Conforme a la derivación del caso, se determinará si corresponde a una Investigación Formal, una Gestión Defensorial, una Orientación Defensorial o un Rechazo. A continuación, se describen las características de cada uno de estos servicios.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	5 de 40

➤ FLUJOGRAMA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	6 de 40

7.1 INVESTIGACIÓN FORMAL (IF)

La investigación formal, es un procedimiento de atención de casos orientado a investigar de oficio o a solicitud de parte los actos u omisiones de la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos, que impliquen la violación de los derechos humanos individuales y colectivos; a fin de comprobar los hechos denunciados, lograr la cesación o subsanación de los derechos de personas o poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Este proceso debe ejecutarse en un plazo máximo de un (1) año calendario, computable desde el registro del caso. Durante este tiempo, el Profesional del SSP es responsable de realizar la investigación defensorial para la comprobación de los hechos denunciados desarrollando las acciones necesarias con oportunidad, efectividad y calidad.

Hasta antes de emitir la conclusión defensorial, la o el Profesional del SSP podrá registrar y/o modificar el nombre de la autoridad o institución vulneradora, la clasificación del grupo vulnerado (si corresponde), así como el derecho y la conducta vulnerada. Además, durante el proceso podrán incorporarse nuevas autoridades, agentes, instituciones, derechos, grupos o conductas conforme avance la investigación y se identifiquen nuevos elementos.

Finalizada la investigación, la o el profesional SSP deberá valorar si corresponde la emisión de una Resolución Defensorial o el cierre del caso de acuerdo a las causales establecidas en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, según los resultados obtenidos.

Esta información se encuentra establecida en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, el cual puede ser consultado para una lectura completa y detallada del marco normativo aplicable.

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
CONOCIMIENTO DEL CASO	Por solicitud individual o colectiva		
	De ser escrita, el/la Delegado/a y/o Coordinador/a remite el caso con hoja de ruta a el/la Supervisor/a para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a Profesional SSP	Hoja de Ruta (Registro SISCO)
	De ser verbal el/la peticionario/a o representante se entrevista directamente con el/la Profesional SSP	Profesional SSP	---
	De ser informática: Vía Página Web, el Delegado/a y/o Coordinador/a imprime el caso, asigna una hoja de ruta y	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a	Hoja de ruta (Registro SISCO)



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	7 de 40

	la remite a el/la Supervisor/a para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Profesional SSP	
	Vía WhatsApp, el/la Supervisor/a o Coordinador/a recibe la denuncia y deriva a las o los Profesionales SSP	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a Profesional SSP	
	Línea gratuita, el personal de la USED remite a el/la Supervisor/a o Coordinador/a, quienes a su vez derivan a las o los Profesionales SSP	Servidores Públicos de la USED Supervisores/as o Coordinadores/as	Registro de la USED
	De Oficio		
	Conocimiento Directo	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a Profesional SSP	
	Página Web	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor Profesional SSP	
	Redes sociales (alertas informativas y monitoreo de medios)	Delegado y/o Coordinador Supervisor Profesional SSP	
	Por Derivación de cualquier área/unidad sustantiva de la Defensoría del Pueblo	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor Profesional SSP	Hoja de Ruta (Registro SISCO) o Correo electrónico (ZIMBRA)
	Cualquiera sea la forma de conocimiento, registra el caso en la plataforma del SSP.	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
	Realiza la apertura de la carpeta de antecedentes del caso.	Profesional SSP	Carpeta de antecedentes
REGISTRO	Clasifica el Derecho y Conductas	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
	Clasifica la Población en situación de vulnerabilidad	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
	Clasifica institución	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO		Versión:	1
			Página:	8 de 40

DERIVACIÓN DEL CASO	Evalúa el caso conforme lo establecido en el Reglamento del SSP y admite. Imprime el documento generado en la plataforma SSP y adherir a la carpeta de antecedentes del caso.	Profesional SSP	Documento de Admisión del caso y notificación. Registro en la plataforma del SSP
	La notificación al peticionario se realizará conforme lo establecido en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo. Nota: En casos de oficio no es necesaria la notificación al peticionario.		
ACCIONES DEFENSORIALES	De acuerdo a la naturaleza y complejidad del caso podrá realizar las siguientes acciones: a) Llamadas telefónicas, b) Acompañamientos, c) Visitas, d) Reuniones, e) Revisión de documentos, f) Entrevistas, g) Testimonios, h) Verificaciones i) Otro. Nota: La o el Profesional SSP realiza el seguimiento continuo hasta la conclusión del caso, debiendo registrar en la plataforma SSP, no siendo necesarios los respaldos.	Profesional SSP	Registro de la acción en la plataforma del SSP (Se adjuntará documento físico cuando corresponda)
	Emisión de Requerimiento de Informe Escrito (RIE)		
	El/la Profesional SSP elabora el requerimiento de informe escrito (cuando corresponda y de acuerdo a la naturaleza del caso) o de ratificación de informe verbal (cuando corresponda). El/la Supervisor/a revisa y en caso de no tener observaciones	Profesional SSP Supervisor/a SSP	RIE Registro en la plataforma SSP



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	9 de 40

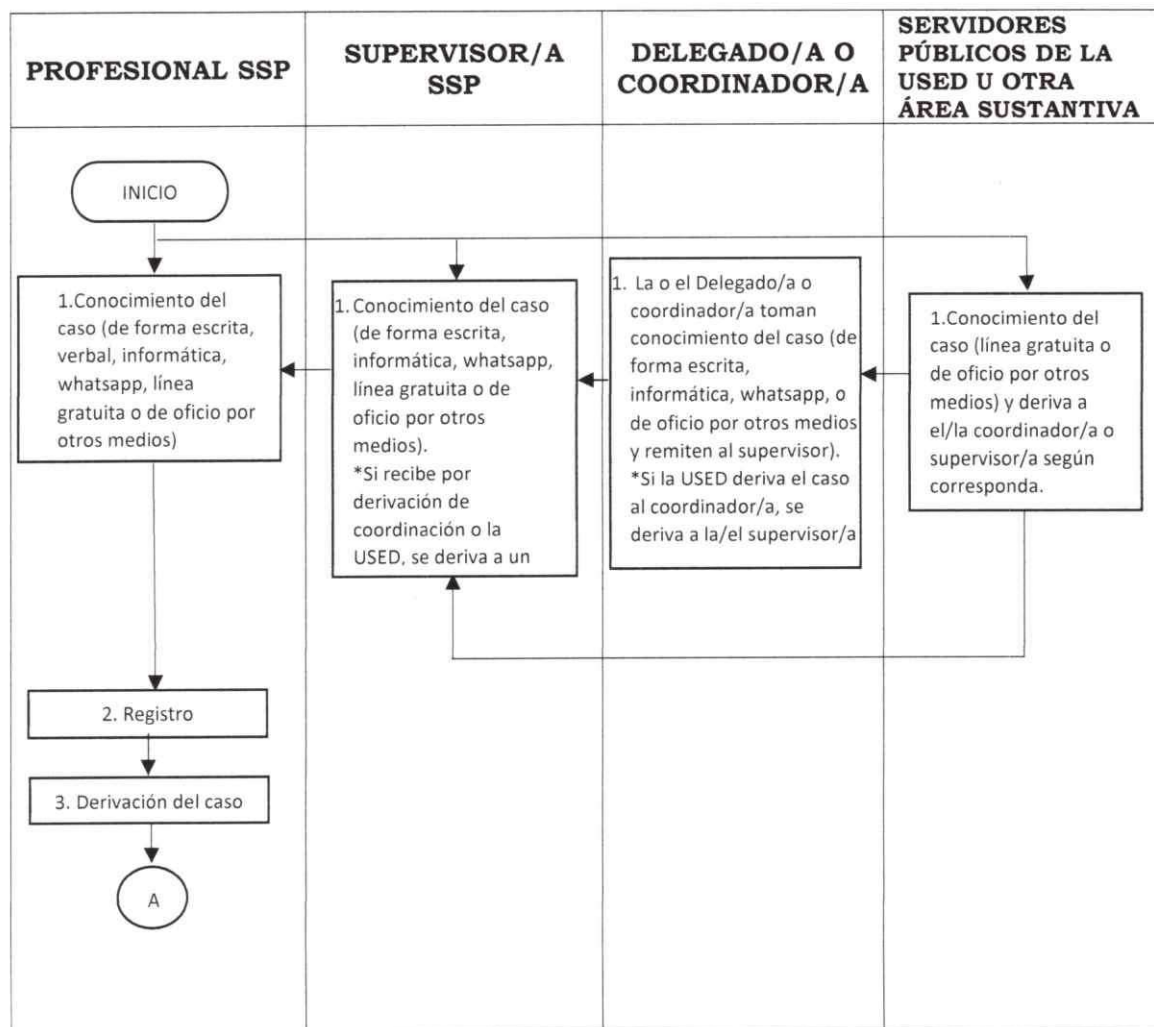
	aprueba para la firma correspondiente de él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a, caso contrario devuelve a él o la Profesional SSP para subsanar las observaciones. Nota: En caso de que el RIE este dirigido a autoridades nacionales deberá ser remitido a la USED.		
	Cargado del RIE recepcionado en la plataforma del SSP y el físico se adhiere a la carpeta de antecedentes	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
	Si la entidad requerida no responde en el plazo de 10 días hábiles, se podrá enviar una Reiteración de Requerimiento de Informe Escrito (RRIE) (cuando corresponda), previo el seguimiento a la respuesta. En caso de que la respuesta no contemple lo requerido, se podrá enviar un Requerimiento de Informe Ampliatorio (RIA) (cuando corresponda).	Profesional SSP	RRIE Registro en la plataforma del SSP
	La o el Profesional SSP asignado al caso elabora un proyecto de conclusión en la plataforma del SSP, imprime y deriva a él o la Supervisor/a para su respectiva revisión	Profesional SSP	Genera conclusión en la plataforma del SSP.
	El o la Supervisor/a revisa el proyecto de conclusión, en caso de no existir observaciones, deriva a él o a Delegado/a o Coordinador/a para su aprobación, caso contrario devuelve a él o la Profesional SSP para su corrección.	Supervisor/a	Registra observación en la plataforma del SSP
CONCLUSIÓN	El o la Delegado/a o él o la Coordinador/a revisa, aprueba	Delegado/a o Coordinador/a	Archivo en la plataforma SSP



