



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RA/DP/DESP/2025/114

La Paz, 31 de diciembre 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, el artículo 237, de la Constitución Política del Estado, señala: “*I. Son obligaciones para el ejercicio de la función pública: 1. Inventariar y custodiar en oficinas públicas los documentos propios de la función pública, sin que puedan sustraerlos ni destruirlos. La ley regulará el manejo de los archivos y las condiciones de destrucción de los documentos públicos. 2. Guardar secreto respecto a las informaciones reservadas, que no podrán ser comunicadas incluso después de haber cesado en las funciones. El procedimiento de calificación de la información reservada estará previsto en la ley. ...*”

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: “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. Dicha ley en su artículo 7, inciso b) señala lo siguiente: “b) 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”.

Que, el Decreto Supremo N° 27113, 23 de Julio de 2003, que aprueba el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, en su artículo 3, establece: “La actividad administrativa regirá sus actos en el marco de los principios generales establecidos en el Artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo, con la finalidad de alcanzar transparencia y eficacia, publicidad y observancia del orden jurídico vigente.”; asimismo, en su artículo 4, prevé lo siguiente: “La petición es un derecho de los ciudadanos y compromete a la administración pública a dar una respuesta oportuna y pertinente.”

Que, asimismo, el artículo 74 del precitado Reglamento prevé lo siguiente: “Los escritos: a) Podrán ser presentados en papel de uso común y utilizando cualquier medio de escritura, indicando las generales de ley y el domicilio del presentante, con o sin firma de abogado. b) Resumirán el petitorio en su parte superior. c) Identificarán el expediente a que responden, con excepción de los que inicien el procedimiento. d) Serán suscritos por las partes o sus representantes. Si no pudieran o no supieran firmar estamparan su impresión digital o la firma a ruego de un tercero.”; por otra parte, el parágrafo I del artículo 75, refiere: “I. Los escritos serán presentados en la oficina de recepción de documentos del órgano o entidad competente o remitidos por correo certificado. ...”

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, en el marco del proceso de implementación de la norma ISO 9001; mediante Resolución Administrativa RA/DP/DESP/2025/108, de 05 de diciembre de 2025, se aprobó el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 3), que establece los lineamientos para la gestión de la información documentada dentro del alcance del sistema de gestión de calidad, que en su numeral 1, señala que tiene





como objeto: "...establecer los lineamientos para la gestión de la información documentada dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, abarcando su elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, administración, archivo, difusión y disposición final, asegurando su control adecuado y disponibilidad."; asimismo, en su numeral 7.1. "Tipos de Documentos", refiere que un Reglamento, es un documento cuya clasificación es de 1er grado, y lo describe de la siguiente forma: "Proporciona reglas generales que establece el desarrollo y la implementación de procesos y prácticas dentro de la organización."; por otra parte, en su numeral 7.6. "Gestión de Aprobación de Documentos", establece el tratamiento de los diferentes tipos de documentos para su respectiva aprobación por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe INF/DP/DGP/ESIN/2025/081, de 20 de noviembre de 2025, el responsable del Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada, dependiente de la Dirección General de Planificación, señala que con el objetivo de fortalecer los procesos de gestión documental y modernizar los procedimientos institucionales, ha desarrollado el Sistema de Correspondencia Institucional, prevista para su implementación en la gestión 2026; en ese sentido, a fin de que el mismo tenga un correcto uso y eficiente aplicación, elaboraron el proyecto de Reglamento del Sistema de Correspondencia, documento que establece lineamientos operativos, responsabilidades, roles, medidas de seguridad y procedimientos técnicos necesario para una administración transparente, eficiente y trazable de la correspondencia inter y externa; en consecuencia, concluyen que el mismo permitirá estandarizar procesos, reducir errores operativos y fortalecer la transparencia en el manejo de documentos tanto internos como externos; recomendando su aprobación para su aplicación y puesta en vigencia.

Que, por Informe Técnico INF/DP/UDITH/2025/200, de 30 de diciembre de 2025, la Analista de Gestión de Calidad de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, señala que la propuesta del Reglamento del Sistema de Correspondencia, fue sometido a un proceso de revisión exhaustiva, verificando que se encuentre acorde al Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 3); establecido que contiene una correcta identificación y coherencia en su contenido; asimismo, refleja adecuadamente la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo; por lo que recomienda su aprobación.



