



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/2025/022**

La Paz, 08 de abril de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

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

Que, por su parte, La Ley de Administración y Control Gubernamentales, en su artículo 10, refiere que: *“El Sistema de Administración de Bienes y Servicios establecerá la forma de contratación, manejo y disposición de bienes y servicios.”*

Que, el Decreto Supremo N° 0181 de 28 de junio de 2009, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (NB-SABS), en su artículo 1 parágrafo I, refiere lo siguiente: *“El Sistema de Administración de Bienes y Servicios es el conjunto de normas de carácter jurídico, técnico y administrativo que regula la contratación de bienes y servicios, el manejo y la disposición de bienes de las entidades públicas, en forma interrelacionada con los sistemas establecidos en la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.”*

Que, el artículo 116, del Decreto Supremo N° 0181, de 28 de junio de 2009, establece que el Máximo Ejecutivo de la Unidad Administrativa, es el responsable principal ante la MAE: *“a) Por el manejo de bienes en lo referente a la organización, funcionamiento y control de las unidades operativas especializadas en la materia, por el cumplimiento de la normativa vigente, por el desarrollo y cumplimiento de reglamentos, procedimientos, instructivos y por la aplicación del régimen de penalizaciones por daño, pérdida o utilización indebida;...”*; asimismo, en su parágrafo III señala que: *“Todos los servidores públicos son responsables por el debido uso, custodia, preservación y solicitud de servicios de mantenimiento de los bienes que les fueren asignados, de acuerdo al régimen de Responsabilidad por la Función Pública establecido en la Ley N° 1178 y sus reglamentos.”*

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, asimismo, 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, el artículo 14 del Decreto Supremo N° 27327, de 31 de enero de 2004, dispone lo siguiente: “Las entidades que se financien parcial o totalmente con recursos del TGN, quedan autorizadas a otorgar el servicio de telefonía celular sólo para el primer y segundo nivel jerárquico de la Administración Central. Cualquier excepción deberá ser autorizada mediante una resolución expresa de la máxima autoridad ejecutiva. Las entidades que no reciban financiamiento del TGN deberán, en un plazo de 60 días, mediante reglamento específico limitar el uso de este servicio. Todo remanente de teléfonos celulares debe ser transferido, libre de deudas, a la Dirección Administrativa de cada entidad correspondiente. Las Direcciones Administrativas son responsables del cumplimiento de la presente disposición.”

Que, el artículo 1 de la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones Tecnologías de Información y Comunicación, refiere que tiene por objeto: “...establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación, en procura del vivir bien garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respeto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural de la totalidad de las bolivianas y los bolivianos, las naciones y pueblos indígena originario campesinos, y las comunidades interculturales y afrobolivianas del Estado Plurinacional de Bolivia.”

Que, el artículo 13 del Decreto Supremo N° 1788, de 06 de noviembre de 2013, dispone: “Las entidades públicas podrán habilitar el servicio de roaming o itinerancia internacional en telefonía móvil con la empresa prestadora del servicio de telefonía en Bolivia, velando por los menores costos corporativos para la primera, segunda y excepcionalmente para la tercera categoría descritos en el Artículo 8 del presente Decreto Supremo, el mismo que será autorizado mediante Resolución expresa de la Máxima Autoridad Ejecutiva y asumidos en función al presupuesto institucional.”. Asimismo, el parágrafo I del artículo 14 del señalado Decreto Supremo, establece lo siguiente: “Se faculta a las entidades públicas que se financien parcial o totalmente con recursos del TGN, financiar el pago anual de hasta Bs9.600.- (NUEVE MIL SEISCIENTOS 00/100 BOLIVIANOS) por el servicio de telefonía celular para los servidores públicos que estén comprendidos en la segunda categoría de la Administración Central. Todo excedente en la facturación será asumido con recursos particulares por el beneficiario del servicio.”

Que, mediante Resolución Administrativa RA/DP/2024/063, de 17 de octubre de 2024, se aprobó el Reglamento de Control y Uso de Telefonía de la Defensoría del Pueblo.