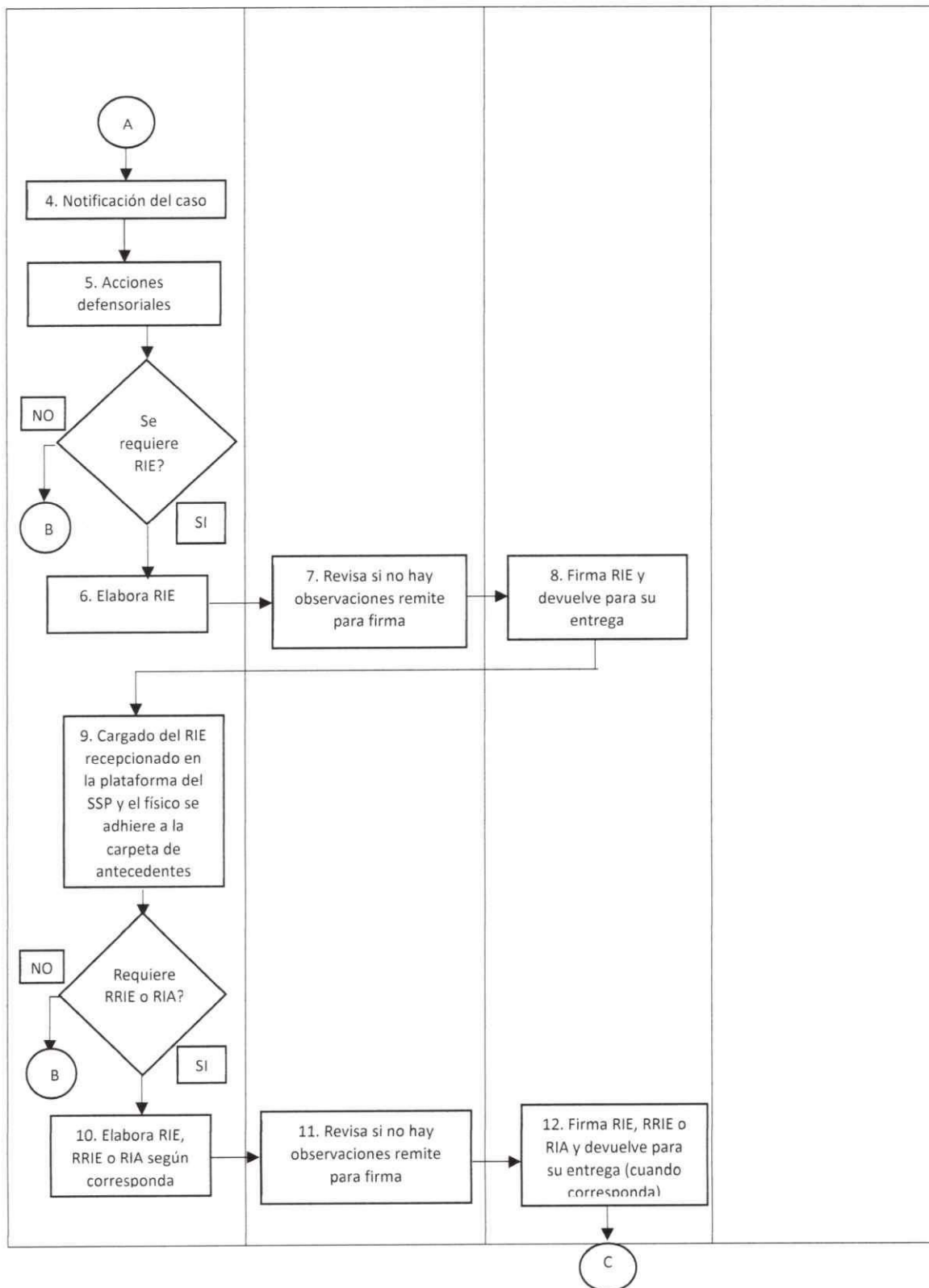
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	10 de 40

ARCHIVO	y deriva para su respectivo archivo.		
	Remite la carpeta de antecedentes para archivo con los documentos generados.	Profesional SSP	Carpeta de antecedentes debidamente ordenada.
	Confirma el archivo en la plataforma del SSP e instruye el archivo de la carpeta en físico del caso.	Delegado/a Coordinador/a	Registro en la plataforma SPP Hoja de Ruta Carpeta del caso

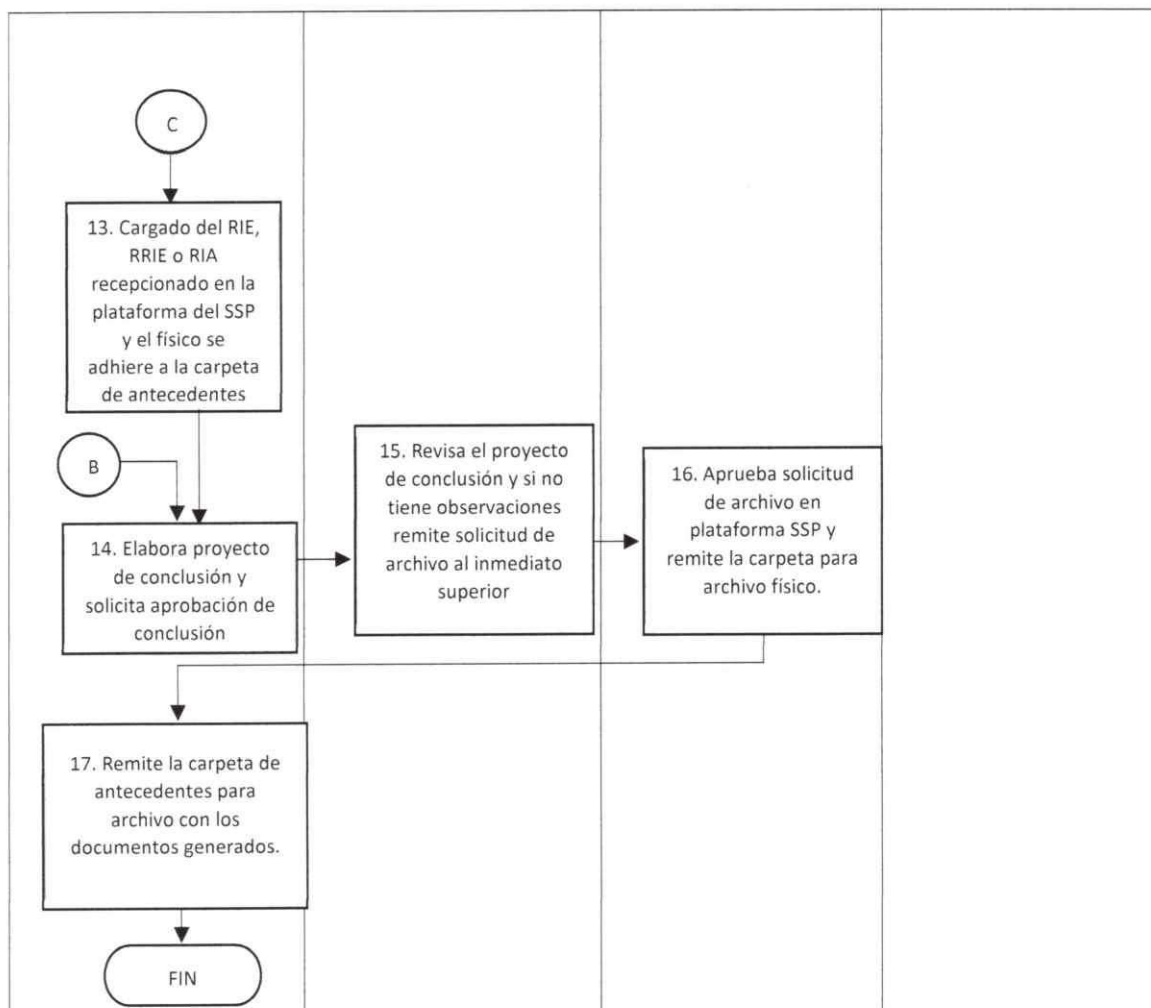
B) FLUJOGRAMA INVESTIGACIÓN FORMAL



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO		Versión:	1
			Página:	11 de 40



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	12 de 40



7.2. RESOLUCIÓN DEFENSORIAL

Concluida la investigación del caso y comprobada la vulneración de derechos, la Defensoría del Pueblo podrá emitir Resoluciones Defensoriales, las cuales se constituyen en una decisión motivada y fundamentada, cuyo carácter no es vinculante ni recurrible. Las Resoluciones Defensoriales contendrán recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos.

Las recomendaciones defensoriales procederán cuando se trate de la rectificación, modificación, inmediata cesación de la violación o la restitución de los derechos conculcados, emergentes de la comprobación del caso; o cuando se trate de la iniciación de acciones legales; o cuando se trate de la rectificación en la aplicación de una norma que provoque situaciones injustas y perjuicios.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	13 de 40

Los recordatorios procederán cuando la conducta de la autoridad o servidora o servidor público constituya infracción o falta, en el ejercicio de sus atribuciones; y las sugerencias y correctivos procederán para ajustes o correcciones a normas de carácter administrativo, posibilitando su correcta aplicación o la necesidad de su elaboración.

Las Resoluciones Defensoriales que emerjan de caso del SSP y que contengan determinaciones defensoriales de carácter nacional deberán ser firmadas por el/la Defensor/a del Pueblo, las que contengan recomendaciones de carácter departamental, regional o local, serán firmadas por Delegados/as Defensoriales Departamentales o Responsables de Coordinación Regional en el ámbito territorial de su competencia. Toda Resolución Defensorial, independientemente de su alcance, antes de ser firmada, deberá ser autorizada por la por la Unidad de Servicios Defensoriales de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra.

Las Resoluciones Defensoriales tendrán la siguiente estructura:

- Número correlativo de Resolución, lugar y fecha.
- Vistos: Número del caso, nombre del peticionario o presentante, cargo de la autoridad denunciada y/o servidor o servidora público y nombre de la institución vulneradora.
- Parte considerativa: Descripción del caso y antecedentes que dieron lugar a la investigación; mención de las acciones defensoriales y resultados de la investigación, análisis defensorial fundamentado y motivado tomando en cuenta el derecho internacional de los derechos humanos, jurisprudencia constitucional y otras fuentes que sustenten sólidamente la determinación defensorial; y conclusiones en el marco de la normativa aplicable.
- Parte resolutive: Determinaciones Defensoriales (Recomendaciones, recordatorios, sugerencias, correctivos o instar el inicio de investigación penal).
- Instrucción de notificación al peticionario/presentante, al servidor o servidora publico/ autoridad al/la que se dirige el recordatorio, la recomendación, sugerencia o correctivo, mediante copia de ley.
- Instrucción de registro y archivo.

a) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
DEFINICIÓN DE LA EMISIÓN DE LA RD	Aprobación de la emisión		
	Elabora la justificación de la emisión de la RD (debe contener el alcance de la RD) y	Profesional SSP	Documento de justificación remitido vía correo