Que, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, mediante Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/310, de 30 de diciembre de 2025, concluye señalando que la solicitud de aprobación del Reglamento del Sistema de Correspondencia de la Defensoría del Pueblo (Versión 1), efectuado por el Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada, dependiente de la Dirección General de Planificación; es viable legalmente, toda vez que fue elaborado en el marco del Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 3); por lo que no contraviene la normativa legal vigente, ya que su implementación logrará que la documentación generada por las diferentes unidades y áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo y la documentación remitida por instituciones o personas externas a la institución defensorial, tengan un correcto control desde su recepción, asignación, remisión y tramitación; por otra parte, cumple con la respectiva gestión de aprobación.

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 "Reglamento del Sistema de Correspondencia de la Defensoría del Pueblo", Versión 1, Código: DGP/ESIN-R-1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- La presente Resolución entrará en vigencia para su implementación a partir del 01 de enero de 2026.

TERCERO.- El Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada, dependiente de la Dirección General de Planificación, está encargada de efectuar las acciones y gestiones que correspondan para asegurar el cumplimiento del documento aprobado, así como su correcta aplicación.

CUARTO.- Se instruye a la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano difundir el presente documento.

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

Regístrate, comuníquese y cúmplase.

PFCA
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAI

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



2025



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DE
CORRESPONDENCIA**



ÍNDICE

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES	1
ARTÍCULO 1.- (OBJETO)	1
ARTICULO 2.- (ALCANCE)	1
ARTICULO 3.- (BASE LEGAL)	1
CAPÍTULO II: SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	2
ARTÍCULO 4.- (SISTEMA DE CORRESPONDENCIA - SISCO).....	2
ARTICULO 5.- (ADMINISTRACIÓN).....	2
CAPÍTULO III: CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA	2
ARTÍCULO 6.- (CLASIFICACIÓN)	2
ARTÍCULO 7.- (CORRESPONDENCIA INTERNA)	3
ARTÍCULO 8.- (CORRESPONDENCIA EXTERNA).....	3
CAPÍTULO IV: FLUJO DE LA CORRESPONDENCIA.....	3
ARTÍCULO 9.- (VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA).....	3
ARTÍCULO 10.- (HORARIOS)	4
ARTÍCULO 11.- (RECEPCIÓN)	4
ARTÍCULO 12.- (REGISTRO).....	5
ARTÍCULO 13.- (DISTRIBUCIÓN).....	5
ARTICULO 14.- (SUPERVISIÓN)	5
CAPÍTULO V: OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES	5
ARTICULO 15.- (OBLIGACIONES).....	5
ARTICULO 16.- (PROHIBICIONES)	6
CAPÍTULO VI: GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA.....	6
ARTÍCULO 17.- (ATENCIÓN).....	7
ARTÍCULO 18.- (COORDINACIÓN).....	7
ARTÍCULO 19.- (DIGITALIZACIÓN)	7
ARTÍCULO 20.- (AGRUPACIÓN)	7
ARTICULO 21.- (DESARCHIVO).....	7
ARTÍCULO 22.- (TRANSFERENCIA)	7
CAPÍTULO VII: ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	7
ARTÍCULO 23.- (RESPONSABLES DE LA IMPLANTACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO)	7
ARTÍCULO 24.- (INCUMPLIMIENTO).....	8
ARTÍCULO 25.- (PREVISIÓN).....	8
ARTÍCULO 26.- (REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN)	8
ARTÍCULO 27.- (DIFUSIÓN).....	8
CAPÍTULO VIII: EXCLUSIONES	8



ARTÍCULO 28. - (EXCLUSIÓN)	8
ARTÍCULO 29. (FORMA DE EMISIÓN DE RESPUESTAS)	9
DISPOSICION TRANSITORIA.....	9
DISPOSICIÓN TRANSITORIA. (IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN).....	9
DISPOSICIÓN FINAL	9
PRIMERA.....	9



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-R-1
Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	01 ENE 2026	
Título: REGLAMENTO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	Versión:	1	
	Página:	1 de 9	

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- (OBJETO)

El presente reglamento tiene por objeto regular la gestión de correspondencia interna y externa, con la finalidad de simplificar la tramitación de los asuntos que son de competencia de la Defensoría del Pueblo, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

ARTICULO 2.- (ALCANCE)

Las disposiciones del presente Reglamento son de aplicación y de cumplimiento obligatorio para los servidores públicos y consultores individuales de línea que desempeñan funciones y prestan servicios en las diferentes áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo.