CONSIDERANDO:

Que, a través del Informe INF/DP/DGAF/ADM/2025/0072, de 20 de marzo de 2025, la Unidad Administrativa dependiente de la Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros, señala que en fecha 23 de enero de 2025, mediante Instructivo INST/DP/DGAF/2025/013, de 23 de enero de 2025, la citada Dirección General, instruyó la revisión del Reglamento de Control y Uso de Telefonía, a objeto de contar con una nueva versión actualizada; en ese sentido, procedió a efectuar los ajustes requeridos para una mejor comprensión y cumplimiento de la normativa vigente; en consecuencia, recomendaron su aprobación.



Que, por Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/058, de 08 de abril de 2025, la Dirección General de Asuntos Jurídicos concluye señalando que la aprobación del “Reglamento de Control y Uso de Telefonía de la Defensoría del Pueblo” (Versión 1), propuesto por la Unidad Administrativa, a través de la Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros; es viable legalmente, toda vez que fue elaborado y ajustado en el marco de la normativa legal vigente, considerando la dinámica institucional para su uso y aplicación, encontrándose a su vez, dentro de los alcances definidos en el Decreto Supremo N° 27327, de 31 de enero de 2004, la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, los artículos 13 y 14 del Decreto Supremo N° 1788, de 06 de noviembre de 2013.

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 de Control y Uso de Telefonía de la Defensoría del 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 su emisión.

TERCERO.- Se instruye a la Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros gestionar la difusión del presente documento al interior de la Defensoría del Pueblo y efectuar las acciones que correspondan para su respectivo conocimiento y cumplimiento.

CUARTO.- Se deja sin efecto la Resolución Administrativa RA/DP/2024/063, de 17 de octubre de 2024, así como cualquier instrucción, comunicación o disposición contraria a la presente Resolución Administrativa.

QUINTO.- Se Instruye a la Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros, remitir copia de los Procedimientos y sus antecedentes a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, para su respectiva custodia y archivo.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

PFCA
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAJ



Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



2025



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

REGLAMENTO CONTROL Y USO DE TELEFONÍA



INDICE

CAPITULO I 1

DISPOSICIONES GENERALES 1

Artículo 1. Objeto del Reglamento 1

Artículo 2. Ámbito de Aplicación 1

Artículo 3. Base Legal 1

Artículo 4. Instructivos y/o Circulares 2

CAPITULO II 2

SERVICIO TELEFÓNICO 2

Artículo 5. Tipos de Servicio Telefónico 2

Artículo 6. Descripción de los tipos de Servicio Telefónico 2

CAPITULO III 3

PROCEDIMIENTOS 3

Artículo 7. Autorización de uso de los servicios telefónicos 3

Artículo 8. Responsables de Teléfonos con Marcado Directo Nacional y Celular 4

Artículo 9. Responsable de Teléfono con 4

Artículo 10. Formularios de Control de Uso de Servicio Telefónico 5

Artículo 11. Registro de los Formularios de Control 5

Artículo 12. Responsabilidad de la Asignación y Manejo de Códigos 6

Artículo 13. Responsables de la Verificación de Registro y Control de Uso de Teléfono 6

CAPÍTULO IV 6

TELEFONÍA MÓVIL 6

Artículo 14. Asignación de teléfonos Celulares y/o líneas de telefonía celular 6

Artículo 15. Consumo del Servicio de telefonía móvil 7

Artículo 16. Servicio de ROAMING Internacional /Tarjeta SIM 8

Artículo 17. Reposición del teléfono celular 10

Artículo 18. Sanciones por el Uso Indebido del Servicio Telefónico 10

CAPITULO V 11

DISPOSICIONES FINALES 11

Artículo 19. Sanciones 11

Artículo 20. Difusión y Aplicación 11



Artículo 21. Revisión, Actualización y Modificación	11
ANEXO I	12
REGISTRO DE LLAMADAS	12
GESTIÓN :	12
ANEXO II	13
ACTA DE ENTREGA DE CELULAR	13
ANEXO III	14
ACTA DE DEVOLUCIÓN DE CELULAR	14
ANEXO IV	15
FORMULARIO	15
ACTIVACIÓN ROAMING INTERNACIONAL	15