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	14 de 40

	la remite a la o el Supervisor/a SSP		electrónico institucional.
	Revisa y si no tiene observaciones aprueba la elaboración del proyecto de RD, caso contrario lo devuelve a él o la Profesional SSP.	Supervisor/a SSP	Aprobación de la elaboración del proyecto de la RD vía correo electrónico institucional.
	Si el proyecto de RD tiene alcance Nacional remite a la USED para su aprobación.	Supervisor/a SSP	Documento de justificación remitido vía correo electrónico institucional.
	La USED revisa y si no tiene observaciones aprueba la justificación de emisión de RD, caso contrario devuelve al Supervisor SSP.	USED	Aprobación u observaciones de la emisión de la RD vía correo electrónico institucional.
	Remite al o la Profesional SSP para la elaboración del proyecto de RD o caso contrario para subsanar las observaciones.	Supervisor/a SSP	Correo electrónico institucional.
EMISIÓN DE LA RD	Elabora el proyecto de la RD	Profesional SSP	Proyecto de RD en documento Word.
	Remite el proyecto de la RD para revisión a él o la Supervisor/a SSP.	Profesional SSP	Proyecto de RD en documento Word remitido vía correo electrónico institucional.
	Revisa el proyecto de la RD y si no tiene observaciones lo aprueba y remite al a el/la Delegado/a o a el/la	Supervisor/a SSP	Correo electrónico institucional.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	15 de 40

	Coordinador/a, caso contrario lo devuelve al o la Profesional SSP para subsanar las observaciones.		
	Revisa el proyecto de la RD y si no tiene observaciones lo aprueba y remite a la USED, caso contrario lo devuelve al o la Supervisor/a SSP para subsanar las observaciones.	Delegado/a Coordinador/a	Correo Electrónico institucional.
	Revisa el Proyecto de RD, si no tiene observaciones lo aprueba para su emisión, caso contrario realiza ajustes o devuelve con las observaciones a él o la Delegado/a o a él o la Coordinador/a. <i>Nota: Si la RD tiene alcance nacional imprime el documento para firma de la MAE.</i> <i>Si la RD tiene alcance departamental o regional el documento lo imprime el Profesional SSP.</i>	USED	Correo electrónico institucional. Resolución Defensorial impresa
	Recibe el proyecto de RD y deriva a él o la Profesional SSP.	Delegado/a Coordinador/a	Documento de RD
	En caso de aprobación imprime la RD y remite para firma, o caso contrario subsana las observaciones.	Profesional SSP	Resolución Defensorial impresa.
	Firma la RD. Nota: Si la RD es de alcance local firma el/la Delegado/a Departamental o Coordinador/a Regional. <i>Si la RD es de alcance nacional firma la MAE vía USED.</i>	Delegado/a Coordinador/a Defensor/a del Pueblo	Resolución Defensorial firmada.
	Cuando la RD tiene alcance nacional la USED deriva la RD firmada a él o la Delegado/a o a	USED	Resolución Defensorial firmada.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	16 de 40

NOTIFICACIÓN Y CONCLUSIÓN	él o la Coordinador/a para derivar a él o la Profesional SSP.		
	Elabora Notificación de la RD.	Profesional SSP	Documento de Notificación de la RD.
	Firma la Notificación. <i>Nota: Si la RD es de alcance local firma él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a.</i> <i>Si la RD es de alcance nacional firma la MAE.</i>	Delegado/a Coordinador/a Defensor/a del Pueblo	Documento de Notificación de la RD firmada.
	Notifica a las instituciones o autoridades públicas correspondientes y a él o la petionario/a o representante.	Profesional SSP	Documento de Notificación de la RD con sello y/o firma de recepción.
	Elabora proyecto de conclusión en la plataforma del SSP, imprime y deriva a él o la Supervisor/a SSP para su respectiva revisión.	Profesional SSP	Plataforma SSP
	Revisa el proyecto de conclusión, en caso de no existir observaciones, deriva a él o la Delegado/a o Coordinador/a para su aprobación, caso contrario devuelve a él o la Profesional SSP para su corrección.	Supervisor/a SSP	Registro de la conclusión en la plataforma SSP.
	Revisa, aprueba y deriva a él o la Profesional del SSP para el archivo del caso en la plataforma del SSP y en físico.	Delegado/a o Coordinador/a	Aprobar la conclusión en la plataforma del SSP. Carpeta de antecedentes debidamente ordenada.



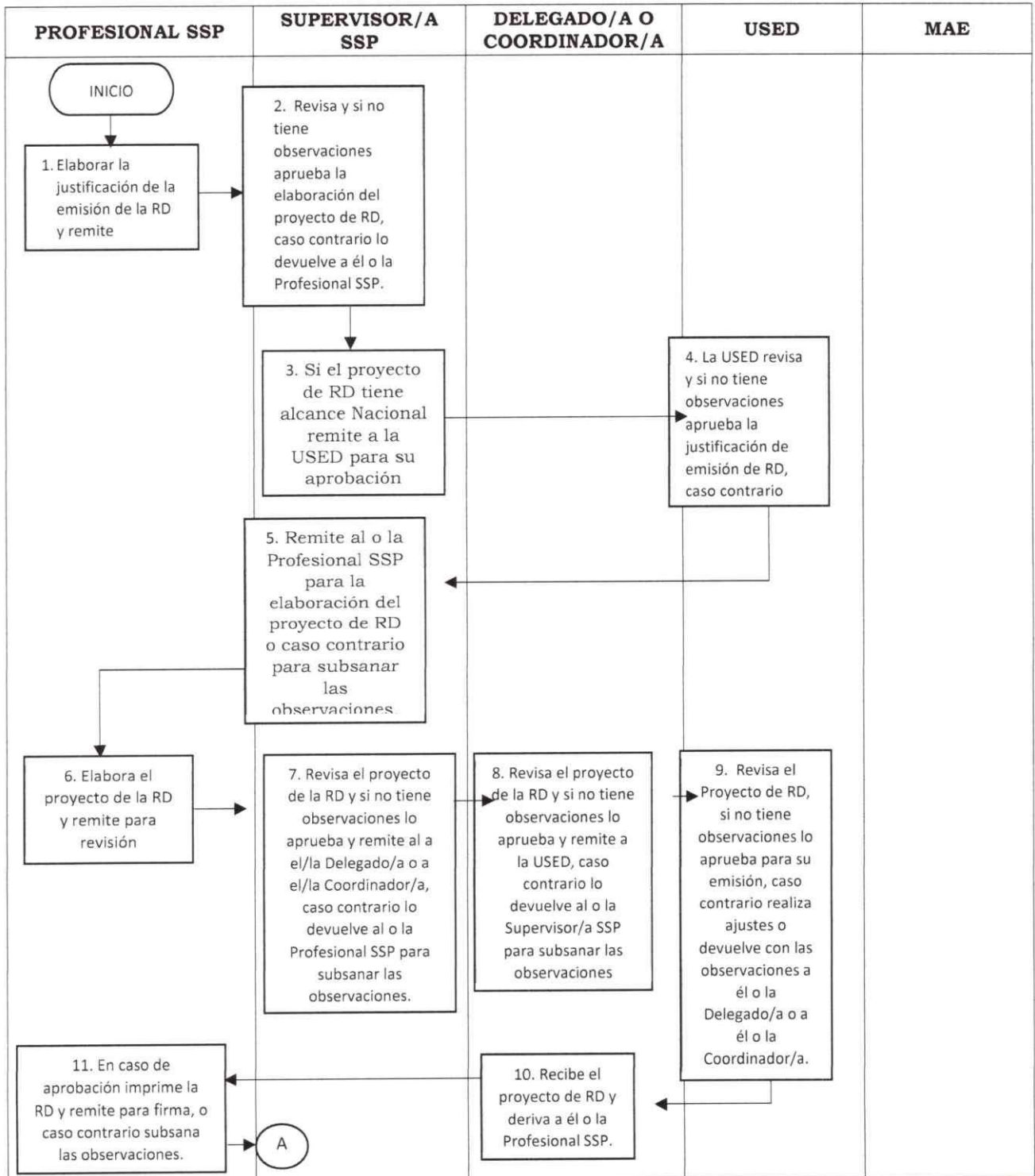
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	17 de 40

SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN DE LA RD	Realiza acciones de seguimiento para el cumplimiento de las recomendaciones de la RD.	Profesional SSP	Documentos en físico generados en el seguimiento.
	En caso cumplirse las recomendaciones defensoriales elabora informe de conclusión de las recomendaciones defensoriales contenidas en la RD de acuerdo a las causales de conclusión establecidas en el Reglamento del SSP y remite al o la Supervisor/a SSP. <i>Nota: Cuando NO se cumplen las recomendaciones defensoriales se procede aplicar el procedimiento de Censura Pública.</i>	Profesional SSP	Informe de conclusión del seguimiento a las recomendaciones defensoriales contenidas en la RD; con Hoja de Ruta
	Revisa el informe de conclusión de las recomendaciones defensoriales si no tiene observaciones lo aprueba y lo deriva a él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a, caso contrario lo devuelve a él o la Profesional SSP para subsanar las observaciones.	Supervisor/a SSP	Aprobación u observación proveído en la Hoja de Ruta
ARCHIVO	Autoriza el archivo de toda la carpeta física.	Delegado/a Coordinador/a	Hoja de Ruta adjuntando la carpeta correspondiente.