El uso de las tecnologías de la información y comunicación consiste en la tramitación, procesamiento o gestión de la correspondencia externa o interna, tales como denuncias o quejas, solicitudes, procedimientos y demás asuntos), mediante el uso de las formas o medios digitales, la cual se aplicará como regla general en la institución, con el propósito de reducir el uso de papel, optimizar la gestión documental y garantizar la eficiencia administrativa.

Sin embargo, se establecen excepciones que, por su naturaleza, deban ser atendidos de forma de forma física, conforme a lo dispuesto en los artículos 28 y 29 del presente reglamento.

ARTICULO 3.- (BASE LEGAL)

El presente Reglamento tiene como base legal:

- a. Constitución Política del Estado Plurinacional, de 7 de febrero de 2009.
- b. Ley N° 1178, de 29 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- c. Ley N° 2027, de 27 de octubre de 1999, Estatuto del Funcionario Público.
- d. Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo,
- e. Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- f. Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre del 1992, que aprueba el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública y sus reglamentos modificatorios.
- g. Decreto Supremo N° 23934, de 23 de diciembre de 1994, que aprueba el Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación en los Ministerios.
- h. Decreto Supremo N° 25749, de 24 de abril de 2000, Reglamento de Desarrollo Parcial a la Ley N° 2027.
- i. Decreto Supremo N° 27113, de 23 de julio de 2003, que tiene por objeto reglamentar la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo.
- j. Decreto Supremo N° 28168, de 17 de mayo de 2005, que tiene por objeto garantizar el acceso a la información, como derecho fundamental de toda persona y la transparencia en la gestión del Poder Ejecutivo.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	DPG/ESIN-R-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	01 ENE 2026	
	Título: REGLAMENTO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	Versión:	1	
		Página:	2 de 9	

- k. Decreto Supremo N° 3251, de 12 de julio de 2017, que aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos.
- l. Decreto Supremo N° 3525, de 4 de abril de 2018, que tiene como objeto normar el archivo digital, la interoperabilidad y la tramitación digital.
- m. Decreto Supremo N° 4857, de 6 de enero de 2023, de Organización del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional.
- n. Reglamento Interno de Comunicación Interna y Coordinación Organizacional, vigente.
- o. Reglamento Interno de Personal, vigente.

CAPÍTULO II: SISTEMA DE CORRESPONDENCIA

ARTÍCULO 4.- (SISTEMA DE CORRESPONDENCIA - SISCO)

El sistema de Correspondencia – SISCO, es el sistema informático mediante el cual se realiza el registro y la administración de la información de toda la correspondencia interna y externa de la Defensoría del Pueblo, desde su ingreso, derivaciones, tramitación, gestión o procesamiento y seguimiento hasta su archivo.

ARTICULO 5.- (ADMINISTRACIÓN)

El Área de Estadística y Sistemas de Información Integrados dependiente de la Dirección General de Planificación, está a cargo de la administración técnica del Sistema de Correspondencia; siendo sus responsabilidades, con carácter enunciativo y no limitativo, las siguientes:

- a. Verificar el correcto y buen funcionamiento del Sistema de Correspondencia.
- b. Asignar las cuentas de usuario a los servidores públicos, personal eventual y consultores individuales de línea, que desempeñen funciones y presten servicios en la Defensoría del Pueblo; dejando inactiva las mismas cuando cesen en sus funciones.
- c. Capacitar y asistir a los usuarios en el manejo del Sistema de Correspondencia.
- d. Actualizar permanentemente los datos y cargos de los servidores públicos, personal eventual y consultores individuales de línea.
- e. Generar reportes que alerte sobre la correspondencia que no sea atendida dentro de los plazos establecidos.
- f. A la conclusión de funciones de los servidores públicos, personal eventual y consultores individuales de línea, certificar que éstos no cuenten con trámites pendientes en el sistema de correspondencia.
- g. Otras que sean determinadas e instruidas por la MAE de la Defensoría del Pueblo.