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión: Página:	1 1 DE 15

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del Reglamento

El objetivo del presente reglamento es establecer normas y procedimientos para el uso y control del servicio de telefonía fija, telefonía móvil (celular) y para llamadas locales, nacionales e internacionales, así como también para regular las autorizaciones de uso.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación

El presente Reglamento es aplicable a todo el personal de la Oficina Nacional, Delegaciones Defensoriales Adjuntas, Delegaciones Defensoriales Departamentales, Direcciones Generales y Unidades de Coordinación Regional, así como los que estén involucrados en el uso y control de Telefonía de la Defensoría del Pueblo.

Ninguna servidora o servidor público, consultor (a) individual de línea que presta servicios en la Defensoría del Pueblo podrá alegar desconocimiento como excusa o justificación de omisión, infracción o violación de cualquiera de los artículos al presente reglamento.

Artículo 3. Base Legal

Constituyen la base legal del Reglamento, las siguientes disposiciones:

- a) Ley N° 1178, de Administración y control Gubernamental, que establece los Sistemas de Administración y Control de las Entidades Públicas.
- b) Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo.
- c) Ley N° 004 de 31 de marzo de 2010 de Lucha Contra la Corrupción.
- d) Decreto Supremo N° 1788 (Art. 13 y 14)
- e) Decreto Supremo N° 0181. NB-SABS
- f) Decreto Supremo N° 23318-A Responsabilidad por la Función Pública
- g) Decreto Supremo 27327 del 31 de enero de 2014
- h) Decreto Supremo 26237 que aprueba la modificación a DS. 23318-A



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión: Página:	1 2 DE 15

Artículo 4. Instructivos y/o Circulares

La (el) Directora (o) General de Asuntos Administrativos y Financieros podrá emitir instructivos y/o circulares, en el marco de este reglamento, para su operatividad y control, así como para aprobar formularios complementarios.

CAPITULO II SERVICIO TELEFÓNICO

Artículo 5. Tipos de Servicio Telefónico

- a) **Telefonía Fija:** El servicio de telefonía fija en todas las oficinas a nivel nacional, podrá ser contratado de las cooperativas o de empresas privadas, a través de la adquisición de acciones de líneas telefónicas, contratados de alquiler de terceros o por dotación temporal de una línea por parte de una determinada empresa.
- b) **Telefonía Móvil:** El servicio de telefonía móvil (celular) únicamente será contratado para la Defensora o Defensor del Pueblo, Delegados Defensoriales Adjuntos, la Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros, Delegados Defensoriales Departamentales y Coordinadores de las Unidades Regionales, Jefe de Gabinete y Relaciones Públicas, Jefe de Unidad de Prevención y Transformación de Conflictos, la contratación se realizará previa autorización expresa del Defensor o Defensora del Pueblo con Resolución Administrativa.
- c) **Telefonía IP:** El servicio de telefonía IP se proporcionará a través de la red de internet, como medio a través del cual se realizarán estas llamadas; las medidas de seguridad, capacitación y autorizaciones, mantenimiento y otros serán consideradas en normativa desarrollada por la Unidad de Estadísticas y Sistemas de Información Integrada.