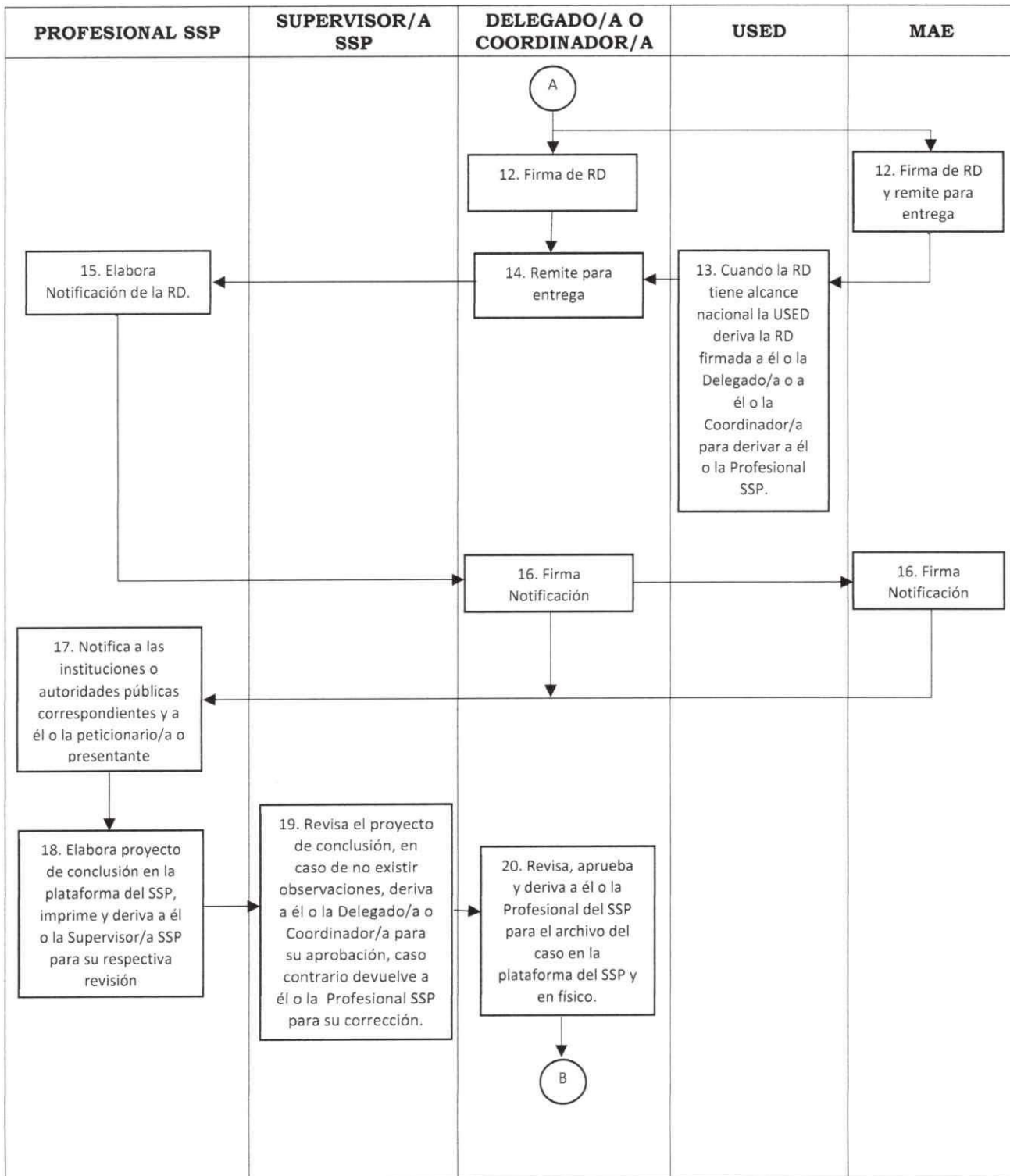


	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	18 de 40

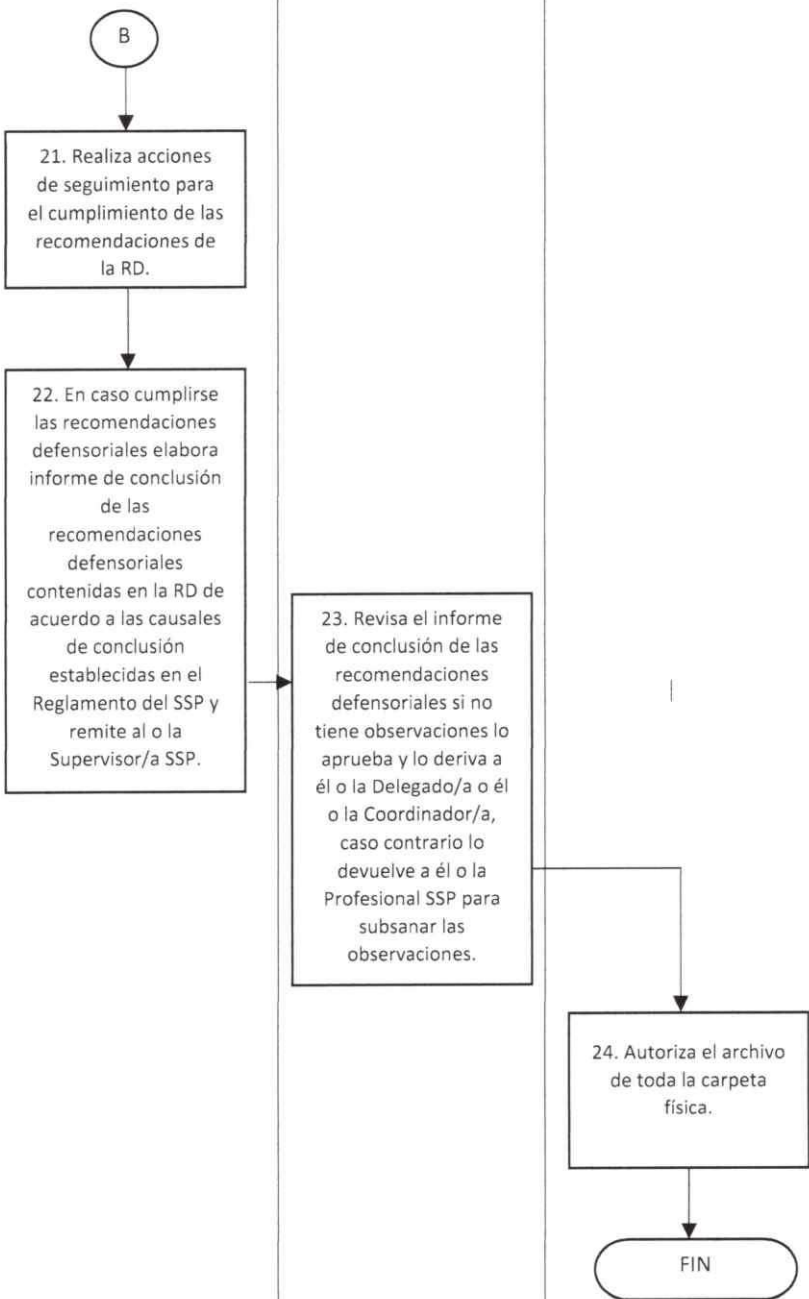
b) FLUJOGRAMA RESOLUCIÓN DEFENSORIAL



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	19 de 40



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	20 de 40

PROFESIONAL SSP	SUPERVISOR/A SSP	DELEGADO/A O COORDINADOR/A	USED	MAE
 <pre> graph TD B((B)) --> 21[21. Realiza acciones de seguimiento para el cumplimiento de las recomendaciones de la RD.] 21 --> 22[22. En caso cumplirse las recomendaciones defensoriales elabora informe de conclusión de las recomendaciones defensoriales contenidas en la RD de acuerdo a las causales de conclusión establecidas en el Reglamento del SSP y remite al o la Supervisor/a SSP.] 22 --> 23[23. Revisa el informe de conclusión de las recomendaciones defensoriales si no tiene observaciones lo aprueba y lo deriva a él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a, caso contrario lo devuelve a él o la Profesional SSP para subsanar las observaciones.] 23 --> 24[24. Autoriza el archivo de toda la carpeta física.] 24 --> FIN([FIN]) </pre>				



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	21 de 40

7.3. EMISIÓN DE CENSURA PÚBLICA

La Censura pública es una sanción moral que pone en evidencia el incumplimiento de las recomendaciones, recordatorios y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos, por parte de la autoridad pública y que constituye vulneración de derechos humanos.

La Censura Pública es una atribución constitucional exclusiva y privativa de la o el Defensor del Pueblo y deberá ser el último mecanismo defensorial en activarse para la defensa y protección de los derechos humanos conculcados.

La Censura Publica tiene la finalidad de rechazar actos o comportamientos de autoridades del Estado, como una sanción moral por el incumplimiento de manera recurrente de las recomendaciones, recordatorios y sugerencias que agravan la vulneración de derechos humanos. Es importante destacar que la Censura Pública se constituye en la reserva moral de la defensa de los derechos humanos; y procede cuando concurren los siguientes elementos:

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

Prevía a la emisión de la Censura Pública, él o la Profesional SSP responsable del seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones, recordatorios o sugerencias defensoriales, elaborará un informe de justificación para su emisión, la cual será puesta en conocimiento de él o la Delegado/a o a él o la Coordinador/a.

La Resolución de Censura Pública deberá ser fundamentada y motivada denotando los hechos y las pruebas en el marco de la objetividad institucional, debiendo incluir la mención de los nombres de las autoridades que incumplieron las determinaciones defensoriales o cuando las razones para no adoptarlas no sean justificadas.

A) DESCRIPCIÓN CENSURA PÚBLICA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
JUSTIFICACIÓN DE LA EMISIÓN DE LA RD DE CENSURA PÚBLICA	Aprobación de la emisión		
	Elabora el informe de justificación de la emisión de la RD de Censura Pública.	Profesional SSP	Informe de justificación
	Remite para aprobación el informe de justificación (adjuntar el historial del caso) a él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a.	Profesional SSP	Informe de justificación vía correo institucional (ZIMBRA)



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	22 de 40

	Aprueba el informe de justificación de la elaboración del proyecto de RD de Censura Pública	Delegado/a o Coordinador/a	Aprobación del Informe de Justificación vía correo institucional (ZIMBRA)
	Cuando él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a observa el informe de justificación, deriva al Profesional SSP para su corrección.	Delegado/a o Coordinador/a	Remitir las correcciones vía correo institucional (ZIMBRA)
	Cuando él o la Delegado/a o Coordinador/a rechaza el informe de justificación, instruye continuar con las acciones de seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones defensoriales.	Delegado/a o Coordinador/a	-----
EMISIÓN DE CENSURA PÚBLICA	Cuando aprueba el informe de justificación de elaboración de la RD de Censura Pública remite a la USED para analizar la viabilidad de su emisión.	Delegado/a Coordinador/a	Informe de justificación debidamente autorizada por el/la Delegado/a o Coordinador/a. Hoja de Ruta.
	Analiza el informe de justificación y elabora el informe de viabilidad dirigido a la MAE vía él o la inmediato superior. Si existen observaciones al Informe de justificación, devuelve a él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a para subsanar las observaciones.	USED	Informe de viabilidad aprobado Hoja de Ruta
	La MAE podrá aprobar la elaboración de la RD de Censura Pública u observar la viabilidad de su emisión; en ambos casos remitirá a la USED para la elaboración del proyecto de la RD de Censura o para la devolución de los antecedentes a	Defensor/a del Pueblo	Hoja de Ruta (Registro en el SISCO)