CAPÍTULO III: CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

ARTÍCULO 6.- (CLASIFICACIÓN)

La información generada y transmitida en la institución se clasifica según su importancia,



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	DPG/ESIN-R-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	01 ENE 2026	
	Título: REGLAMENTO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	Versión:	1	
		Página:	3 de 9	

destino y naturaleza, con el propósito de garantizar un manejo adecuado, oportuno y trazable de la correspondencia.

La correspondencia institucional se clasifica en:

- a. Correspondencia interna, y;
- b. Correspondencia externa.

ARTÍCULO 7.- (CORRESPONDENCIA INTERNA)

Se considera correspondencia interna a los documentos, notas internas, instructivos, memorándums, informes u otra información que es generada, se tramita y circula dentro de la institución entre sus diferentes áreas y/o unidades organizacionales, como parte de los procedimientos regulares, salvo disposición expresa.

Su distribución se realizará mediante los canales institucionales establecidos, asegurando la adecuada trazabilidad y archivo correspondiente.

ARTÍCULO 8.- (CORRESPONDENCIA EXTERNA)

Se considera correspondencia externa a aquella que se recibe o remite hacia o desde otras instituciones, entidades públicas o privadas, así como personas naturales o jurídicas externas a la institución defensorial.

La correspondencia externa se clasifica según su prioridad y naturaleza, de la siguiente manera:

- a. Corriente: Comprende los asuntos rutinarios o de trámite común, sin carácter urgente ni confidencial.
- b. Urgente: Incluye documentos que requieren atención inmediata o prioritaria, debidamente identificados con la palabra "URGENTE" o con una fecha límite específica para su atención.
- c. Confidencial: Se refiere a documentos que contienen información reservada o sensible, entregados en sobre cerrado e identificados con la palabra "CONFIDENCIAL". Su distribución será prioritaria y controlada, asegurando la integridad y confidencialidad del contenido.

Nota: La información confidencial será aquella declarada como tal por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la institución, debiendo mantenerse bajo estricto control, supervisión y registro en su manejo y distribución.

CAPÍTULO IV: FLUJO DE LA CORRESPONDENCIA

ARTÍCULO 9.- (VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA)

La Ventanilla Única es la oficina/instancia que tiene a su cargo, la recepción y distribución de la correspondencia, a través del personal designado que tendrá como funciones:

- a. Asignar la respectiva Hoja de Ruta a la correspondencia externa e interna, si corresponde, ingresada a la institución o unidad organizacional.
- b. Recibir, registrar, verificar la correspondencia externa recibida, consistente en notas, notificaciones de órdenes judiciales, requerimientos fiscales, oficios,



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-R-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	01 ENE 2026
	Título: REGLAMENTO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	Versión:	1
		Página:	4 de 9

resoluciones judiciales y otros, en coordinación con la Jefatura de Gabinete y Relaciones Públicas, para remitirlas oportunamente a la Máxima Autoridad Ejecutiva y posteriormente al área o unidad organizacional que corresponda, para su respectiva atención.

- c. Digitalizar (escanear) la documentación ingresada. En la Delegación Defensorial Departamental, Unidad de Coordinación Regional o en la Oficina Nacional, cuando se trate de casos del SSP, se deberá digitalizar la Nota de Atención u otros documentos que correspondan, conforme a los procedimientos establecidos.
- d. Custodiar y velar por la integridad y resguardo de los documentos que ingresan a la entidad, hasta que sean entregados al primer destinatario.
- e. Elaborar informes y reportes periódicos que les sean requeridos para ser entregados a Despacho.
- f. Cumplir y hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos en el presente Reglamento.
- g. Otras funciones que les sean asignadas por el o la Jefe(a) de Gabinete, Delegado Defensorial Departamental o Responsable de la Unidad de Coordinación Regional.

ARTÍCULO 10.- (HORARIOS)

- I. La Ventanilla Única de Correspondencia brindará atención dentro de los horarios establecidos por cada Delegación Defensorial Departamental, Unidad de Coordinación Regional y Oficina Nacional, conforme a la jornada laboral institucional.
- II. La correspondencia interna entre áreas y unidades organizacionales será entregada y recibida durante el horario de atención institucional establecido, garantizando la oportuna tramitación de los documentos.
- III. De manera excepcional, podrá recibirse o remitirse correspondencia externa o interna urgente o sujeta a plazos perentorios, fuera del horario regular de atención, previa coordinación con el o la Jefe(a) de Gabinete y Relaciones Públicas y Despacho, a fin de asegurar su atención oportuna.