Artículo 6. Descripción de los tipos de Servicio Telefónico

Tomando en cuenta los servicios de telefonía en el mercado nacional, se describen los siguientes tipos de servicios utilizados en la institución:

a) Llamadas locales:

- **Llamadas locales a teléfono fijo:** Es la llamada que se realiza dentro de la misma ciudad o localidad aun teléfono fijo.
- **Llamadas a celulares locales:** Es la llamada que se realiza en la misma ciudad o localidad desde una línea fija a un celular local.

b) Llamadas nacionales:



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión:	1
		Página:	3 DE 15

- **Llamadas nacionales a teléfono fijo:** Son las llamadas que se realizan desde la Oficina Nacional a las Delegaciones Defensoriales Departamentales y a las Unidades de Coordinación Regional o desde estas a la Oficina Nacional, las llamadas entre oficinas y las llamadas de carácter institucional realizadas a otras instituciones, entidades o a ciudadanos de otras ciudades o localidades diferentes del origen de la llamada.
- **Llamadas a celulares del interior:** Son las llamadas que se realizan desde los teléfonos fijos de las diferentes oficinas a números de celular de un área de servicio diferente al del origen de la llamada, estas llamadas corresponderán a celulares de las autoridades o de funcionarios de instituciones con las que se tiene relación o de ciudadanos con los que se atiende diferentes temas institucionales

c) Llamadas Internacionales:

- **Llamadas internacionales desde la oficina nacional:** Este tipo de llamadas serán realizadas únicamente desde los teléfonos de Despacho, el motivo de las mismas corresponderá a la coordinación de actividades, coordinación sobre organización de eventos internacionales o invitaciones a eventos, simposios, seminarios y otros organizados por instituciones internacionales.
- **Llamadas internacionales desde las oficinas del interior:** Este tipo de llamadas están autorizadas únicamente para los Delegados Defensoriales Departamentales y Coordinadores Regionales y debe responder a una necesidad justificada, el motivo deberá estar relacionado con la coordinación de actividades que se realizan o realizarán con actores internacionales y que fueron autorizadas por la Defensora o Defensor del Pueblo o el Jefe de Gabinete.

CAPITULO III PROCEDIMIENTOS

Artículo 7. Autorización de uso de los servicios telefónicos

El uso de los tipos de servicio telefónico desde teléfonos fijos será autorizado de la siguiente forma:

- a) **Llamadas locales a teléfonos fijos:** El uso de este servicio, no requiere una autorización, podrá ser utilizado y realizado por todo el personal sin previa autorización.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión: Página:	1 1 de 15

a) **Llamadas Nacionales y a celulares:** Este servicio será utilizado por el responsable de aparato telefónico con discado Directo Nacional y celular, quien deberá registrar las llamadas en el formulario de registro de llamada (Anexo 1) realizadas a solicitud de un funcionario, únicamente para llamadas institucionales (no requiere autorización previa)

b) **Llamadas internacionales:**

- En la oficina nacional este servicio será realizado únicamente por el Asistente Administrativo de Despacho por una necesidad institucional a solicitud de un funcionario previa autorización del Jefe de Gabinete. La llamada será registrada en el formulario de registro de llamadas (Anexo 1), y deberá contar con el VoBo. Del Jefe de Gabinete como señal de aprobación.
- En las oficinas del interior este tipo de llamadas será realizada por el Asistente Administrativo o por el funcionario responsable de realizar las llamadas previa autorización del Delegado Defensorial Departamental y/o Coordinador Regional. La llamada será registrada en el formulario de registro de llamadas (Anexo 1), y deberá contar con el VoBo. Delegado Defensorial Departamental y/o Coordinador.

Artículo 8. Responsables de Teléfonos con Marcado Directo Nacional y Celular

Debido a que las llamadas a celulares y nacionales son restringidas, se asignará para este efecto una línea telefónica por área en la oficina nacional y en las oficinas del interior de acuerdo a la necesidad se determinará el uso de una o más líneas.

- **En la oficina Nacional:** Serán responsables de realizar las llamadas nacionales y a celulares el Asistente Administrativo de cada área u otro funcionario autorizado por el inmediato superior.
- **En las oficinas del interior:** Los responsables de realizar estas llamadas serán el Asistente Administrativo. Para las oficinas que no cuentan con Asistente Administrativo, será el Coordinador Regional el responsable de realizar estas llamadas u otro funcionario autorizado por éste.

Artículo 9. Responsable de Teléfono con Marcado Directo Internacional



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión:	1
		Página:	1 de 15

- Los teléfonos habilitados en la oficina nacional para llamadas internacionales son los de Despacho, asignado como responsable para este tipo de llamadas al Asistente Administrativo de Despacho.
- Las otras Unidades en Oficina Nacional podrán solicitar comunicación con el exterior a través de la Asistente Administrativo de Despacho previa autorización del Jefe de Gabinete. La llamada será registrada en el formulario de registro de llamadas (Anexo 1), y deberá contar con el VoBo., del Jefe de Gabinete como señal de aprobación.
- Las oficinas del interior realizaran estas llamadas desde el teléfono asignado para llamadas nacionales.

Artículo 10. Formularios de Control de Uso de Servicio Telefónico

El registro para control de llamadas a celulares y nacionales, e internacionales se realizará en el formulario denominado “control de llamadas” **(Anexo 1)**.

Artículo 11. Registro de los Formularios de Control

1. Las llamadas a celulares, llamadas nacionales e internacionales serán registradas en forma previa a la realización de las llamadas, debiendo anotar todos los datos requeridos en el formulario. en el formulario denominado “Registro de llamadas” **(Anexo 1)**.
2. La responsabilidad del registro en la oficina nacional es del Asistente Administrativo de cada área u otro funcionario autorizado, así como la presentación mensual del formulario a la Unidad Administrativa.
3. En las Delegaciones Defensoriales Departamentales, la responsabilidad del registro es del Asistente Administrativo en las Coordinaciones Regionales es responsabilidad del Coordinador Regional o de otro funcionario autorizado. la presentación del formulario a la Unidad Administrativa.
4. Las llamadas al exterior se realizarán utilizando la columna de *Llamada Internacional Autorizada*, que se encuentra en el formulario “Registro de llamadas” **(Anexo 1)**. El registro será llenado por la Unidad Solicitante o en su caso por el Asistente Administrativo de la Delegación Defensorial Departamental o por el Coordinador Regional en las Coordinaciones Regionales, y deberá contar con el VoBo. rúbrica del inmediato superior.
5. Los responsables del llenado del formulario deberán hacer llegar el Original del Formulario, a la Unidad Administrativa los primeros diez días hábiles del mes siguiente al que se informa.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión:	1
		Página:	6 DE 15

5. Los responsables del llenado del formulario deberán hacer llegar el Original del Formulario, a la Unidad Administrativa los primeros diez días hábiles del mes siguiente al que se informa.

Artículo 12. Responsabilidad de la Asignación y Manejo de Códigos.

De acuerdo a las características de las centrales telefónicas a nivel nacional, todos los teléfonos o internos con salida a llamadas nacionales, internacionales y a celulares, deberán contar con la correspondiente clave o código de seguridad, asignado por el Responsable del área de Estadísticas y Sistemas de la Información Integrada.

La Unidad solicitante deberá enviar un correo electrónico al Responsable del área de Estadística y Sistemas de Información Integrada con copia a la Técnico II de Bienes y Servicios, solicitando la clave o código para llamadas nacionales y celulares. El Responsable del área de Estadística y Sistemas de Información Integrada en coordinación con la Técnico II de Bienes y Servicios otorgará la clave o código correspondiente el que será enviado por el mismo medio solicitado.

La responsabilidad del manejo de la clave o código es del Responsable o funcionario autorizado a quién se otorgó dicha clave o código.

Artículo 13. Responsables de la Verificación de Registro y Control de Uso de Teléfono

La Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros a través de la Unidad Administrativa, en forma mensual efectuará la verificación del registro de llamadas a celulares y nacionales con los reportes de ENTEL y de la central telefónica, identificando las que no fueron registradas, emitirá Notas Internas a las Unidades observadas haciendo conocer las falencias con el Vo. Bo del inmediato superior.

CAPÍTULO IV

TELEFONÍA MÓVIL

Artículo 14. Asignación de teléfonos Celulares y/o líneas de telefonía celular

- a) La Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros a través de la Unidad Administrativa asignará teléfonos celulares a los funcionarios considerados en el inciso b) del Art. 5 del presente Reglamento teléfonos celulares, de acuerdo a disponibilidad de los



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión: Página:	1 7 DE 15

mismos, y líneas de telefonía celular con la entrega del “chip” misma que será efectuada mediante el Acta de Entrega (Anexo 2)

- b) La Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros a través de la Unidad Administrativa asignará a la tercera categoría y a otro personal que no se encuentre en esta categoría teléfonos celulares, previa autorización de la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante Resolución Administrativa Expresa, la autorización y habilitación del servicio de telefonía móvil al personal que no se encuentre contemplado en dicha categoría y que sea necesaria la habilitación se realizará previa justificación del requerimiento mediante informe técnico.

La categorización se refleja en el siguiente cuadro:

**CUADRO N° 1
CATEGORIZACIÓN DE SERVIDORES**

CATEGORÍA	CARGO
PRIMERA	DEFENSORA O DEFENSOR DEL PUEBLO
SEGUNDA	DELEGADOS DEFENSORIALES ADJUNTOS
TERCERA	JEFE DE GABINETE Y RELACIONES PÚBLICAS
	DIRECTOR (A) GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
	JEFE DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS
	DELEGADOS DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES
	COORDINADORES REGIONALES

- c) En caso de desvinculación del ejercicio de sus funciones o de movilidad funcionaria, el servidor público deberá hacer la devolución del teléfono celular y línea telefónica (chip) a la Unidad Administrativa, junto a la devolución de activos fijos, debiendo suscribirse para el efecto el Acta de Devolución (Anexo 3).

Artículo 15. Consumo del Servicio de telefonía móvil

- a) La habilitación del servicio de telefonía móvil según la categoría de servidores públicos, no deberá exceder los siguientes montos de consumo:



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión: Página:	1 8 DE 15

**CUADRO N° 2
MONTOS MÁXIMOS DE CONSUMO**

CATEGORÍA	CARGO	MONTO MÁXIMO
PRIMERA	DEFENSORA O DEFENSOR DEL PUEBLO	Ilimitado
SEGUNDA	DELEGADOS DEFENSORIALES ADJUNTOS	350
TERCERA	JEFE DE GABINETE Y RELACIONES PÚBLICAS	200
	DIRECTOR (A) GENERAL DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	200
	JEFE DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS	200
	DELEGADOS DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES	165
	COORDINADORES REGIONALES	165

- b) No se deberá exceder los montos establecidos en el Cuadro N° 2, el mismo incluye el servicio corporativo (comunicación ilimitada entre usuarios del plan win institucional), en caso de excederse en el consumo el servidor público responsable deberá realizar la reposición del exceso correspondiente.

Artículo 16. Servicio de ROAMING Internacional /Tarjeta SIM

a) Servicio de ROAMING

1. La Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros a través de la Unidad Administrativa es responsable de gestionar la habilitación del servicio de roaming o itinerancia internacional ante el proveedor del servicio de telefonía móvil en Bolivia, velando por los menores costos corporativos y en función del presupuesto institucional, como lo establece en su artículo 13 el Decreto Supremo No. 1788. Que en su texto establece: *“Las entidades públicas podrán habilitar el servicio de*



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión: Página:	1 9 DE 15

roaming o itinerancia internacional en telefonía móvil con la empresa prestadora del servicio de telefonía en Bolivia, velando por los menores costos corporativos para la primera y segunda categoría ..”

2. El servicio de roaming o itinerancia internacional deberá encontrarse establecido en la Especificaciones Técnicas al momento de solicitar el servicio de telefonía móvil cada gestión.
3. La Defensoría del Pueblo, habilitará el servicio de roaming o itinerancia internacional únicamente para la primera categoría (Defensora / Defensor del Pueblo), en función del presupuesto institucional. Previo a la solicitud del servicio se deberá llenar y suscribir el formulario “Activación Roaming Internacional” (Anexo 4), en el cual se definirá el monto a ser utilizado, en caso de exceder el monto establecido, dicho exceso será asumido por el servidor público a quién se asignó dicho beneficio con recursos propios.
4. La Defensoría del Pueblo podrá habilitar el servicio de roaming o itinerancia internacional en telefonía móvil con la empresa que presta el servicio de telefonía en Bolivia, velando por los menores costos corporativos y de acuerdo al presupuesto institucional, excepcionalmente para la segunda y tercera categoría descritos en el Artículo 15 del presente Reglamento, el mismo deberá ser autorizado mediante Resolución Administrativa.
5. Para el uso del servicio de roaming o itinerancia internacional, se deberá requerir al proveedor que preste el servicio toda la información necesaria para que el usuario pueda conocer de forma clara, precisa y oportuna sobre tarifas, ventajas y desventajas del uso de este servicio.

b) TARJETA SIM

1. En el caso de no habilitar el servicio de roaming o itinerancia internacional, se podrá asignar un monto no mayor al equivalente a \$us. 100.00 (Cien 00/100 Dólares Americanos) para la adquisición de una tarjeta SIM prepago (chip) que incluya llamadas y datos en el país donde realice el viaje. Los recursos deberán ser descargado con el respaldo de la tarjeta y otro documento que corresponda para la verificación de los recursos utilizados.
2. La Jefatura de Gabinete y Relaciones Públicas solicitará la habilitación del roaming o itinerancia internacional o la asignación de recursos para la compra de la Tarjeta SIM prepago, mediante nota escrita, que será presentada a la Dirección General de Asuntos Administrativos y



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión:	1
		Página:	10 DE 15

Financieros con 48 horas de anticipación indicando el país, fechas y número móvil.

3. Para proceder a la habilitación del Roaming o itinerancia internacional se debe suscribir el Contrato de Adhesión con la Empresa que otorgará el Servicio estableciendo los Términos y Condiciones para la Provisión del Servicio en el Formulario de Servicios Solicitados Roaming Internacional, los cuales únicamente pueden ser suscritos por el Representante Legal o MAE de la Defensoría del Pueblo.

Artículo 17. Reposición del teléfono celular

- a) En caso de robo o pérdida del teléfono celular, el servidor público deberá comunicar a la Unidad Administrativa lo sucedido, solicitando la suspensión de la línea telefónica y procederá a restituir el teléfono celular con características técnicas similares o superiores, reposición que será realizada en el plazo de treinta (30) días hábiles.
- b) La Unidad Administrativa, previo informe técnico elaborado por el Técnico II de Bienes y Servicios Generales en Oficina Nacional y del Asistente Administrativo en Delegaciones Defensoriales Departamentales (según corresponda) sobre el reporte de la pérdida o robo del teléfono celular, realizará las gestiones tanto para la baja temporal del servicio de telefonía como la reposición del chip correspondiente.
- c) Cuando el teléfono celular sufra daños, el servidor público deberá comunicar lo sucedido a la Unidad Administrativa, devolviendo el equipo para que la empresa proveedora del servicio telefónico pueda realizar el mantenimiento o reparación respectivo (si correspondiera). Sin embargo, en caso que el daño no pueda ser cubierto por la empresa proveedora del servicio telefónico, el servidor público responsable del bien deberá asumir los costos de reparación o reposición, si el daño fue ocasionado por este.

Artículo 18. Sanciones por el Uso Indebido del Servicio Telefónico

- a) Para las llamadas institucionales no registradas, en el marco del Reglamento Interno del Personal se aplicará una llamada de atención verbal la primera vez y escrita la siguiente por incumplimiento al presente Reglamento; que serán remitidas a la UDITH, para el archivo en el file de personal, que será considerada para evaluación del



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión: Página:	1 11 DE 15

desempeño de personal.

- b) Para las llamadas personales, una vez identificado el funcionario responsable de las mismas, éste procederá a la devolución del importe correspondiente por considerarse un gasto indebido. De reiterarse esta transgresión, se sancionará a través de un proceso administrativo.

CAPITULO V

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 19. Sanciones

El incumplimiento del presente reglamento podrá generar responsabilidad por la función pública en base a lo establecido en el inciso e) del artículo 28 de la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental. Asimismo, podrá generar responsabilidades establecidas en el Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública, aprobado por el Decreto Supremo N° 23318-A, y en otras disposiciones legales vigentes, incluida la Ley N° 004 de 31 de marzo de 2010.

Artículo 20. Difusión y Aplicación

La difusión y aplicación del Reglamento Control y Uso de Telefonía, es atribución de La Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros a través de la Unidad Administrativa de la Defensoría del Pueblo.

Artículo 21. Revisión, Actualización y Modificación

El presente reglamento podrá ser revisado, actualizado y modificado mediante Resolución Administrativa, cuando la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) considere necesario, a solicitud de La Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros en base a la experiencia de su aplicación o cuando existan cambios o ajustes en la normativa u otras que afecten.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión: Página:	1 13 DE 15

ANEXO II

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-15
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: ACTA DE ENTREGA DE CELULAR	Versión: Página:	1 1 de 1

ACTA DE ENTREGA DE CELULAR

N° _____/202....

En fecha....., la
 Técnico II de Bienes y Servicios, de la Unidad Administrativa, hace entrega de un aparato celular nuevo al....., Jefe de Unidad de acuerdo al siguiente detalle:

- > EQUIPO:
- > IMEI:
- > IMEI 2:
- > SERIE:
- > ACCESORIOS:
 - BATERÍA:
 - CABLE USB:
 - AUDÍFONOS:

Para constancia de lo indicado firmamos en señal de conformidad.

Observaciones: Ninguna

ENTREGUE CONFORME:

RECIBÍ CONFORME

Cc. Arch.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión: Página:	1 14 DE 15

ANEXO III

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-16
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: ACTA DE DEVOLUCIÓN DE CELULAR	Versión: Página:	1 1 de 1

ACTA DE DEVOLUCIÓN DE CELULAR
N° ____/202....

En fecha, el,
 Delegado Defensorial Departamental de,
 devuelve a la, Técnico II de Bienes y Servicios, de la
 Unidad Administrativa, un aparato celular, de acuerdo al siguiente
 detalle:

- EQUIPO:
- IMEI:
- SERIE:
- ACCESORIOS:
 - BATERIA:
 - CABLE USB:
 - AUDÍFONOS:

Para constancia de lo indicado firmamos en señal de conformidad.

Observaciones:

ENTREGUÉ CONFORME:

RECIBÍ CONFORME:

Cc. Arch



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: CONTROL Y USO DE TELEFONÍA	Versión: Página:	1 15 DE 15

ANEXO IV

 <small>DEFENSORIA DEL PUEBLO</small> <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGAF/UADM-R-17
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	8 DE ABRIL DE 2025
	Título: ACTIVACIÓN DE ROAMING INTERNACIONAL	Versión: Página:	1 1 de 1

ACTIVACIÓN ROAMING INTERNACIONAL

A SER LLENADO POR LA UNIDAD DE GABINETE Y RELACIONES PUBLICAS

Yo en mi calidad de Defensor (a) del Pueblo, solicito la habilitación del servicio de ROAMING INTERNACIONAL, considerando los siguientes datos:

Número Móvil (Celular)
.....

Tiempo: del Al, total número de días.....

País o Países:
.....

Motivo:.....
.....
.....

A ser llenado por la UNIDAD ADMINISTRATIVA

Monto disponible en el presupuesto para el servicio de Roaming Internacional asciende a Bs (Son: 00/100 Bolivianos).

El excedente al monto disponible en el presente formulario, será asumido por el (la) Defensor (a) del Pueblo con recursos propios.

FIRMA
MÁXIMA AUTORIDAD
EJECUTIVA

FIRMA
JEFE UNIDAD
ADMINISTRATIVA

FIRMA DIRECTOR (A)
GENERAL DE ASUNTOS
ADMINISTRATIVOS Y
FINANCIEROS