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	23 de 40

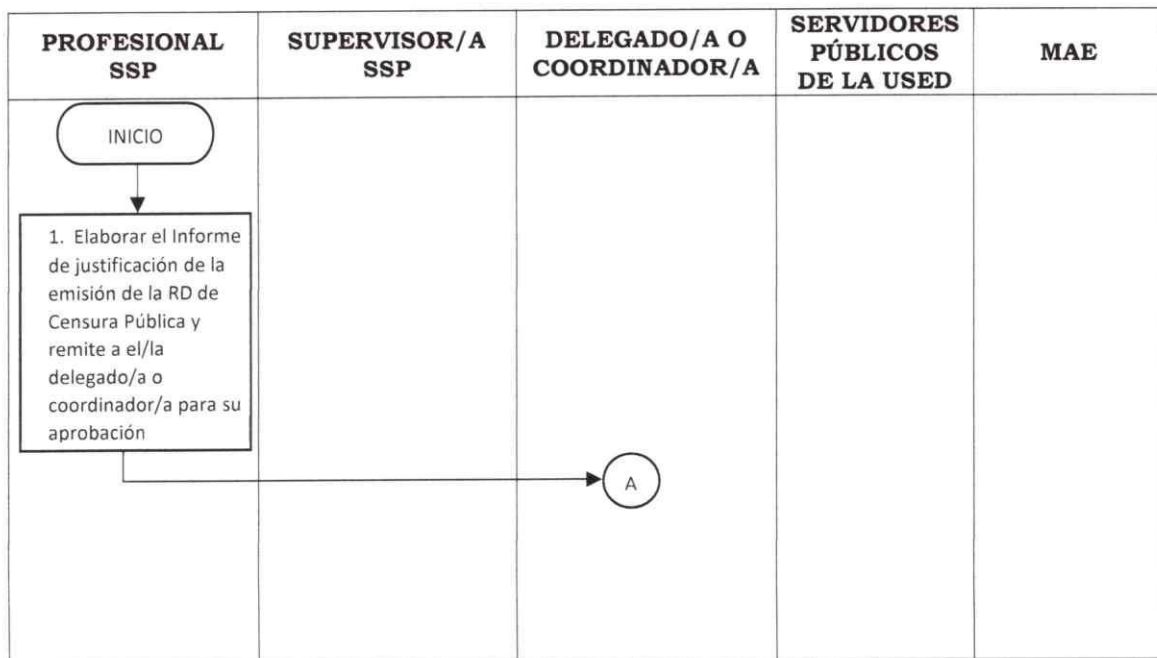
	él o la Delegado/a o a él o la Coordinador/a.		
	Cuando la MAE aprueba la emisión de la Censura Pública, la USED elabora el proyecto de RD correspondiente.	USED	Proyecto de RD de Censura Pública
	Envía para revisión el Proyecto de la RD de Censura Pública, a él o la Defensor/a del Pueblo.	USED	Proyecto de RD de Censura Pública Hoja de Ruta (SISCO)
	Aprueba o rechaza el Proyecto de la RD de Censura Pública. <i>Nota: Si rechaza la USED realiza las correcciones y vuelve a solicitar su aprobación.</i>	Defensor/a del Pueblo	Hoja de Ruta (SISCO)
	Firma la RD de Censura Pública.	Defensor/a del Pueblo	Documento de RD de Censura Pública firmado.
NOTIFICACIÓN	Elabora Notificación de la RD de Censura Pública	USED	Documento de Notificación de la RD de Censura Pública.
	Firma la Notificación.	Defensor/a del Pueblo	Documento de Notificación de la RD de Censura firmada.
	Notifica a las instituciones o autoridades públicas correspondientes y a él o la petionario/a (cuando corresponda).	USED	Documento de Notificación de la RD de Censura con sello de recepción.
	Envía la RD de Censura Pública y la Notificación a él o la Delegado/a o a él o la Coordinador/a.	USED	RD de Censura Pública y documento de Notificación de la RD con Hoja de Ruta.
	Remite al Profesional SSP la RD de Censura Pública y la Notificación para incluir a la carpeta física.	Delegado/a Coordinador/a	



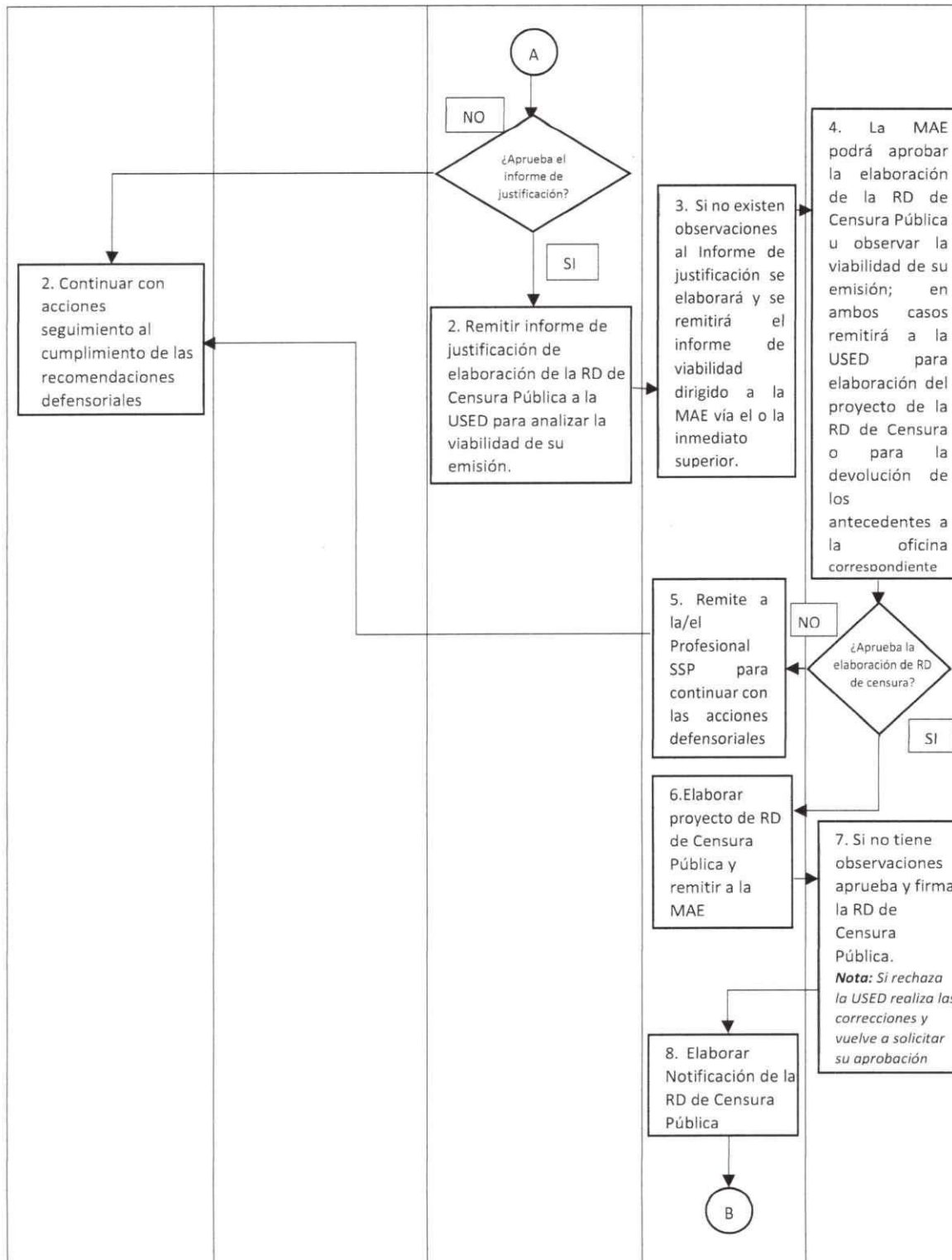
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	24 de 40

CONCLUSIÓN Y ARCHIVO DEL SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEFENSORIALES	Elabora informe de conclusión del seguimiento a las recomendaciones defensoriales, conforme al Reglamento del SSP.	Profesional SSP	Informe de conclusión del seguimiento a las recomendaciones defensoriales, conforme al Reglamento del SSP con Hoja de Ruta (Registro SISCO)
	Revisa el informe de conclusión de las recomendaciones defensoriales si no tiene observaciones aprueba y remite a él o la Delegado/a o a él o la Coordinador/a, caso contrario devuelve al Profesional SSP.	Supervisor SSP	Hoja de Ruta (Registro SISCO)
	Autoriza el archivo de la carpeta física.	Delegado/a Coordinador/a	Hoja de Ruta adjuntando la carpeta correspondiente.

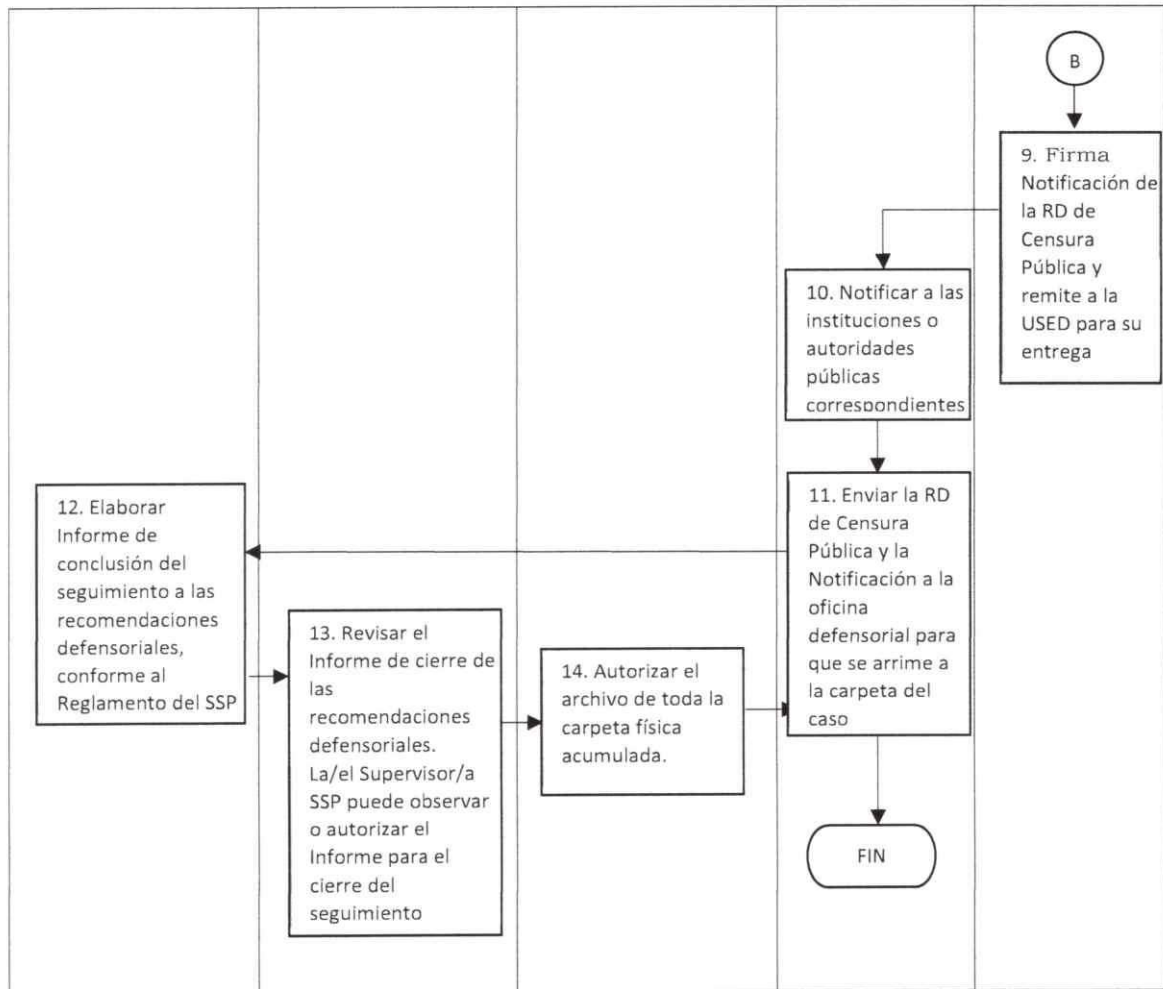
B) FLUJOGRAMA CENSURA PÚBLICA



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	25 de 40



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	26 de 40



7.4. GESTIÓN DEFENSORIAL (GD)

La Gestión Defensorial es un procedimiento de atención de casos ágil a través del cual se gestiona, ante la instancia competente, la atención adecuada de un caso, el cual versa principalmente sobre actos cometidos por una persona/s particular/res, que atenten contra la vida, la salud o la integridad personal de poblaciones en situación de vulnerabilidad (mujer, niña, niño, adolescentes, persona con discapacidad, personas privadas de libertad, personas adultas mayores, etc.).