ARTÍCULO 11.- (RECEPCIÓN)

- I. Toda correspondencia que ingrese por Ventanilla Única, será recibida previo cumplimiento de los siguientes requisitos:
 - a. Que los datos y cargo del destinatario estén correctamente escritos, en caso de no estarlo, se requerirá que los mismos sean subsanados para ser recibidos. En la presentación de denuncias de vulneración de derechos humanos, no será exigible este requisito.
 - b. En caso de ser documentación de personas naturales, deberá consignar datos completos (nombres y apellidos), número de teléfono fijo o móvil.
 - c. La(s) copia(s) deben ser sellada(s) con el sello de “recibido”.
 - d. Los documentos deberán presentarse debidamente foliados, con numeración correlativa colocada de atrás hacia adelante. En la presentación de denuncias de vulneración de derechos humanos, no será exigible este requisito, debiendo el personal de Ventanilla únicamente verificar la cantidad de fojas en presencia del presentante.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-R-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	01 ENE 2026
	Titulo: REGLAMENTO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	Versión:	1
		Página:	5 de 9

- II. La documentación en formato electrónico o digital, de carácter oficial e institucional, deberá ser remitida a través de la Ventanilla Única para su registro en el Sistema de Correspondencia.

ARTÍCULO 12.- (REGISTRO)

La correspondencia externa presentada en Ventanilla Única, será registrada en el Sistema de Correspondencia, a efectos de su digitalización y la asignación de un número de Hoja de Ruta que permita el seguimiento y control correspondiente.

ARTÍCULO 13.- (DISTRIBUCIÓN)

- I. Una vez recibida y registrada la correspondencia externa en el Sistema de Correspondencia por la Ventanilla Única, esta será remitida a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), para su respectivo conocimiento y trámite.
- II. La correspondencia externa dirigida a la Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros, será derivada directamente a esa instancia, únicamente cuando se refiera al pago de servicios o proveedores de la institución.
- III. La corresponda externa dirigida a la Máxima Autoridad Ejecutiva que sea presentada en la Ventanilla Única de las Delegaciones Defensoriales Departamentales o Unidades de Coordinación Regional, será derivada a la MAE por las(los) Delegadas (os) Defensoriales Departamentales o la(el) Responsable de la Unidad de Coordinación Regional, según corresponda.
- IV. La correspondencia externa dirigida al Delegado(a) Defensorial Departamental o Responsable de la Unidad de Coordinación Regional, será derivada a él directamente.
- V. La correspondencia interna dirigida a la MAE será derivada a Despacho para su revisión y posterior remisión al área o unidad organizacional que corresponda, de acuerdo a la naturaleza del documento y el procedimiento establecido.

ARTICULO 14.- (SUPERVISIÓN)

La correspondencia interna o externa remitida a una determinada área y/o unidad organizacional, estará bajo la supervisión del inmediato superior o superior jerárquico del servidor público al que se haya derivado la atención del trámite, para que sea atendido dentro de los plazos establecidos.

CAPÍTULO V: OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES

ARTICULO 15.- (OBLIGACIONES)

El personal que desempeñe funciones y/o preste servicios en la Defensoría del Pueblo, al que se le asigne un usuario para el manejo y uso del Sistema de Correspondencia - SISCO, tiene entre sus obligaciones:

- a. Uso correcto y responsable del usuario asignado, así como del manejo del Sistema de Correspondencia - SISCO, debiendo revisar periódicamente las hojas de ruta asignadas para su respectiva tramitación.
- b. Realizar la recepción de la hoja de ruta en el Sistema de Correspondencia - SISCO, correspondiente la documentación que le sea asignada o entregada, previa



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	DPG/ESIN-R-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO		Vigente desde:	01 ENE 2026
	Título: REGLAMENTO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA		Versión:	1
			Página:	6 de 9

verificación física o instrucción expresa del inmediato superior (de acuerdo al tipo de correspondencia), según corresponda.

- c. Derivar las hojas de ruta mediante el Sistema de Correspondencia, con celeridad y prontitud, detallando con claridad la actividad o acción realizada.
- d. Registrar en los proveídos las acciones a seguir y el destino respectivo del documento.
- e. Realizar el seguimiento a los trámites, gestión o procesamiento con la misma hoja de ruta.
- f. Registrar los motivos u observaciones al momento de archivar una hoja de ruta en el Sistema de Correspondencia, a objeto de su correcta identificación y ubicación, bajo alternativa de su restitución en caso de verificarse inconsistencias.
- g. Custodiar la documentación mientras se realicen las acciones para su atención, procesamiento o gestión, a objeto de que la hoja de ruta sea derivada o archivada, según corresponda, a través del Sistema de Correspondencia – SISCO y conforme los procedimientos internos establecidos.

ARTICULO 16.- (PROHIBICIONES)

El personal que desempeñe funciones y/o preste servicios en la Defensoría del Pueblo, al que se le asigne un usuario para el manejo y uso del Sistema de Correspondencia - SISCO, queda expresamente prohibido de realizar las acciones descritas a continuación:

- I. Respecto a la correspondencia:
 - a. Extraviar o destruir correspondencia física oficial.
 - b. Dar a conocer a personal externo información oficial de la correspondencia bajo su custodia.
 - c. Retrasar la derivación de correspondencia más allá del plazo establecido sin causa justificada.
 - d. Sustituir, alterar o modificar correspondencia oficial suscrita por autoridades de la Defensoría del Pueblo.
 - e. Desintegrar la documentación derivada para su atención, salvo cuando sea necesario, previa instrucción del inmediato superior y/o justificativo expreso.
- II. En lo concerniente al uso del Sistema de Correspondencia:
 - a. Alterar correlativos de los documentos generados por el sistema de correspondencia.
 - b. Archivar sin justificación las hojas de ruta que no fueron concluidas.
 - c. Adjuntar el documento en formato PDF sin contenido en el Sistema de Correspondencia.
- III. En caso de que el servidor público, consultor individual de línea o personal eventual incurra en alguna de las prohibiciones señaladas, será objeto de la aplicación de medidas o acciones correctivas en el marco de la normativa vigente.

CAPÍTULO VI: GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-R-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	01 ENE 2026
	Título: REGLAMENTO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	Versión:	1
		Página:	7 de 9

ARTÍCULO 17.- (ATENCIÓN)

Toda correspondencia interna o externa derivada a un(a) servidor(a) público o consultor individual de línea, deberá ser atendida de forma diligente y en el ámbito de las funciones, deberes y atribuciones asignadas a cada cargo, evitando en todo momento la burocratización de cada asunto.

ARTÍCULO 18.- (COORDINACIÓN)

Toda correspondencia que merezca la atención coordinada entre dos o más áreas y unidades organizacionales, será canalizada a través de comunicaciones cruzadas y de esta manera generar la fluidez necesaria para cada uno de los trámites.

ARTÍCULO 19.- (DIGITALIZACIÓN)

Toda correspondencia externa o interna será tramitado, procesado o gestionado mediante el Sistema de Correspondencia -SISCO, de forma digital.

La documentación física remitida por otras instituciones durante la atención de un determinado asunto, en las diversas áreas y unidades organizacionales, deberá ser digitalizada (en formato PDF) y ser adjuntada en el Sistema de Correspondencia, en la respectiva hoja de ruta.

ARTÍCULO 20.- (AGRUPACIÓN)

Las hojas de ruta podrán ser agrupadas en una sola hoja de ruta, con los adjuntos correspondientes, cuando sea necesario o cuando exista relación entre ellas, con justificación expresa.

ARTICULO 21.- (DESARCHIVO)

Toda correspondencia que sea archivada por parte de un servidor público, personal eventual o consultor individual de línea, podrá ser desarchivada de manera extraordinaria a solicitud del inmediato superior, y si aún no se encuentra en archivo central; siendo la hoja de ruta madre, la primera que fue registrada, debiendo observar los procedimientos internos.

ARTÍCULO 22.- (TRANSFERENCIA)

Los servidores públicos de cada área y/o unidad organizacional, están obligados a custodiar la documentación, en el marco de las disposiciones del Reglamento Interno de Archivo y normativa vigente, hasta su respectiva conclusión.

CAPÍTULO VII: ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO

ARTÍCULO 23.- (RESPONSABLES DE LA IMPLANTACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO)

La implantación, ejecución y seguimiento del correcto uso del Sistema de Correspondencia - SISCO, está a cargo del Área de Estadística y Sistemas de Información Integrados dependiente de la Dirección General de Planificación; siendo responsabilidad de cada servidor público, consultor individual de línea o personal eventual de cada área y/o unidad organizacional, realizar el correcto manejo del usuario asignado para el uso del citado Sistema.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-R-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	01 ENE 2026
	Título: REGLAMENTO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	Versión:	1
		Página:	8 de 9

ARTÍCULO 24.- (INCUMPLIMIENTO)

El incumplimiento al presente Reglamento estará sujeto a la aplicación de sanciones en el marco de la responsabilidad por la función pública, Reglamento Interno de Personal y disposiciones vigentes según correspondan.

ARTÍCULO 25.- (PREVISIÓN)

En caso de presentarse omisiones, contradicciones o diferencias, en la interpretación del presente Reglamento del Sistema de Correspondencia, estas serán solucionadas en los alcances y previsiones de la normativa interna y normativa administrativa vigente, respetando su jerarquía.

ARTÍCULO 26.- (REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN)

El Área de Estadística y Sistemas de Información Integrados dependiente de la Dirección General de Planificación es responsable de revisar el Reglamento del Sistema de Correspondencia, y proponer su actualización evaluando la dinámica administrativa de la Defensoría del Pueblo, cuando se dicten nuevas disposiciones normativas o cuando la experiencia en su aplicación se determine la necesidad de realizar ajustes.

Estas modificaciones serán aprobadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva a través de la respectiva Resolución Administrativa.

ARTÍCULO 27.- (DIFUSIÓN)

La Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano es la instancia encargada de la difusión del Reglamento del Sistema de Correspondencia.

CAPÍTULO VIII: EXCLUSIONES

ARTÍCULO 28. - (EXCLUSIÓN)

- I. Se excluyen de lo previsto en el Artículo 2 y 19 del presente Reglamento la correspondencia externa que requiere obligatoriamente de respuesta oficial (que puede incluir adjuntos tales como informes, reportes u otros documentos) en soporte físico y con las formalidades legales correspondientes, conforme se dispone en el Artículo 29 del presente Reglamento.

No obstante, el procesamiento, gestión o tramitación, se efectuará digitalmente mediante el sistema SISCO, por las áreas o unidades competentes mediante Informes, Notas internas o Instructivos.

- II. Del mismo modo, se excluye en su totalidad de lo previsto en el Artículo 2 y 19 el Procedimiento de Gestión de Procesos Judiciales; Procedimientos de Contratos Administrativos/modificatorios; Procedimiento de Resolución de contratos; Procedimiento de Informes de Viabilidad Legal de Suscripción de Convenios, Memorándums y Cartas de Entendimiento; Sumarios Administrativos; Acciones Constitucionales; Peticiones de Informe Escrito, Peticiones de Informe Oral e Informes Especiales a la Asamblea Legislativa Plurinacional; Procedimiento de Gestión de la Información Documentada y demás actuaciones que, por su



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-R-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	01 ENE 2026
	Título: REGLAMENTO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	Versión:	1
		Página:	9 de 9

naturaleza, requieren conservar en toda su tramitación, gestión o procesamiento, soporte físico.

ARTÍCULO 29. (FORMA DE EMISIÓN DE RESPUESTAS)

Las respuestas a correspondencia externa, incluyendo Informes o documentos adjuntos a la respuesta, deberán ser elaboradas, firmadas y entregadas en formato físico, asegurando su validez jurídica y el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables. En ningún caso este procedimiento podrá ser sustituido por medios electrónicos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

DISPOSICIÓN TRANSITORIA. (IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN).

Se establece un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la vigencia plena del presente Reglamento, para la conclusión de todos los trámites iniciados bajo el anterior sistema SISCO. Vencido dicho plazo, ningún trámite podrá continuar su tramitación en el sistema anterior, debiendo ser gestionado conforme a las disposiciones del nuevo Reglamento y mediante los mecanismos de digitalización previstos, con la salvedad de la correspondencia prevista en el Artículo 28.

DISPOSICIÓN FINAL

PRIMERA.

La vigencia plena del presente Reglamento se producirá a partir del 1 de enero de 2026, incluyendo la digitalización de los procedimientos, trámites y demás actuaciones internas o externas, fecha en la cual todas las disposiciones contenidas en el mismo serán de cumplimiento obligatorio para todos los servidores públicos de la institución y sus áreas y unidades dependientes.