También se puede atender un caso a través de GD cuando así lo disponga expresamente la MAE, Delegados/as Adjuntos/as, Delegados/as Departamentales o Responsables de Coordinación Regional.

Una vez registrado el caso, la gestión debe ejecutarse en un plazo máximo de siete días calendario. Durante este tiempo, el profesional defensorial puede realizar diversas acciones consideradas útiles y pertinentes, como llamadas telefónicas, visitas, entrevistas,



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	27 de 40

reuniones, revisión de documentos, derivaciones asistidas, verificaciones y otras actuaciones que no requieran procedimientos formales.

Tras concluir estas acciones, el Profesional SSP podrá definir uno de los siguientes pasos:

- Derivar el caso a Investigación Formal, cuando se advierte que la autoridad o institución derivada no brindó la atención adecuada al caso y se deberá admitir el mismo para su tramitación conforme el Reglamento del SSP.
- Realizar seguimiento de los resultados de las acciones efectuadas o excepcionalmente la adopción de nuevas gestiones defensoriales en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles.

Realizado las gestiones defensoriales y el seguimiento correspondiente, se deberá concluir el caso de acuerdo a las causales establecidas en el Reglamento del SSP.

En síntesis, la Gestión Defensorial es un procedimiento flexible y rápido que permite a la Defensoría del Pueblo gestionar la atención adecuada de una denuncia entre particulares, asegurando una respuesta oportuna y eficiente sin necesidad de activar una investigación formal.

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
CONOCIMIENTO DEL CASO	Por solicitud individual o colectiva		
	De ser escrita el o la Delegado/a o él o la Coordinador/a remite con hoja de ruta a él o la Supervisor/a SSP para su derivación a los y/o las Profesionales SSP.	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a Profesional SSP	Hoja de Ruta (Registro en el SISCO)
	De ser verbal el peticionario se entrevista directamente con el/la Profesional SSP.	Profesional SSP	---
	De ser informática		
	Vía Página Web, él o la Delegado/a y/o él o la Coordinador/a imprime el caso, asigna una hoja de ruta y la remite a él o la Supervisor/a para su derivación a los y/o las Profesionales SSP.	Delegado/a Coordinador/a Supervisor/a Profesional SSP	Hoja de Ruta (Registro en el SISCO)
	Línea gratuita, el personal de la USED remite a él o la Supervisor/a o Coordinador/a, quienes a su vez derivan a las o los Profesionales SSP	Servidores Públicos de la USED Supervisores/as o Coordinadores/as	Registro de la USED



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	28 de 40

	Por Derivación de cualquier área/unidad sustantiva de la Defensoría del Pueblo	Delegado/a Coordinador/a Supervisor/a Profesional SSP	Hoja de Ruta o Correo electrónico
REGISTRO	Cualquiera sea la forma de conocimiento, registra el caso en la plataforma del SSP. <i>Nota: El documento de registro y los demás documentos generados en la GD deben ser ordenados en una carpeta mensual (Conforme a lo establecido en el lineamiento de manejo administrativo de casos en el marco del SSP).</i>	Profesional SSP	Registro de caso en la plataforma del SSP/ Código de caso asignado
	Clasifica Derecho y Conductas	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
	Clasifica Poblaciones en situación de vulnerabilidad	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
	Clasifica institución responsable	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
DERIVACIÓN DEL CASO	Evalúa el caso si se ajusta a las causales previstas en el Reglamento del SSP.	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
ACCIONES DEFENSORIALES	A fin de gestionar la atención del caso se podrán realizar las siguientes acciones: a) Llamadas telefónicas, b) Acompañamientos, c) Derivación asistida d) Visitas, e) Reuniones, f) Revisión de documentos, g) Entrevistas, h) Otros. <i>Nota: El o la Profesional debe registrar en la plataforma SSP las acciones realizadas, no siendo necesarios los respaldos.</i>	Profesional SSP	Registro de la acción en la plataforma del SSP (Se adjuntará documento físico cuando corresponda)



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	29 de 40

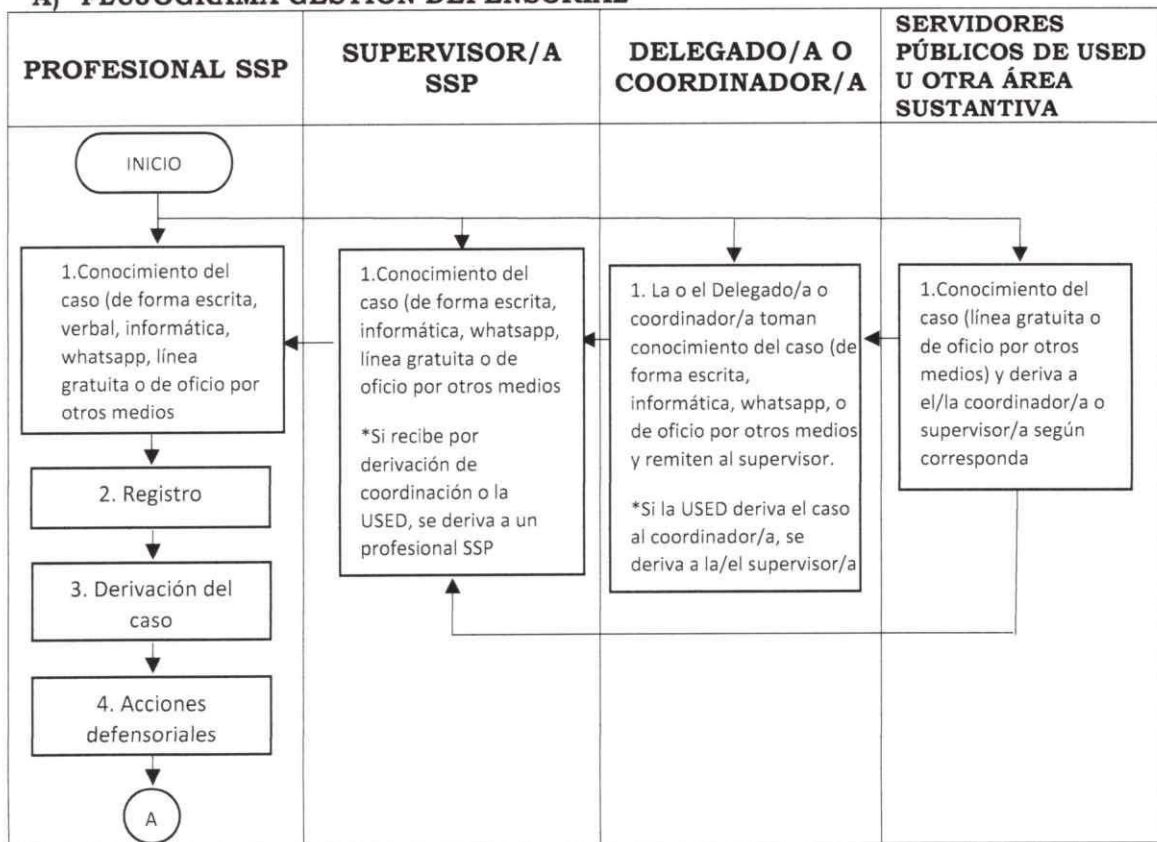
ADMISIÓN DEL CASO (OPCIONAL)	Si corresponde, admite el caso para investigación formal conforme el Reglamento del SSP. Nota: En este caso se aplicará el procedimiento de Investigación Formal conforme a Reglamento del SSP.	Profesional SSP	Documento de Admisión del caso y notificación.
SEGUIMIENTO O NUEVAS GESTIONES	Si es necesario, efectúa nuevas acciones defensoriales adicionales.	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
CONCLUSIÓN	Elabora un proyecto de conclusión conforme a causales establecidas en el Reglamento del SSP, imprimi y deriva a él o la Supervisor/a del SSP, para su respectiva revisión, adjuntando el registro del caso, los respaldos de las acciones defensoriales y el historial.	Profesional SSP	Registro de conclusión en la plataforma SSP. Proyecto de conclusión. Registro del caso. Documentos de respaldos de las acciones defensoriales. Historial del caso.
	El o la Supervisor/a SSP revisa el proyecto de conclusión, en caso de no existir observaciones, deriva a el/la Delegado/a o Coordinador/a para su aprobación. Caso contrario devuelve a la o el Profesional del SSP para su corrección (teniendo 5 días para subsanar las observaciones).	Supervisor/a SSP	Registro de la aprobación de la conclusión o la observación, en el SSP.
	El o la Delegado/a o Coordinador/a aprueba y deriva para su respectivo archivo	Delegado/a Coordinador/a	Registro del archivo en la plataforma SSP.



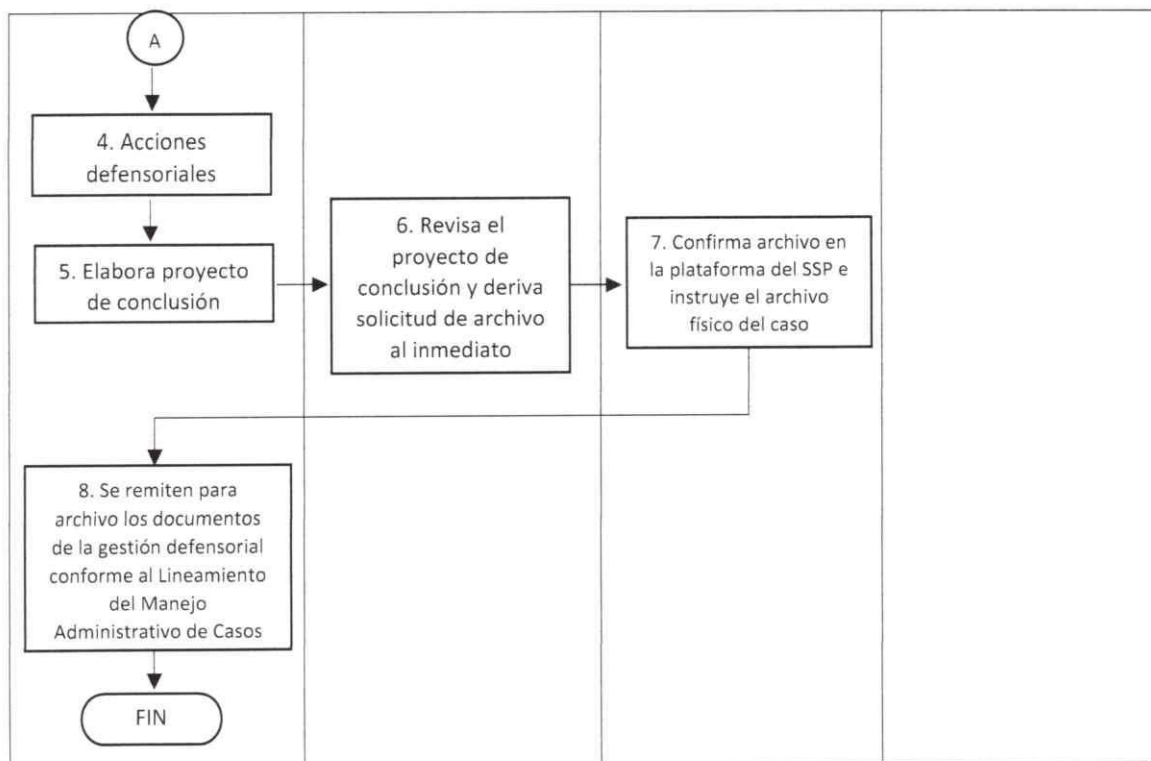
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	30 de 40

ARCHIVO	Se remiten los documentos de la gestión defensorial conforme al Lineamiento del Manejo Administrativo de Casos en el marco del SSP.	Delegado/a Coordinador/a	Registro del caso. Documentos de respaldos de las acciones defensoriales. Historial del caso. Documento de conclusión del caso. Nota: Los documentos deberán estar debidamente foliados de atrás para adelante
	Confirma el archivo en la plataforma SSP e instruye el archivo en físico del caso.	Delegado/a Coordinador/a	Registro en la plataforma SSP Hoja de Ruta

A) FLUJOGRAMA GESTIÓN DEFENSORIAL



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	31 de 40



7.5. ORIENTACIÓN DEFENSORIAL (OD)

La Orientación Defensorial (OD) es un procedimiento de atención de casos mediante el cual la Defensoría del Pueblo brinda información y guía técnica a las y los peticionarios, cuando no advierte la vulneración de derechos humanos por actos u omisiones de la actividad administrativa del sector público y la actividad de entidades que presten servicios públicos, no siendo susceptible de ser atendido mediante una Gestión Defensorial ni mediante una Investigación Formal. Esta orientación debe emitirse en un plazo máximo de siete días hábiles a partir de la solicitud de la o el peticionario o presentante.

El contenido de la orientación se documenta en el registro del caso, el cual debe reflejar de manera clara y precisa la consulta específica realizada por el peticionario, la normativa aplicable al caso, la recomendación técnica emitida por él o la Profesional SSP, la identificación de la institución pública o privada más adecuada para atender la solicitud, y la advertencia de que, en caso de inacción de dicha institución, pese a su obligación legal, la Defensoría del Pueblo podrá abrir una investigación formal.

La orientación tiene carácter técnico-informativo y busca empoderar a la persona que acude a la Defensoría del Pueblo para que pueda de manera directa buscar la solución a su problema. Asimismo, todo caso no apto para GD o IF debe ser orientado, salvo que sea rechazado conforme a las causales previstas en el Reglamento del SSP.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	32 de 40

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
CONOCIMIENTO DEL CASO	Por solicitud individual o colectiva		
	De ser escrita él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a remite con hoja de ruta a él o la Supervisor/a para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Delegado/a Coordinador/a Supervisor/a SSP Profesional SSP	Hoja de Ruta (Registro en plataforma SSP)
	De ser verbal la o el peticionario se entrevista directamente con el/la Profesional SSP	Profesional SSP	---
	Línea gratuita, el personal de la USED remite a él o la Supervisor/a o Coordinador/a, quienes a su vez derivan a las o los Profesionales SSP.	Servidores Públicos de la USED Supervisores/as o Coordinadores/as	Registro de la USED
	Vía Página Web, él o la Delegado/a y/o Coordinador/a imprime el caso asigna una hoja de ruta y la remite a él o la Supervisor/a para su derivación a los y/o las Profesionales SSP.	Delegado y/o Coordinador/a Supervisor/a SSP Profesional SSP	Hoja de ruta (Registro plataforma SSP)
REGISTRO	Cualquiera sea la forma de conocimiento, el caso deberá registrarse en la plataforma del SSP.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
DERIVACIÓN DEL CASO	Verifica si el caso puede ser atendido vía gestión defensorial o investigación formal. En caso contrario, se orienta.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP.
	Proporciona información clara y precisa al peticionario.		



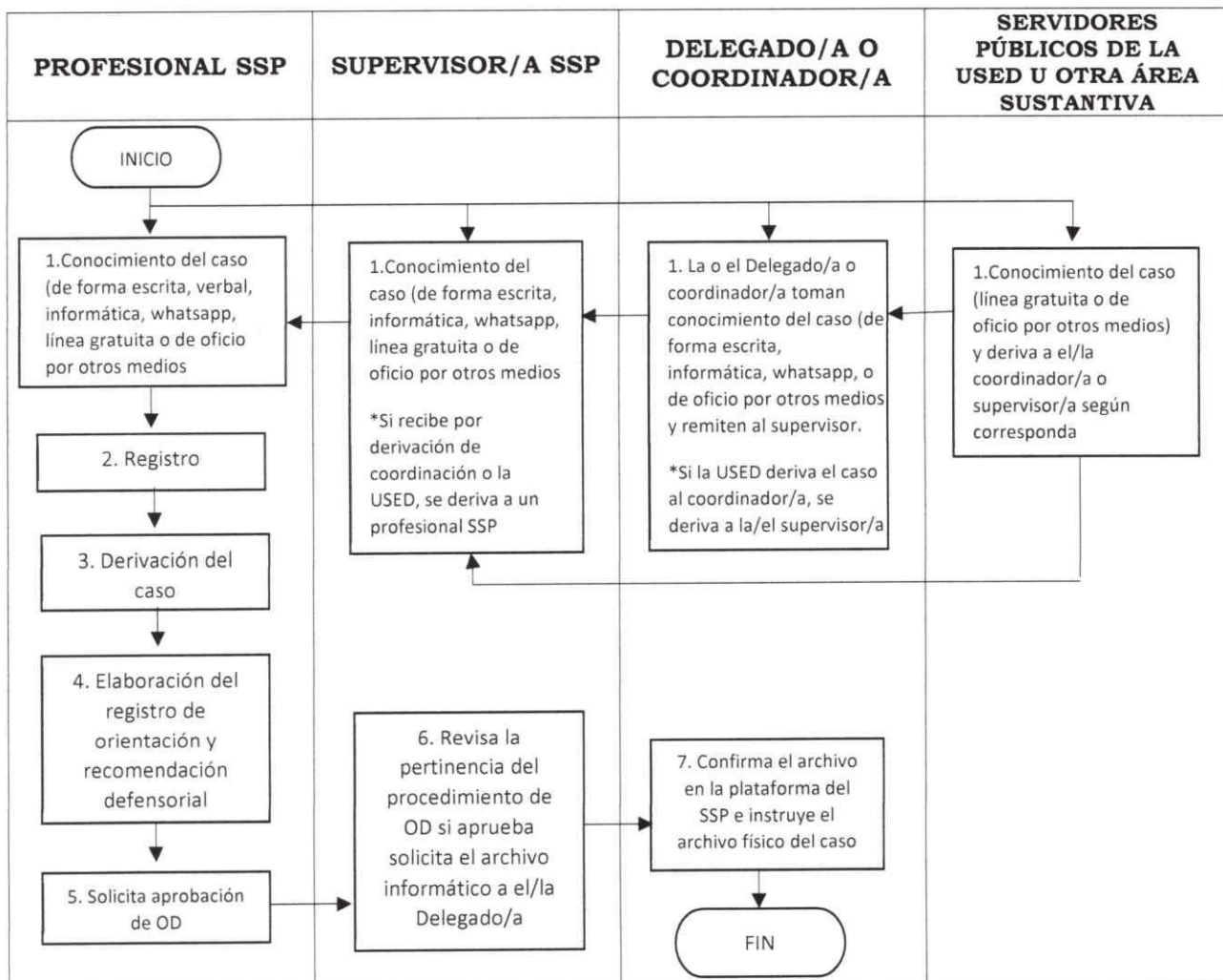
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	33 de 40

ELABORACIÓN DEL REGISTRO – ORIENTACIÓN Y RECOMENDACIÓN DEFENSORIAL	Redacta el registro con todos los elementos mínimos requeridos: consulta, normativa aplicable, recomendación técnica, institución competente y advertencia sobre incumplimiento.	Profesional SSP	Documento de Registro – Orientación y Recomendación Defensorial. (Firmada por la o el Profesional SSP y, si es posible, la o el peticionario o presentante) Registrado en la plataforma del SSP.
	Realiza la solicitud de aprobación de OD.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
	Revisa la pertinencia del procedimiento de OD si aprueba solicita el archivo informático a él o la Delegado/a; si observa él o la Profesional SSP corrige la observación.	Supervisor/a SSP	La observación se registra en la plataforma SSP.
ARCHIVO	Archivar el caso como orientación finalizada.	Delegado/a o Coordinador/a	Documento de Registro – Orientación y Recomendación Defensorial. El archivo se registra en la plataforma SSP.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	34 de 40

B) FLUJOGRAMA ORIENTACIÓN DEFENSORIAL



7.6. RECHAZO

El rechazo es uno de los procedimientos defensoriales, a través del cual la Defensoría del Pueblo determina la inviabilidad de la intervención defensorial al haberse advertido una de las siguientes causales: mala fe, falta de fundamentos reales o inexistencia de indicios; si el asunto está pendiente de resolución judicial o administrativa (excepto en casos de tortura u otros tratos crueles, inhumanos o degradantes); cuando su tratamiento implique perjuicio a derechos de terceros; si fue presentado fuera de plazo; o si se trata de denuncias anónimas.

Esta decisión debe adoptarse en un plazo máximo de siete (7) días hábiles computables desde el registro del caso, o desde la recepción cuando proviene de otra oficina defensorial. El rechazo debe estar debidamente motivado y debe ser notificado a la o el petionario,



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	35 de 40

excepción en aquellos casos cuando sea anónimo; posteriormente el caso será archivado sin asignarse código bajo el Clasificador de Derechos y Conductas. El rechazo garantiza el uso adecuado de los recursos institucionales, reservándolos para casos que realmente ameriten intervención defensorial.

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
CONOCIMIENTO DEL CASO	Por solicitud individual o colectiva		
	De ser escrita el o la Delegado/a o él o la Coordinador/a remite con hoja de ruta a él o la Supervisor/a SSP para su derivación a los y/o los Profesionales SSP.	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a SSP Profesional SSP	Hoja de Ruta (Registro SISCO)
	De ser verbal el peticionario se entrevista directamente con el Profesional SSP	Profesional SSP	---
	De ser informática		
	Vía Página Web, él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a imprime el caso, asigna una hoja de ruta y la remite a él o la Supervisor/a para su derivación a los y/o las Profesionales SSP.	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a SSP Profesional SSP	Hoja de ruta (Registro SISCO)
REGISTRO	Cualquiera sea la forma de conocimiento, registrar el caso en plataforma SSP.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
	Cómputo del plazo para rechazo comienza desde el registro del caso.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
	Evalúa si el caso cumple con alguna causal de rechazo.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
	Define una de las causales aplicables al rechazo, debidamente motivada. Causales: a) Mala fe, falta de fundamento o inexistencia de indicios. b) Asunto pendiente de resolución judicial o administrativa (excepto tortura o tratos inhumanos/degradantes).	Profesional SSP	Documento de Rechazo (Motivo, Justificación del Rechazo) y Notificación (Registro en la plataforma SSP)



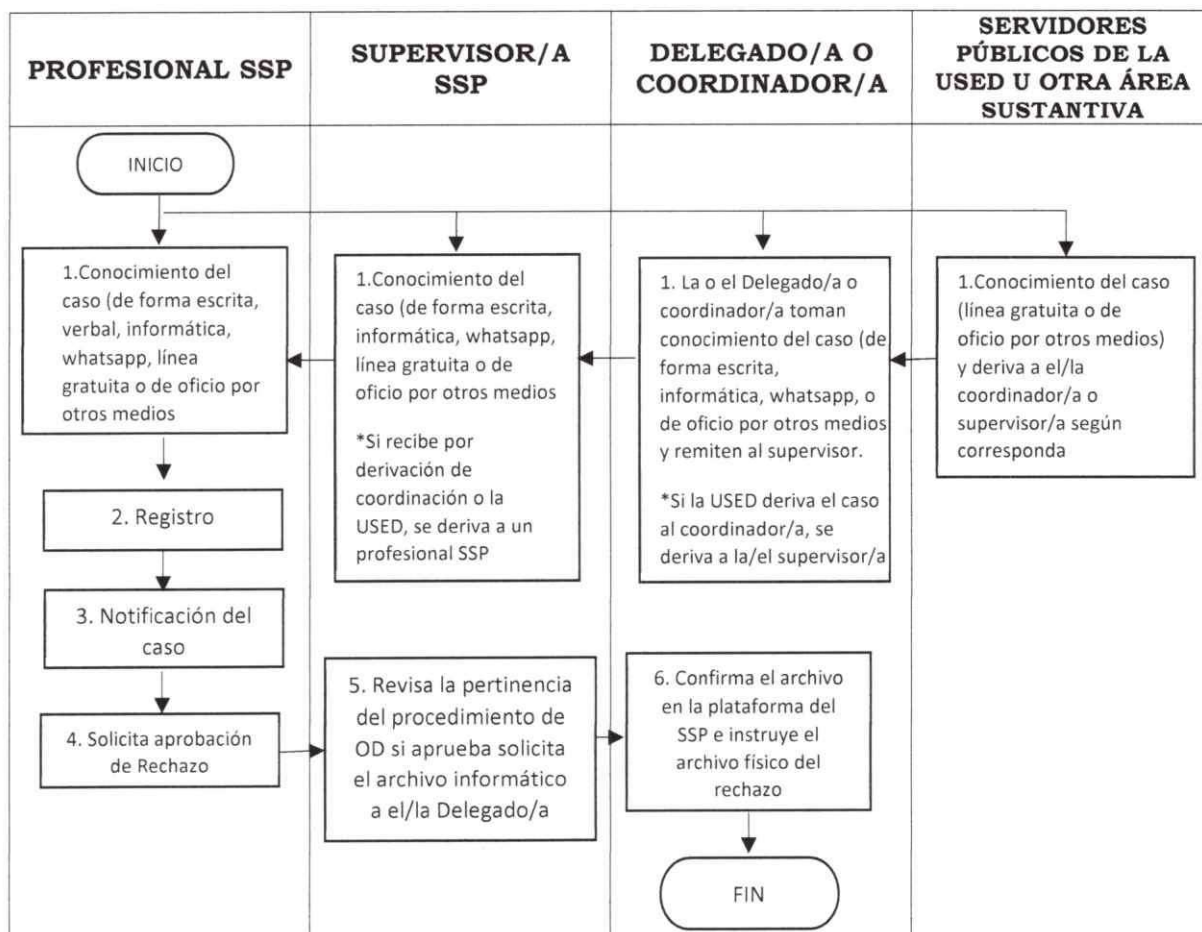
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	36 de 40

	c) Tramitación que afectaría derechos de terceros. d) Fuera de plazo. e) Anónimos.		
NOTIFICACIÓN DEL CASO	La notificación al peticionario se realizará conforme lo establecido en el Reglamento del SSP. Nota: En casos anónimos no es necesario la notificación al peticionario.	Profesional SSP	Documento de Rechazo (Motivo, Justificación del Rechazo) y Notificación
ARCHIVO	Realizar la solicitud de aprobación de Rechazo.	Profesional SSP	----
	Revisar la pertinencia del procedimiento de Rechazo si se aprueba solicitar el archivo informático a él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a; si se observa él o la Profesional SSP debe corregir la observación.	Supervisor/a SSP	-----
	Archivar el caso como Rechazo.	Delegado/a o Coordinador/a	Documento de Rechazo (Motivo, Justificación del Rechazo) y Notificación. (Nota: Los documentos deberán estar debidamente foliados de atrás para adelante)



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	37 de 40

B) FLUJOGRAMA RECHAZO



8. REGISTROS

8.1 REGISTRO DE INVESTIGACIÓN FORMAL (IF)

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
ANDEF/USED-R-1	Registro Línea gratuita
De la plataforma SSP	Registro
De la plataforma SSP	Admisión del caso y Notificación
De la plataforma SSP	Requerimiento de Informe Escrito (RIE)
De la plataforma SSP	Reiteración de Requerimiento de Informe Escrito (RRIE)
De la plataforma SSP	Requerimiento de Informe Ampliatorio (RIA)
De la plataforma SSP	Acciones Defensoriales
De la plataforma SSP	Historial del caso
De la plataforma SSP	Conclusión de caso



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	38 de 40

8.2 REGISTRO DE RESOLUCIÓN DEFENSORIAL

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De la plataforma SSP	Resolución Defensorial
De la plataforma SSP	Notificación de RD
Correlativo del área	Informe de conclusión de recomendaciones defensoriales

8.3 REGISTRO DE EMISIÓN DE CENSURA PÚBLICA

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
Correlativo del área	Informe de justificación para emisión de RD de Censura Pública
Correlativo del área	Informe de viabilidad para emisión de la RD de Censura Pública
Correlativo del área	Resolución Defensorial de Censura Pública
Correlativo del área	Notificación de la RD de Censura Pública
Correlativo del área	Informe de cierre

8.4 REGISTRO DE GESTIÓN DEFENSORIAL (GD)

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De la plataforma SSP	Registro
De la plataforma SSP	Acciones Defensoriales
De la plataforma SSP	Historial del Caso
De la plataforma SSP	Conclusión de Caso

8.5 REGISTRO DE ORIENTACIÓN DEFENSORIAL (OD)

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De la plataforma SSP	Registro – Orientación y Recomendación Defensorial

8.6 REGISTRO DE RECHAZO

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De la plataforma SSP	Rechazo – Notificación



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	39 de 40

8.7 REGISTRO DE RESOLUCIÓN DEFENSORIAL

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De la plataforma SSP	Resolución Defensorial
De la plataforma SSP	Notificación de RD
Correlativo del área	Informe de conclusión de recomendaciones defensoriales

8.8 REGISTRO DE EMISIÓN DE CENSURA PÚBLICA

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
Correlativo del área	Informe de justificación para emisión de RD de Censura Pública
Correlativo del área	Informe de viabilidad para emisión de la RD de Censura Pública
Correlativo del área	Resolución Defensorial de Censura Pública
Correlativo del área	Notificación de la RD de Censura Pública
Correlativo del área	Informe de cierre

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
% de casos de Investigación Formal (IF) correctamente registrados	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos registrados correctamente en IF. B = Total de casos de IF registrados.
% de casos atendidos, en IF del total los registrados	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos atendidos en IF. B = Total de casos atendidos
% de casos concluidos en IF, del total de los casos atendidos en este proceso (IF)	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos atendidos en IF. B = Total de casos atendidos
% de casos atendidos en IF concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración en IF. B = Total de casos concluidos en IF
% de casos concluidos, en GD, del total de los	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos atendidos en GD. B = Total de casos atendidos



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	40 de 40

casos atendidos en este proceso (GD)	
% de casos atendidos en GD concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración o atención adecuada	$X = A \cdot 100 / B$; Dónde: A= Número de casos concluidos por hecho subsanado, cese de la vulneración o atención adecuada en GD. B= Total de casos concluidos en GD

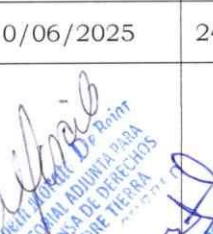
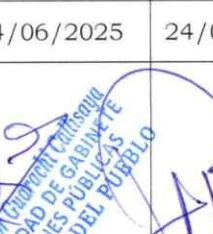
10. CONTROL DE CAMBIOS

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

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
----	-----

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ			REVISÓ		APROBÓ
NOMBRE	Remberto Vásquez Baltazar	Lidia Concepción Siñani Arias	Reyna Isabel Alarcón Condori	Amalia Elizabeth Morató De Bejar	Ernesto Guarachi Callisaya	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	JEFE DE UNIDAD I DE SERVICIOS DEFENSORIALES	RESPONSABLE II EN SERVICIOS DEFENSORIALES	PROFESIONAL III EN SERVICIOS DEFENSORIALES	DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA EL ANÁLISIS Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS Y MADRE TIERRA	JEFE DE GABINETE Y RELACIONES PÚBLICAS	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	09/06/2025	09/06/2025	09/06/2025	10/06/2025	24/06/2025	24/07/2025
FIRMA						



Remberto Vásquez Baltazar
JEFE DE UNIDAD I DE SERVICIOS DEFENSORIALES
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Lidia Concepción Siñani Arias
RESPONSABLE II EN SERVICIOS DEFENSORIALES
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Reyna Isabel Alarcón Condori
PROFESIONAL III EN SERVICIOS DEFENSORIALES
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Amalia Elizabeth Morató De Bejar
DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA EL ANÁLISIS Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS Y MADRE TIERRA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Ernesto Guarachi Callisaya
JEFE DE GABINETE Y RELACIONES PÚBLICAS
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO