



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RA/DP/DESP/2025/091

La Paz, 28 de octubre de 2025

### VISTOS Y CONSIDERANDO:

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

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

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

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

Que, en el marco del proceso de implementación de la norma ISO 9001; mediante Resolución Administrativa RA/DP/2025/082, de 26 de septiembre de 2025, se aprobó el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 2), 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 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, 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.

Que, mediante Resolución Administrativa RA/DP/2025/049, de 24 de julio de 2025, se aprobó la primera versión del Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo, Código: ANDEF/USED-PRO-1.

Que, asimismo, a través de la parte resolutive primera de la Resolución Administrativa RA/DP/2025/078, de 25 de septiembre de 2025, se aprobó la Versión 1 del Procedimiento de Apoyo Técnico, Supervisión y Validación en Servicios Defensoriales, Código: ANDEF/USED-PRO-2.

#### CONSIDERANDO:

Que, por Informe Técnico INF/DP/ANDEF/USED/2025/60, de 23 de octubre de 2025, el Jefe de la Unidad de Servicios Defensoriales dependiente de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de Derechos Humanos y Madre Tierra; señala que en el marco de lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, vigente, y en el marco de la mejora continua; producto de la aplicación de los procedimientos que rigen en su unidad, procedió a realizar la actualización del Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo, Código: ANDEF/USED-PRO-1; y el Procedimiento de Apoyo Técnico, Supervisión y Validación en Servicios Defensoriales, Código: ANDEF/USED-PRO-2; con el



objeto de que éstos documentos se encuentre alineados a la normativa y las necesidades institucionales, recomendando su aprobación en su Versión 2.

Que, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, en fecha 24 de octubre de 2025, la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, emitió el Informe Técnico INF/DP/UDTIH/2025/154, señalando que tanto el Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo, Código: ANDEF/USED-PRO-1; y el Procedimiento de Apoyo Técnico, Supervisión y Validación en Servicios Defensoriales, CÓDIGO: ANDEF/USED-PRO-2, ajustados, fueron sometidos a un proceso de revisión técnica a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos formales y estructurales establecidos Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, vigente; estableciendo en consecuencia, que cumplen con los lineamientos vigentes en cuanto a forma, estructura y adecuación institucional; concluyendo que garantiza la coherencia institucional y recomendando la aprobación de ambos documentos en su versión 2.

Que, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, mediante Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/223, de 27 de octubre de 2025, concluye señalando que la solicitud de aprobación de la versión 2 del Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo, Código: ANDEF/USED-PRO-1; y el Procedimiento de Apoyo Técnico, Supervisión y Validación en Servicios Defensoriales, Código: ANDEF/USED-PRO-2; es viable legalmente, ya que su actualización se circunscribe al principio de mejora continua aplicable en el sistema de gestión de la calidad, cuyo fin es optimizar procesos, productos y servicios, buscando la excelencia operativa; asimismo, se enfoca en efectuar ajustes o cambios que contribuyan en su aplicación, así como aumentar su eficiencia y eficacia; por tanto no contraviene y se ajusta a la normativa vigente; ya que fueron propuestos en el marco de lo previsto en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 2); asimismo, cumplieron con la 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 “Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo”, **Versión 2**, Código: ANDEF/USED-PRO-1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

**SEGUNDO.- APROBAR** el “Procedimiento de Apoyo Técnico, Supervisión y Validación en Servicios Defensoriales”, **Versión 2**, Código: ANDEF/USED-PRO-2, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

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

**CUARTO.-** La Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de Derechos Humanos y Madre Tierra, a través de la Unidad de Servicios Defensoriales, está encargada de efectuar las acciones y gestiones que correspondan para asegurar el cumplimiento y conocimiento de cada procedimiento por parte del personal de la Defensoría del Pueblo, así como su correcta aplicación.



**QUINTO.-** La Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, queda encargada de gestionar la difusión y publicación de los procedimientos aprobados, así como efectuar el seguimiento a las capacitaciones que correspondan en el marco de lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada.

**SEXTO.-** Se deja sin efecto la Resolución Administrativa RA/DP/2025/049, de 24 de julio de 2025, así como la parte resolutive primera de la Resolución Administrativa RA/DP/2025/078, de 25 de septiembre de 2025; y cualquier instrucción, comunicación o disposición contraria a la presente Resolución Administrativa.

***Regístrese, comuníquese y cúmplase.***


PFCa  
ELCB/NSSP  
Cc: DESP  
DGAJ



Pedro Francisco Callisaya Aro  
DEFENSOR DEL PUEBLO





 <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	<b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	<b>28 OCT 2025</b>
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	1 de 35

## 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 N° 870, aprobado con Resolución Administrativa DP/RA/2024/056 de 5 de septiembre 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 Defensoriales 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	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	2 de 35

• **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
RRE	Requerimiento de Ratificación Escrita
R	Rechazo
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva

**6. DEFINICIONES**

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
<b>Sistema de Servicio al Pueblo</b>	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.
<b>Peticionaria/o</b>	Persona natural, jurídica, agrupación u organización social directamente afectada por la presunta vulneración de derechos.
<b>Presentante</b>	Cualquier persona que sin ser directamente afectada tiene conocimiento de una presunta vulneración de derechos y pone en conocimiento la misma ante la Defensoría del Pueblo.






	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	3 de 35

<b>Supervisión SSP</b>	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.
<b>Delegado/a Defensorial Departamental (Delegado/a)</b>	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.
<b>Responsable de Coordinación Regional (Coordinador/a)</b>	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".
<b>Supervisor/a SSP</b>	Es el Profesional de cada oficina defensorial que tiene bajo su responsabilidad las funciones de Supervisión del SSP.
<b>Profesional SSP</b>	Profesional del Sistema de Servicio al Pueblo responsable de la atención e investigación de los casos.
<b>Autoridad, institución o agente denunciado</b>	Aquel señalado como el responsable del acto alegado como vulneratorio por parte del peticionario o presentante, o de la deducción del caso.
<b>Autoridad, institución o agente vulnerador</b>	Aquel que, resultado de la investigación, es identificado objetivamente como el responsable de la vulneración.
<b>Institución responsable</b>	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.
<b>Población en situación de vulnerabilidad</b>	Es aquella a la que pertenece el peticionario cuya condición motivó la vulneración de su derecho y fue objetivamente establecido en la investigación
<b>Derecho denunciado</b>	Es aquel inicialmente alegado por el presentante o peticionario a tiempo de presentar la denuncia o se deduce de esta.
<b>Derecho vulnerado</b>	Es aquel cuya vulneración fue objetivamente establecida como resultado de la investigación.
<b>Caso</b>	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.
<b>Requerimiento de Información</b>	El Requerimiento de Información es un documento emitido por la Defensoría del Pueblo a través del cual se solicita información a las instituciones denunciadas e involucradas dentro de un caso de Investigación Formal. Su finalidad es obtener, de manera fundamentada, los datos necesarios dentro de la investigación del hecho denunciado, que se operacionaliza mediante las siguientes:





	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	4 de 35

✓	Requerimiento de Informe Escrito (RIE)
✓	Reiteración de Requerimiento de Informe Escrito (RRIE)
✓	Requerimiento de Informe Ampliatorio (RIA)
✓	Requerimiento de Ratificación Escrita (RRE)


## 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticionarios</li> <li>Presentante</li> <li>Medios de comunicación</li> <li>Organizaciones Sociales</li> <li>Poblaciones en situación de vulnerabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes escritas</li> <li>Solicitudes verbales.</li> <li>Denuncias vía página web.</li> <li>Denuncias línea gratuita</li> <li>Denuncias vía WhatsApp</li> <li>Redes sociales (alertas informativas y monitoreo de medios)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Orientación Defensorial.</li> <li>Gestión Defensorial</li> <li>Investigación Formal</li> <li>Rechazo</li> <li>Resolución Defensorial</li> <li>Censura Pública</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Casos debidamente Orientados.</li> <li>Casos gestionados derivados que fueron atendidos debidamente por las autoridades competentes.</li> <li>Casos investigados en lo que ha cesado la vulneración.</li> <li>Casos investigados en los que se ha subsanado el derecho.</li> <li>Resoluciones Defensoriales emitidas donde se cumplió con la recomendación defensorial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticionarias/os</li> <li>Presentante</li> <li>Medios de Comunicación</li> <li>Organizaciones Sociales.</li> <li>Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.</li> <li>Instituciones públicas o privadas.</li> </ul>

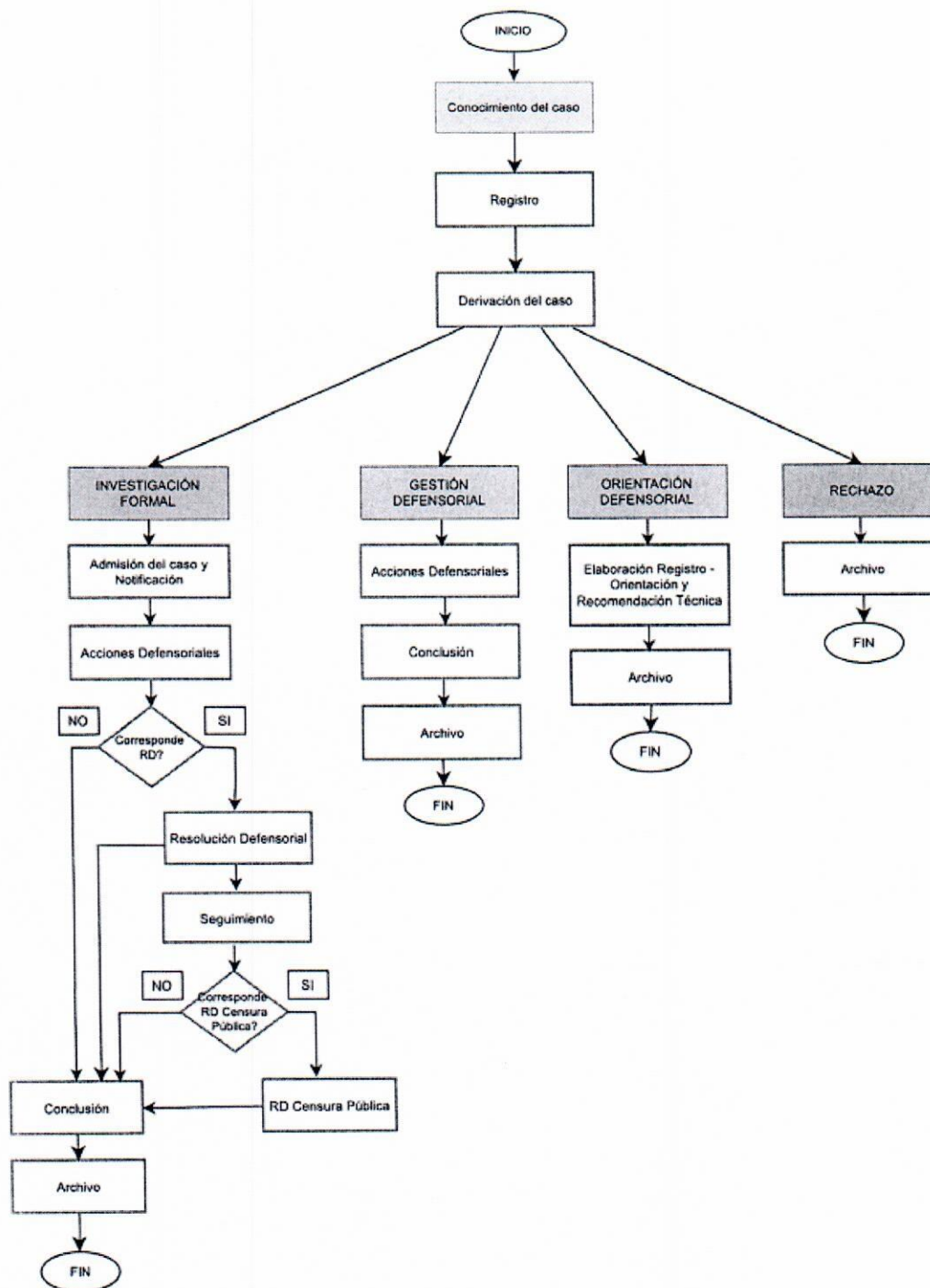
**NOTA:** Conforme a la derivación del caso, se determinará si corresponde a una Investigación Formal, una Gestión Defensorial, una Orientación Defensorial o un Rechazo. A continuación, se describen las características de cada uno de estos servicios.






 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	5 de 35

## ➤ FLUJOGRAMA





 <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	<b>28 OCT 2025</b>
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	6 de 35

## 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, el o la Profesional del SSP podrá registrar y/o modificar el nombre de la autoridad o institución vulneradora, la clasificación del grupo vulnerable (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	<b>Por solicitud individual o colectiva</b>		
	De ser escrita, el/la Delegado/a y/o Coordinador/a remite el caso con hoja de ruta a el/la Supervisor/a SSP para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Delegado/a y/o Coordinador/a	Hoja de Ruta
	De ser verbal el/la peticionario/a o representante se entrevista directamente con el/la Profesional SSP.  <i><b>Nota:</b> Cuando el registro verbal de un caso se realice fuera de la oficina defensorial podrá utilizar el formulario manual de "Registro de caso".</i>	Profesional SSP	----
	De ser informática:		
	Vía Página Web de la Defensoría del Pueblo, el Delegado/a y/o Coordinador/a imprime el caso, asigna una hoja de ruta y la remite a el/la Supervisor/a SSP para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Delegado/a y/o Coordinador/a	Hoja de ruta






	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	7 de 35

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
	Vía WhatsApp, el/la Supervisor/a SSP o Coordinador/a o Delegado/a recibe la denuncia y deriva a el/la Profesional SSP.	Delegado/a y/o Coordinador/a y/o Supervisor/a	-----
	Línea gratuita/WhatsApp (institucional), 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.	USED	Registro de la USED
	<b>De Oficio</b>		
	Conocimiento directo de un caso.	Delegado/a y/o Coordinador/a y/o Supervisor/a SSP y/o Profesional SSP	-----
	Página Web de la Defensoría del Pueblo.	Delegado/a y/o Coordinador/a	-----
	Redes sociales (alertas informativas y monitoreo de medios).	Delegado/a y/o Coordinador/a y/o Supervisor/a SSP y/o Profesional SSP	-----
	<b>Por Derivación de cualquier área/unidad sustantiva de la Defensoría del Pueblo.</b> <i>Nota: Se podrá conocer también casos por derivación a través del "Formulario de referencia".</i>	Delegado/a o Coordinador/a o Supervisor/a SSP o Profesional SSP	Hoja de Ruta o Correo electrónico
REGISTRO	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
	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
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 adhiere a la carpeta de antecedentes del caso.	Profesional SSP	Documento de Admisión del caso y notificación.






 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	8 de 35

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
NOTIFICACIÓN DEL CASO	La notificación al peticionario se realizará conforme lo establecido en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo.  <b>Nota:</b> En casos de oficio no es necesaria la notificación al peticionario.	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
ACCIONES DEFENSORIALES	De acuerdo a la naturaleza y complejidad del caso podrá realizarse las siguientes acciones: a) Llamadas telefónicas, b) Acompañamientos, c) Visitas, d) Reuniones, e) Revisión de documentos, f) Entrevistas, g) Testimonios, h) Verificaciones i) Otro. <b>Nota:</b> El/la Profesional SSP realiza el seguimiento continuo hasta la conclusión del caso, debiendo registrar las acciones realizadas en la plataforma SSP, pudiendo cargar los respaldos que correspondan.	Profesional SSP	Registro de la acción en la plataforma del SSP (Se adjuntará documento físico – bitácora cuando corresponda)
	<b>Emisión de Requerimiento de Información</b>		
	Elabora el Requerimiento de Información que podrá ser: Requerimiento de Informe Escrito (RIE) y/o Requerimiento de Informe Ampliatorio (RIA) y/o Requerimiento de Ratificación Escrita (RRE), los cuales podrán ser emitidos de acuerdo a la naturaleza del caso.	Profesional SSP	Requerimiento de Información registrado en la plataforma SSP
	Revisa el Requerimiento de Información y en caso de no tener observaciones 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. <b>Nota:</b> En caso de que el Requerimiento de Información este dirigido a autoridades nacionales deberá ser remitido a la USED.	Supervisor/a SSP	-----
	Registra el Requerimiento de Información con sello de recibido por la institución correspondiente, en la plataforma del SSP y adhiere el físico a la carpeta de antecedentes.	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP

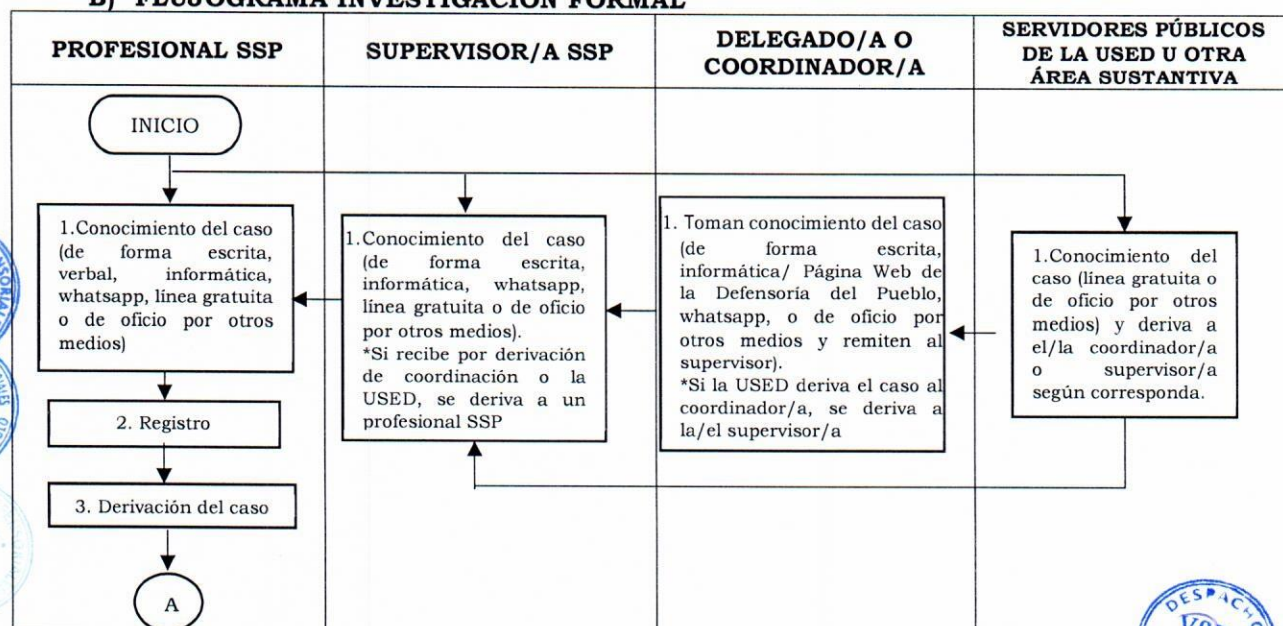





 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	9 de 35

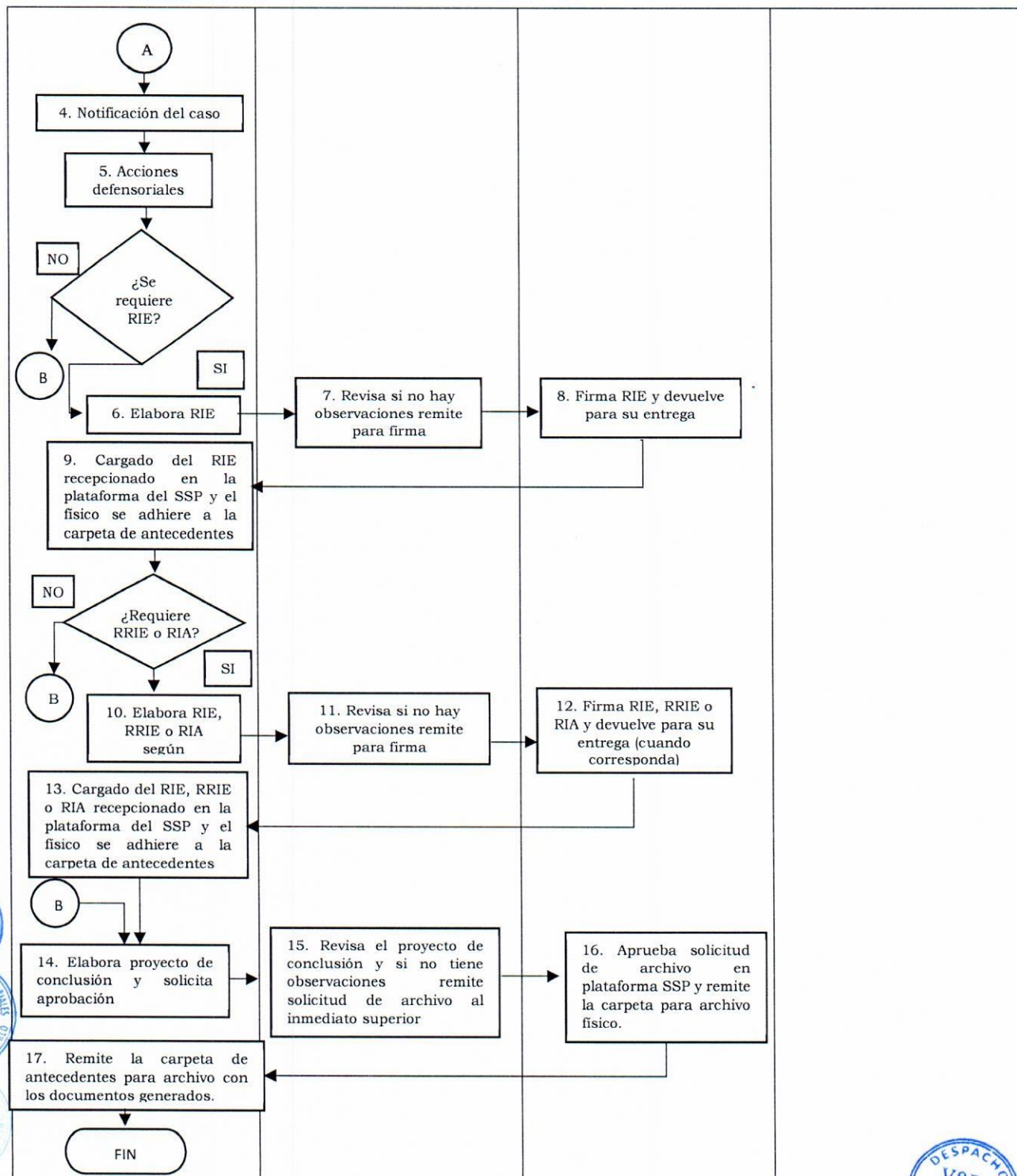
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
CONCLUSIÓN	Si la entidad requerida no responde el Requerimiento de Información en el plazo de 10 días hábiles, realiza el seguimiento de la respuesta y/o podrá enviar la Reiteración de Requerimiento de Información, cuando corresponda.	Profesional SSP	Reiteración de Requerimiento de Información registrado en la plataforma del SSP (cuando corresponda)
	Elabora la conclusión en la plataforma del SSP, imprime y deriva a él/la Supervisor/a SSP para su respectiva revisión	Profesional SSP	Genera conclusión en la plataforma del SSP.
	Revisa la conclusión, en caso de no existir observaciones, deriva a él/la Delegado/a o Coordinador/a para su aprobación, caso contrario devuelve a él/la Profesional SSP para su corrección.	Supervisor/a SSP	Registra observación en la plataforma del SSP
ARCHIVO	Revisa, aprueba y deriva para su respectivo archivo.	Delegado/a o Coordinador/a	Archivo en la plataforma SSP
	Remite la carpeta de antecedentes para archivo con los documentos generados, debidamente ordenada.	Profesional SSP	Carpeta de antecedentes
	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	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	10 de 35



VºBº  
 E.V.C.  
 DEFENSORÍA  
 DEL PUEBLO  
 UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES


VºBº  
 R.V.B.  
 DEFENSORÍA  
 DEL PUEBLO  
 UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES

VºBº  
 L.C.S.A.  
 DEFENSORÍA  
 DEL PUEBLO  
 UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES

VºBº  
 S.T.F.R.  
 DEFENSORÍA  
 DEL PUEBLO  
 UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES

DESPACHO  
 VºBº  
 R.V.B.  
 DEFENSORÍA  
 DEL PUEBLO



 <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	<b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>Código:</b>	<b>ANDEF/USED-PRO-1</b>
	<b>Tipo de documento:</b> <b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Vigente desde:</b>	<b>28 OCT 2025</b>
	<b>Título:</b> <b>SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO</b>	<b>Versión:</b>	<b>2</b>
		<b>Página:</b>	<b>11 de 35</b>

## 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.

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 un 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.






	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	12 de 35

### A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
DEFINICIÓN DE LA EMISIÓN DE LA RD	<b>Aprobación de la emisión</b> Elabora la justificación de la emisión de la RD (debe contener el alcance de la RD) y la remite a él/la Supervisor/a SSP.	Profesional SSP	Documento de justificación remitido vía correo electrónico institucional.
	Revisa y si no tiene observaciones aprueba la elaboración del proyecto de RD, caso contrario lo devuelve a él/ 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 con copia a el/la Delegado/a Adjunta ANDEF.	Delegado/a o Coordinador/a o Supervisor/a SSP	Documento de justificación remitido vía correo electrónico institucional o Plataforma del SSP.
	La USED revisa y si no tiene observaciones aprueba la justificación de emisión de RD, caso contrario devuelve a él/la Delegado/a o a él/la Coordinador/a o a él/la Supervisor/a SSP.	Jefe/a USED o Delegado/a Adjunto/a ANDEF.	Aprobación u observaciones de la emisión de la RD vía correo electrónico institucional o Plataforma del SSP.
	Remite a él/la Profesional SSP para la elaboración del proyecto de RD o caso contrario para subsanar las observaciones.	Delegado/a o Coordinador/a o Supervisor/a SSP	Correo electrónico institucional o Plataforma del SSP.
EMISIÓN DE LA RD	Elabora el proyecto de la RD	Profesional SSP	Proyecto de RD
	Remite el proyecto de la RD a él/la Supervisor/a SSP para su revisión	Profesional SSP	Proyecto de RD remitido vía correo electrónico institucional o Plataforma SSP.
	Revisa el proyecto de la RD y si no tiene observaciones lo aprueba y remite a él/la Delegado/a o a él/la Coordinador/a, caso contrario lo devuelve a él/la Profesional SSP para subsanar las observaciones.	Supervisor/a SSP	Correo electrónico institucional.
	Revisa el proyecto de la RD y si no tiene observaciones lo aprueba y remite a la USED, caso contrario lo devuelve a el/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/la Delegado/a o a él/la Coordinador/a. <b>Nota:</b> Si la RD tiene alcance nacional imprime el documento para firma de la MAE. Si la RD tiene alcance departamental o regional el documento lo imprime él/la Profesional SSP.	Jefe/a USED o Delegado/a Adjunto/a ANDEF.	Correo electrónico institucional.
	Recibe el proyecto de RD y deriva a él/la Profesional SSP.	Delegado/a Coordinador/a	Documento de R.C.A.






	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	13 de 35

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
NOTIFICACIÓN Y CONCLUSIÓN	En caso de aprobación imprime la RD y remite para firma, o caso contrario subsana las observaciones.	Profesional SSP	RD impresa.
	Firma la RD. <i>Nota: Si la RD es de alcance departamental o local firma él/la Delegado/a Departamental o Coordinador/a Regional. Si la RD es de alcance nacional firma la MAE vía USED.</i>	Delegado/a Coordinador/a Defensor/a del Pueblo	RD firmada.
	Cuando la RD tiene alcance nacional la USED deriva la RD firmada a él/la Delegado/a o a él/la Coordinador/a para derivar a él/la Profesional SSP.	USED	RD firmada.
	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/la Delegado/a o él/la Coordinador/a. 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 o privadas correspondientes y a él/la petionario/a o representante.	Profesional SSP	Documento de Notificación de la RD con sello y/o firma de recepción.
SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN DE LA RD	Elabora proyecto de conclusión en la plataforma del SSP, imprime y deriva a él/la Supervisor/a SSP para su respectiva revisión.	Profesional SSP	Plataforma del SSP
	Revisa el proyecto de conclusión, en caso de no existir observaciones, deriva a él/la Delegado/a o a él/la Coordinador/a para su aprobación, caso contrario devuelve a él/la Profesional SSP para su corrección.	Supervisor/a SSP	Registro de la conclusión en la plataforma SSP.
	Revisa, aprueba y deriva a él/la Profesional del SSP para el archivo del caso en la plataforma del SSP y la carpeta de antecedentes debidamente ordenada.	Delegado/a o Coordinador/a	Aprobar la conclusión en la plataforma del SSP. Carpeta de antecedentes
	Realiza acciones de seguimiento para el cumplimiento de las recomendaciones de la RD.	Profesional SSP	----
	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 a el/la Supervisor/a SSP. <i>Nota: Cuando NO se cumplen las recomendaciones defensoriales se podrá 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

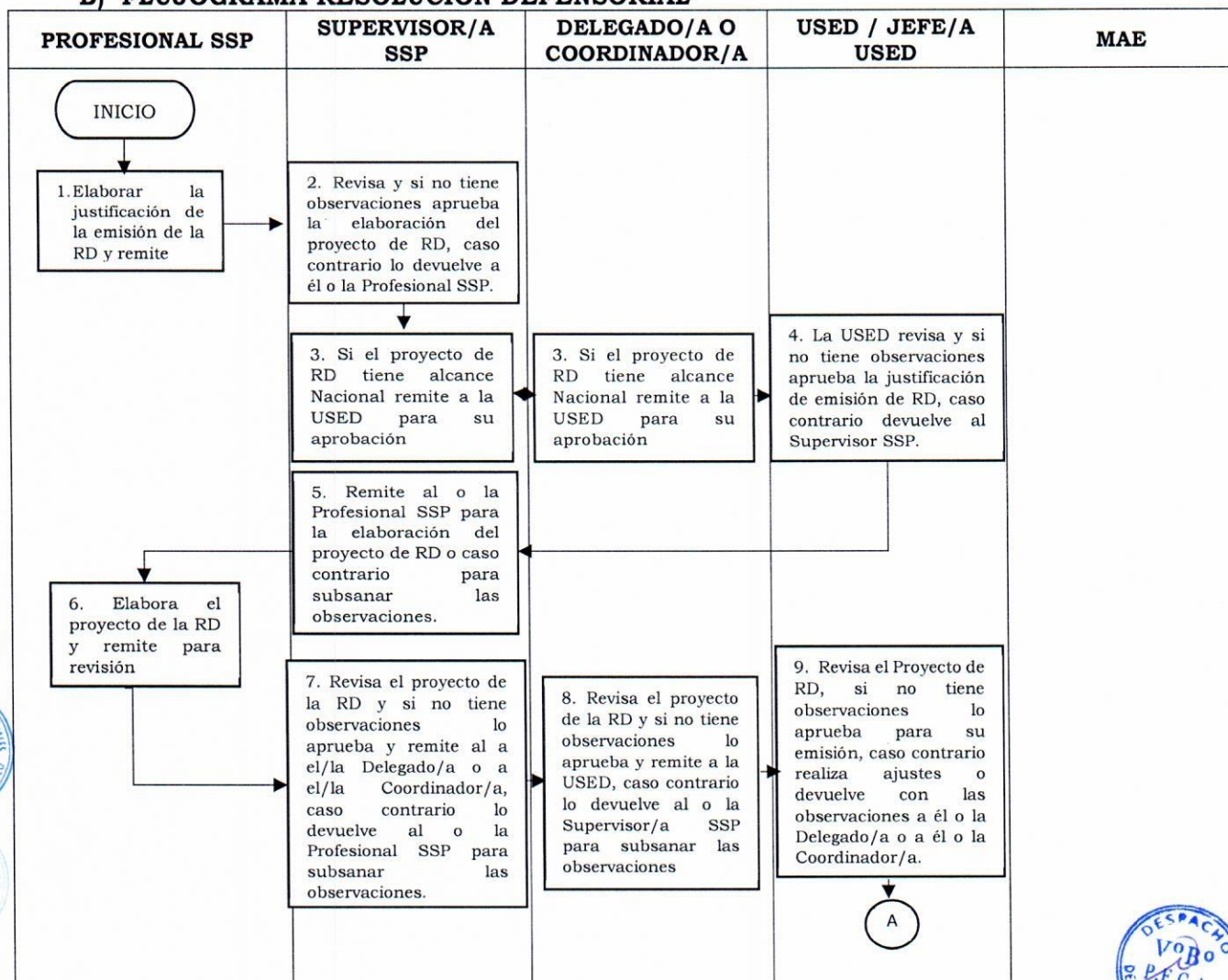





 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	14 de 35

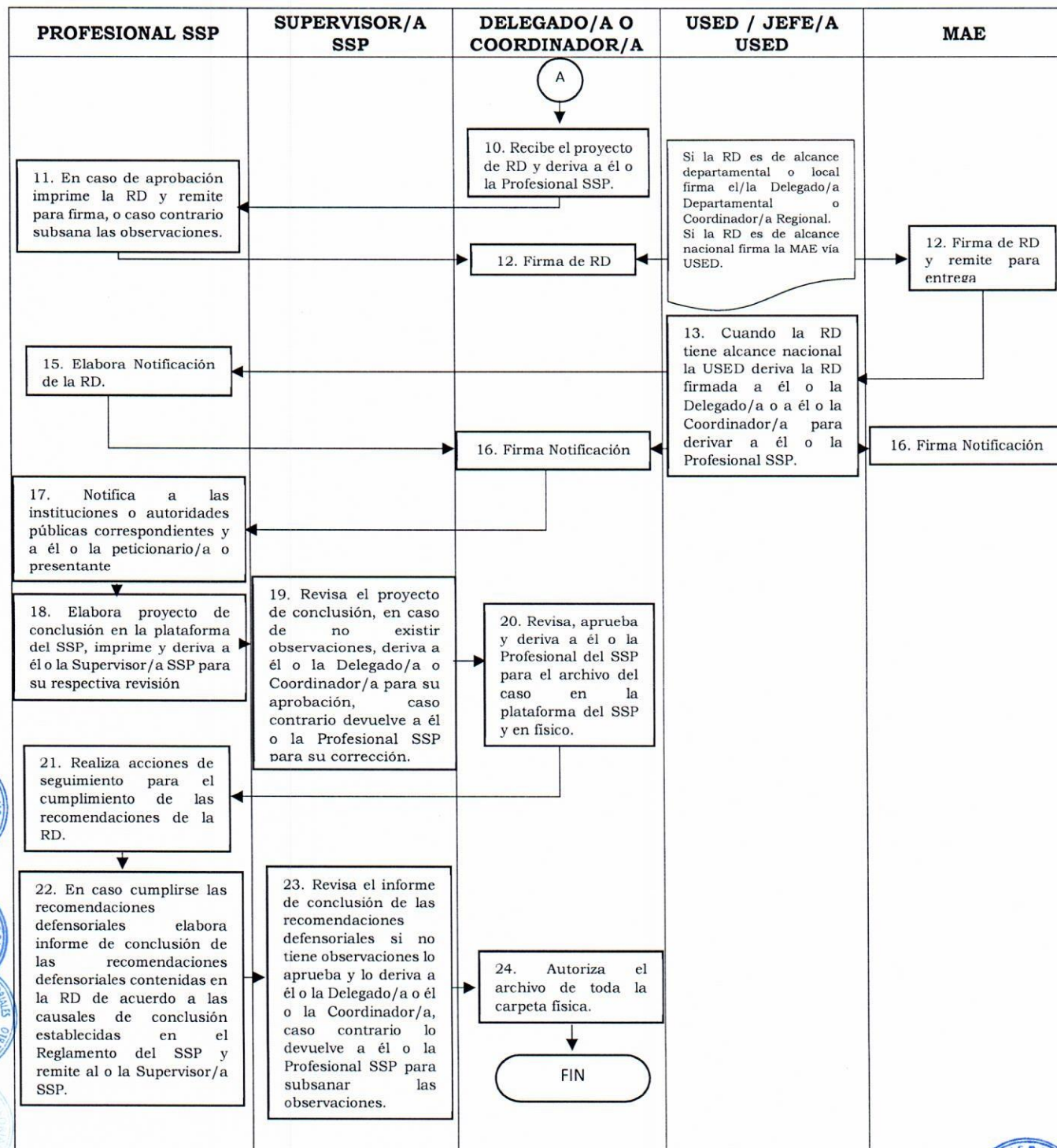
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
	Revisa el informe de conclusión de las recomendaciones defensoriales si no tiene observaciones lo aprueba y lo deriva a él/la Delegado/a o él/la Coordinador/a, caso contrario lo devuelve a él/la Profesional SSP para subsanar las observaciones.	Supervisor/a SSP	Hoja de Ruta
ARCHIVO	Autoriza el archivo de toda la carpeta física.	Delegado/a Coordinador/a	Hoja de Ruta adjuntando la carpeta correspondiente.

## B) FLUJOGRAMA RESOLUCIÓN DEFENSORIAL






 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	15 de 35





	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	16 de 35

### 7.3. EMISIÓN DE CENSURA PÚBLICA

La Censura Pública **es una atribución constitucional exclusiva y privativa de él o la Defensor/a del Pueblo** y deberá ser el último mecanismo defensorial en activarse para la defensa y protección de los derechos humanos conculcados. 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 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 concurran 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	<b>Aprobación de la emisión</b>		
	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/la Delegado/a o él/la Coordinador/a.	Profesional SSP	Informe de justificación vía correo institucional
	Aprueba el informe de justificación de la elaboración del proyecto de RD de Censura Pública previo análisis y valoración del seguimiento.	Delegado/a o Coordinador/a	Aprobación del Informe de Justificación vía correo institucional o Plataforma del SSP.
	Cuando él/la Delegado/a o él/la Coordinador/a observa el informe de justificación, deriva a él/la Profesional SSP para su corrección.	Delegado/a o Coordinador/a	Remitir las correcciones vía correo institucional






 <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	17 de 35

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
	Cuando él/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.  Si existen observaciones al Informe de justificación, devuelve a él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a para subsanar las observaciones.	Jefe/a USED o Delegado/a ANDEF	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 él/la Delegado/a o a él/la Coordinador/a.	Defensor/a del Pueblo	Hoja de Ruta
	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/la Defensor/a del Pueblo.	Jefe/a USED o Delegado/a ANDEF	Proyecto de RD de Censura Pública Hoja de Ruta
	Aprueba o rechaza el Proyecto de la RD de Censura Pública.	Defensor/a del Pueblo	Hoja de Ruta
	Firma la RD de Censura Pública.	Defensor/a del Pueblo	Documento de RD de Censura Pública firmado.
	Elabora Notificación de la RD de Censura Pública	USED	Documento de Notificación de la RD de Censura Pública.
NOTIFICACIÓN	Firma la Notificación.	Defensor/a del Pueblo	Documento de Notificación de la RD de Censura firmada.
	Notifica a las instituciones o autoridades públicas o privadas correspondientes y a él/la petionario/a (cuando corresponda).	USED	Documento de Notificación de la RD de Censura con sello de recepción.

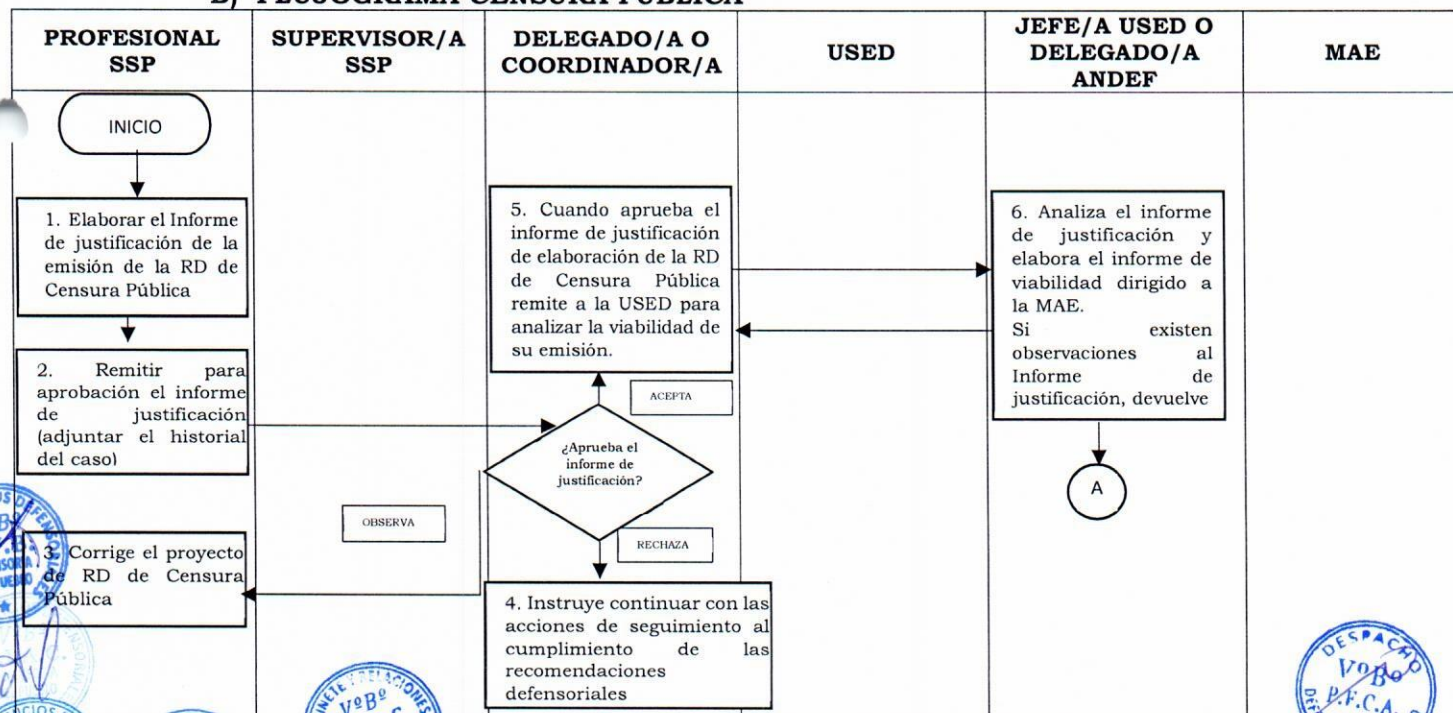





 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	18 de 35

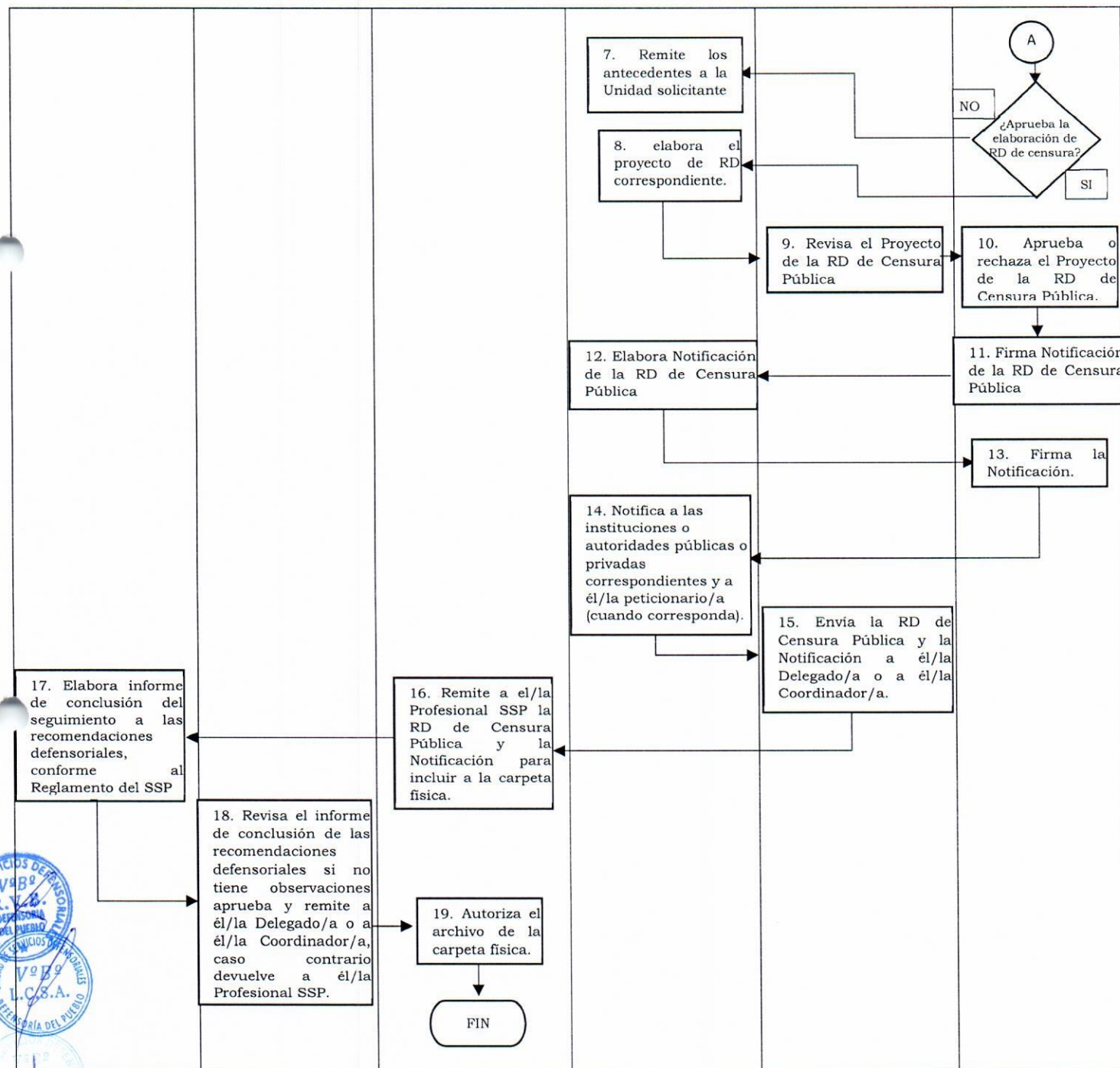
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
CONCLUSIÓN Y ARCHIVO DEL SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEFENSORIALES	Envía la RD de Censura Pública y la Notificación a él/la Delegado/a o a él/la Coordinador/a.	Jefe/a USED o Delegado/a ANDEF	RD de Censura Pública y documento de Notificación de la RD con Hoja de Ruta.
	Remite a el/la Profesional SSP la RD de Censura Pública y la Notificación para incluir a la carpeta física.	Delegado/a Coordinador/a	Hoja de ruta
	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/la Delegado/a o a él/la Coordinador/a, caso contrario devuelve a él/la 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:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	19 de 35





 <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	<b>28 OCT 2025</b>
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	20 de 35

#### 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, 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	<b>Por solicitud individual o colectiva</b>		
	De ser escrita él/la Delegado/a o él/la Coordinador/a remite con hoja de ruta a él/la Supervisor/a SSP para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Delegado/a o Coordinador/a	Hoja de Ruta
	De ser verbal él/la peticionario/a o presentante se entrevista directamente con él/la Profesional SSP.  <i>Nota: Cuando el registro verbal de un caso se realice fuera de la oficina defensorial podrá utilizar el formulario manual de "Registro de caso".</i>	Profesional SSP	----






	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	21 de 35

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
	De ser informática		
	Vía Página Web de la Defensoría del Pueblo, el Delegado/a o Coordinador/a imprime el caso, asigna una hoja de ruta y la remite a él/la Supervisor/a SSP para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Delegado/a o Coordinador/a	Hoja de Ruta
	Vía WhatsApp, él/la Supervisor/a SSP o Coordinador/a o Delegado/a recibe la denuncia y deriva a él/la Profesional SSP.	Delegado/a y/o Coordinador/a y/o Supervisor/a	-----
	Línea gratuita/WhatsApp (institucional), el personal de la USED remite a él/la Supervisor/a o Coordinador/a, quienes a su vez derivan a las o los Profesionales SSP.	USED	Registro de la USED
	<b>Por Derivación de cualquier área/unidad sustantiva de la Defensoría del Pueblo.</b> <i>Nota: Se podrá conocer también casos por derivación a través del "Formulario de referencia".</i>	Delegado/a o Coordinador/a o Supervisor/a SSP o 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
	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






 <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	<b>28 OCT 2025</b>
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO		Versión:	2
			Página:	22 de 35

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
ACCIONES DEFENSORIALES	<p>A fin de gestionar la atención del caso se podrán realizar las siguientes acciones:</p> <p>a) Llamadas telefónicas, b) Acompañamientos, c) Derivación asistida d) Visitas, e) Reuniones, f) Revisión de documentos, g) Entrevistas, h) Otros.</p> <p><b>Nota:</b> El/la Profesional debe registrar en la plataforma SSP las acciones realizadas, no siendo necesarios los respaldos.</p>	Profesional SSP	Registro de la acción en la plataforma del SSP (Se adjuntará documento físico cuando corresponda)
ADMISIÓN DEL CASO (OPCIONAL)	<p>Si corresponde, admite el caso para investigación formal conforme el Reglamento del SSP.</p> <p><b>Nota:</b> En este caso se aplicará el procedimiento de Investigación Formal conforme a Reglamento del SSP.</p>	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 las causales establecidas en el Reglamento del SSP, imprimi y deriva a él/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.
	Revisa el proyecto de conclusión, en caso de no existir observaciones, deriva a él/la Delegado/a o él/la Coordinador/a para su aprobación, caso contrario devuelve a él/la 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.
	Aprueba y deriva para su respectivo archivo	Delegado/a o Coordinador/a	Registro del archivo en la plataforma SSP.

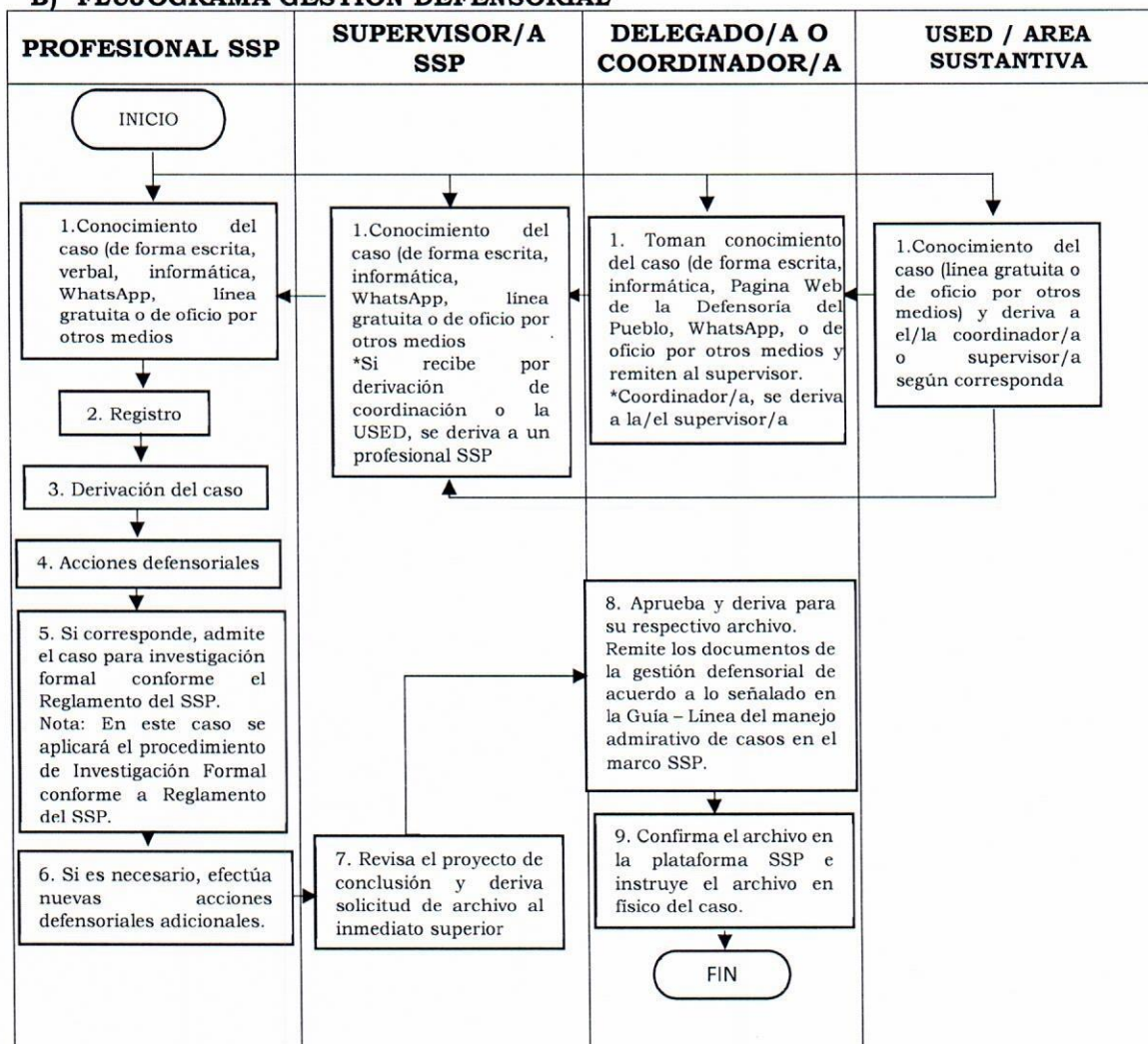





 <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	23 de 35

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
ARCHIVO	Remite los documentos de la gestión defensorial de acuerdo a lo señalado en la Guía - Línea del manejo admirativo de casos en el marco SSP.  <i>Nota: Los documentos deberán estar debidamente foliados de atrás para adelante.</i>	Delegado/a o Coordinador/a	Registro del caso. Documentos de respaldos de las acciones defensoriales. Historial del caso. Documento de conclusión del caso.
	Confirma el archivo en la plataforma SSP e instruye el archivo en físico del caso.	Delegado/a o Coordinador/a	Registro en la plataforma SSP Hoja de Ruta

### B) FLUJOGRAMA GESTIÓN DEFENSORIAL





	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	24 de 35

## 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 representante.

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.

### A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
CONOCIMIENTO DEL CASO	<b>Por solicitud individual o colectiva</b>		
	De ser escrita, él/la Delegado/a y/o Coordinador/a remite el caso con hoja de ruta a él/la Supervisor/a SSP para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Delegado/a o Coordinador/a	Hoja de Ruta
	De ser verbal él/la peticionario/a o representante se entrevista directamente con él/la Profesional SSP. <i>Nota: Cuando el registro verbal de un caso se realice fuera de la oficina defensorial podrá utilizar el formulario manual de "Registro de caso".</i>	Profesional SSP	----
	Via Página Web de la Defensoría del Pueblo, él/la Delegado/a o Coordinador/a imprime el caso, asigna una hoja de ruta y la remite a él/la Supervisor/a SSP para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Delegado/a o Coordinador/a	Hoja de ruta
	Via WhatsApp, él/la Supervisor/a SSP o Coordinador/a o Delegado/a recibe la denuncia y deriva a él/la Profesional SSP.	Delegado/a y/o Coordinador/a y/o Supervisor/a	-----
REGISTRO	Cualquiera sea la forma de conocimiento, el caso deberá registrarse en la plataforma del SSP.	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:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	25 de 35

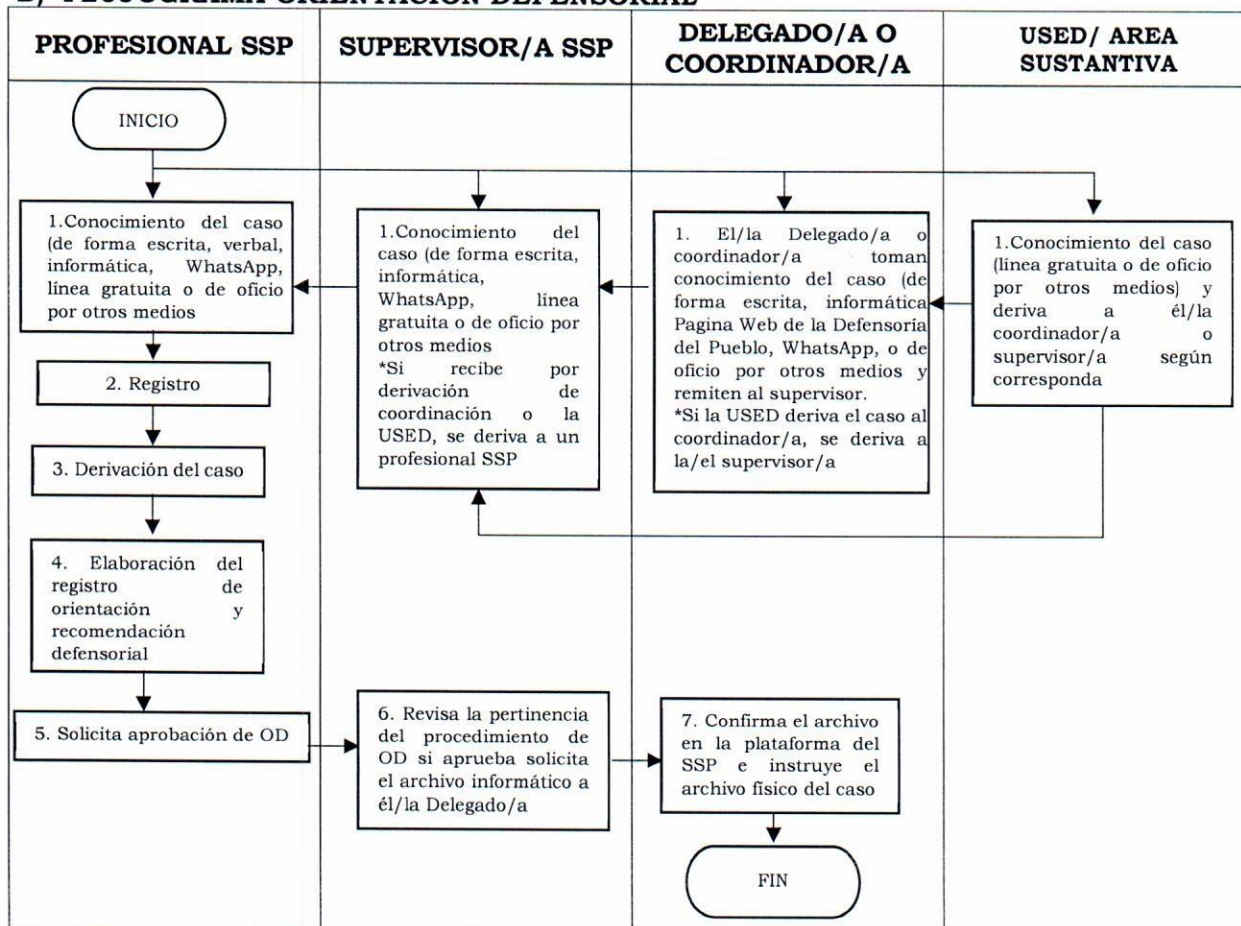
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
DERIVACIÓN DEL CASO	Verifica si el caso puede ser atendido vía gestión defensorial o investigación formal. En caso contrario, se orienta.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP.
	Proporciona información clara y precisa al peticionario.		
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.  <i>Nota: Cuando la orientación defensorial se realiza fuera de la oficina defensorial se podrá utilizar el "Formulario de Orientación Defensorial", posteriormente deberá ser registrado en la Plataforma del SSP.</i>	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 representante) Registrado en la plataforma del SSP.
ARCHIVO	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/la Delegado/a; si observa, él/la Profesional SSP corrige la observación.	Supervisor/a SSP	La observación se registra en la plataforma SSP.
	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.





 <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	<b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>Código:</b>	<b>ANDEF/USED-PRO-1</b>
	<b>Tipo de documento:</b> <b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Vigente desde:</b>	<b>28 OCT 2025</b>
	<b>Título:</b> <b>SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO</b>	<b>Versión:</b>	<b>2</b>
		<b>Página:</b>	<b>26 de 35</b>

## 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 peticionario, a 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.






 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	27 de 35

## A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
CONOCIMIENTO DEL CASO	<b>Por solicitud individual o colectiva</b>		
	De ser escrita, él/la Delegado/a y/o Coordinador/a remite el caso con hoja de ruta a él/la Supervisor/a SSP para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Delegado/a o Coordinador/a	Hoja de Ruta
	De ser verbal el/la peticionario/a o representante se entrevista directamente con el/la Profesional SSP. <i><b>Nota:</b> Cuando el registro verbal de un caso se realice fuera de la oficina defensorial podrá utilizar el formulario manual de "Registro de caso".</i>	Profesional SSP	----
	<b>De ser informática</b>		
	Vía Página Web de la Defensoría del Pueblo, él Delegado/a o Coordinador/a imprime el caso, asigna una hoja de ruta y la remite a él/la Supervisor/a SSP para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Delegado/a o Coordinador/a	Hoja de ruta
REGISTRO	Cualquiera sea la forma de conocimiento, registra el caso en plataforma SSP.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
	Evalúa si el caso cumple con alguna causal de rechazo.	Profesional 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). c) Tramitación que afectaría derechos de terceros. d) Fuera de plazo. e) Anónimos.	Profesional SSP	Documento de Rechazo (Motivo, Justificación del Rechazo) y Notificación (Registro en la plataforma SSP)
NOTIFICACIÓN DEL CASO	La notificación al peticionario se realizará conforme lo establecido en el Reglamento del SSP. <i><b>Nota:</b> En casos anónimos no es necesario la notificación al peticionario.</i>	Profesional SSP	Documento de Rechazo (Motivo, Justificación del Rechazo) y Notificación

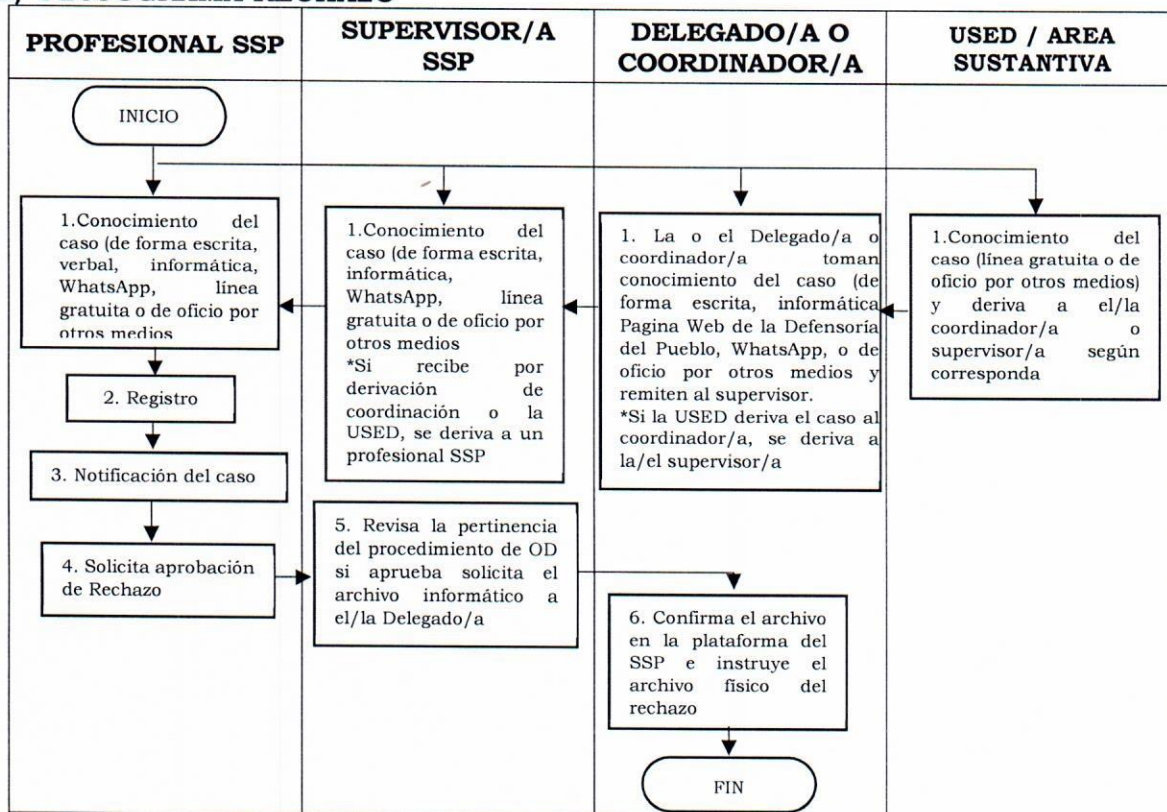




	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	28 de 35

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
ARCHIVO	Realiza la solicitud de aprobación de Rechazo.	Profesional SSP	----
	Revisa la pertinencia del procedimiento de Rechazo si se aprueba solicita el archivo informático a él/la Delegado/a o él/la Coordinador/a; si se observa él/la Profesional SSP debe corregir la observación.	Supervisor/a SSP	----
	Archiva el caso como Rechazo.  <i>Nota: Los documentos deberán estar debidamente foliados de atrás para adelante</i>	Delegado/a o Coordinador/a	Documento de Rechazo (Motivo, Justificación del Rechazo) y Notificación.


## B) FLUJOGRAMA RECHAZO



## 7.7 SERVICIO POSTERIOR

Una vez concluido el servicio, si él/la peticionario(a) o quienes hayan sido incluidos en la atención del caso, retornen o soliciten algún servicio posterior, se atenderá sus solicitudes conforme la normativa y procedimientos institucionales vigentes.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	29 de 35

## 8. REGISTROS

### 8.1 REGISTRO DE INVESTIGACIÓN FORMAL (IF)

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
ANDEF/USED-R-1	Registro línea gratuita
ANDEF/USED-R-20	Formulario de Registro de Caso
ANDEF/USED-R-21	Formulario de referencia
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	Requerimiento de Ratificación Escrita (RRE)
De la plataforma SSP	Acciones Defensoriales
De la plataforma SSP	Historial del caso
De la plataforma SSP	Conclusión de caso

### 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
ANDEF/USED-R-20	Formulario de Registro de Caso
ANDEF/USED-R-21	Formulario de referencia
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
--------	---------------------





 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	30 de 35

De la plataforma SSP	Registro – Orientación y Recomendación Defensorial
ANDEF/USED-R-20	Formulario de Registro de Caso
ANDEF/USED-R-22	Formulario de Orientación Defensorial

#### 8.6 REGISTRO DE RECHAZO

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De la plataforma SSP	Rechazo – Notificación
ANDEF/USED-R-20	Formulario de Registro de Caso

#### 9. INDICADORES


INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
N/A	Conforme a las Metas POA
N/A	Conforme al Sistema de Indicadores de Calidad

#### 10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	20/08/2025	-----
2		<p>1. En el Punto 6. Definiciones; Se incorporó el término “Requerimiento de Información” para fortalecer la claridad y precisión en los procesos de investigación formal del Sistema de Servicio al Pueblo. Además, se realizó un ajuste gramatical en “Población en situación de vulnerabilidad” para garantizar la concordancia de género. Estos cambios mejoran la coherencia y precisión del glosario.</p> <p>2. En el Punto 7.1 Investigación Formal; En la nueva versión se amplían y precisan los medios de registro de casos con el objetivo de fortalecer la accesibilidad y trazabilidad del Sistema de Servicio al Pueblo, se incorporan nuevos medios formales como el formulario manual de registro de caso Anexo 1 para situaciones en las que la atención se realiza fuera de oficina y el formulario de referencia Anexo 2, para derivaciones internas entre áreas de la Defensoría del Pueblo.</p> <p>3. En el Punto 7.2 Resolución Defensorial; Se realizaron ajustes en la descripción del procedimiento de emisión y seguimiento de la Resolución Defensorial con el fin de actualizar la cadena de responsabilidades, incorporando la participación del/de la</p>






 <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	<b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>Código:</b>	<b>ANDEF/USED-PRO-1</b>
	<b>Tipo de documento:</b> <b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Vigente desde:</b>	<b>28 OCT 2025</b>
	<b>Título:</b> <b>SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO</b>	<b>Versión:</b>	<b>2</b>
		<b>Página:</b>	<b>31 de 35</b>

Delegado/a Adjunto/a ANDEF y precisando la intervención de la USED y el uso de la Plataforma del SSP como medio oficial de registro y comunicación, además del correo electrónico institucional. Estas modificaciones fortalecen la trazabilidad, transparencia y eficacia en el proceso defensorial, adecuándolo a los mecanismos tecnológicos y jerárquicos vigentes.

4. En el Punto 7.3 Emisión de la Censura Pública; Se actualizaron las responsabilidades y los canales de comunicación en el procedimiento de emisión de la RD de Censura Pública, incorporando la participación del/de la Delegado/a Adjunto/a ANDEF y el uso de la Plataforma del SSP como medio oficial complementario al correo institucional. Estas modificaciones fortalecen la coordinación jerárquica, la trazabilidad documental.
5. En el Punto 7.4 Gestión Defensorial; El cambio principal en la nueva versión consiste en la flexibilización de los medios de registro Anexo 1, derivación de casos y la precisión en la gestión de casos fuera de la oficina y el formulario de Referencia Anexo2.
6. En el Punto 7.5 Orientación Defensorial; La nueva versión incorpora como cambios principales la posibilidad de registrar casos verbales fuera de la oficina mediante un formulario manual Anexo 1. Además, aclara que la orientación defensorial realizada fuera de la oficina puede documentarse con un formulario Anexo 3 y luego registrarse en la plataforma del SSP.
7. En el Punto 7.6 Rechazo; El cambio principal consiste en la actualización de la redacción, además de aclarar que los casos verbales registrados fuera de la oficina defensorial pueden documentarse usando un formulario manual Anexo1.
8. Se incorporo el SERVICIO POSTERIOR Se incorporó porque permite asegurar seguimiento, satisfacción del cliente y mejora continua tras la entrega del servicio o producto.
9. Se elimino el 8.7 y 8.8 por que se repetia.





 <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	<b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>Código:</b>	<b>ANDEF/USED-PRO-1</b>
	<b>Tipo de documento:</b> <b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Vigente desde:</b>	<b>28 OCT 2025</b>
	<b>Título:</b> <b>SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO</b>	<b>Versión:</b>	<b>2</b>
		<b>Página:</b>	<b>32 de 35</b>

		<p>10. En el Punto 9 Indicadores; Se eliminan los cálculos específicos y las fórmulas de porcentaje, así como la descripción detallada de cada indicador. En la versión nueva, los indicadores se simplifican a "N/A" y se indica que se medirán conforme a las Metas POA o al Sistema de Indicadores de Calidad. Esto implica que la nueva versión prioriza la alineación con metas institucionales y sistemas de calidad, en lugar de detallar el cálculo numérico de los indicadores.</p>
--	--	--

## 11. ANEXOS

<b>ANEXO</b>	<b>TÍTULO DEL ANEXO</b>
ANEXO 1	REGISTRO DE CASO
ANEXO 2	FORMULARIO DE REFERENCIA
ANEXO 3	ORIENTACIÓN DEFENSORIAL


## 12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	<b>ELABORÓ</b>				<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE</b>	Remberto Vásquez Baltazar	Lidia Concepción Siñani Arias	Reyna Isabel Alarcón Condori	Sandra Trinidad Flores Ríos	Amalia Elizabeth Morató De Bejar	Pedro Francisco Callisaya Aro
<b>CARGO</b>	JEFE DE UNIDAD I DE SERVICIOS DEFENSORIALES	RESPONSABLE II EN SERVICIOS DEFENSORIALES	PROFESIONAL III EN SERVICIOS DEFENSORIALES	PROFESIONAL III EN SERVICIOS DEFENSORIALES	DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA EL ANÁLISIS Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS Y MADRE TIERRA	DEFENSOR DEL PUEBLO
<b>FECHA</b>	20/10/2025	20/10/2025	20/10/2025	20/10/2025	22/10/2025	28 OCT 2025




*Pedro Francisco Callisaya Aro*  
DEFENSOR DEL PUEBLO



 <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	<b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>Código:</b>	<b>ANDEF/USED-PRO-1</b>
	<b>Tipo de documento:</b> PROCEDIMIENTO	<b>Vigente desde:</b>	<b>28 OCT 2025</b>
	<b>Título:</b> SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	<b>Versión:</b>	<b>2</b>
		<b>Página:</b>	<b>33 de 35</b>

### ANEXO 1

 <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	<b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>Código:</b>	<b>ANDEF/USED-R-20</b>
	<b>Tipo de documento:</b> REGISTRO	<b>Vigente desde:</b>	
	<b>Título:</b> REGISTRO DE CASOS	<b>Versión:</b>	<b>1</b>
		<b>Página:</b>	<b>1 de 1</b>

### FORMULARIO SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO REGISTRO DE CASO

Fecha:  /  /   
Lugar:

En la fecha se ha solicitado la intervención defensorial conforme las atribuciones previstas por la Constitución Política del Estado y la Ley Nro. 870 de 13 de diciembre de 2016, proporcionando la siguiente información específica:

#### 1. DATOS DEL PETICIONARIO/A

Nombres y apellidos completo:

Dirección del domicilio:

Departamento y municipio:

Documento de identificación:

Teléfono o celular:

#### 2. DATOS DEL PRESENTANTE (Si corresponde)

Nombres y apellidos completo:

Documento de identificación:

Teléfono o celular:

#### 3. MOTIVO DEL CASO:

Protección NNA: ☐

Reserva de Identidad: ☐

#### 4. PETICIÓN:

#### 5. AUTORIDAD/ENTIDAD DENUNCIADA - AGENTE RESPONSABLE (Subrayar el que corresponda)

#### 6. OBSERVACIONES/DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

#### 7. PROCESO DE ATENCIÓN

Orientación Defensorial ☐

Gestión Defensorial ☐

Investigación Formal ☐


Rechazo ☐

Firma Prof. de Servicio al Pueblo


Firma Peticionario/Presentante





 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	2
		Página:	34 de 35

## ANEXO 2

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-21
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: FORMULARIO DE REFERENCIA	Versión:	1
		Página:	1 de 1

## FORMULARIO DE REFERENCIA

SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO

Fecha:  /  /

Lugar:

### 1. DATOS DEL SOLICITANTE (Peticionario)

Nombres y apellidos completo:

Dirección de contacto:

Teléfono o celular:

### 2. MOTIVO DE LA REFERENCIA

### 3. GRUPO VULNERABLE

PAM

LGBTQ+

PCD

MUJERES

NNA

OTROS

### 4. OBSERVACIONES

### 5. OFICINA DE REFERENCIA

Dirección de contacto:

Teléfono:

Responsable:

WhatsApp:

Referenciado por:


Firma de solicitante:


### CONTRAREFERENCIA

ATENCIÓN	ORIENTACIÓN DEFENSORIAL	GESTIÓN DEFENSORIAL	INVESTIGACIÓN FORMAL
	OPERADOR	FIRMA	SELLO





 <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	<b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	<b>Código:</b>	<b>ANDEF/USED-PRO-1</b>
	<b>Tipo de documento:</b> <b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Vigente desde:</b>	<b>28 OCT 2025</b>
	<b>Título:</b> <b>SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO</b>	<b>Versión:</b>	<b>2</b>
		<b>Página:</b>	<b>35 de 35</b>

 <small>DEFENSORIA DEL PUEBLO</small>	<b>DEFENSORIA DEL PUEBLO</b>	<b>Código:</b>	<b>ANDEF/USED-R-22</b>
	<b>Tipo de documento:</b> <b>REGISTRO</b>	<b>Vigente desde:</b>	
	<b>Título:</b> <b>ORIENTACIÓN DEFENSORIAL</b>	<b>Versión:</b>	<b>1</b>
		<b>Página:</b>	<b>1 de 1</b>

**FORMULARIO**  
**ORIENTACIÓN DEFENSORIAL**  
 SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO  
 REGISTRO DE CASOS

Fecha:   
 Lugar:

La función de la Defensoría del Pueblo conforme lo previsto en el Artículo 218 y 222 de la Constitución Política del Estado concordante con el Artículo 5 de la Ley 870 no interviene en asuntos entre particulares; sin embargo, con la finalidad de brindarle atención y en el marco de lo establecido en el num. 10 del Artículo 14 e inc. a) Parágrafo I del Artículo 23 de la referida Ley, se le brinda la siguiente Orientación Defensorial:

**1. RECOMENDACIÓN TÉCNICA**

**2. INSTITUCIÓN RESPONSABLE PARA LA ATENCIÓN**

**3. ACCIÓN REALIZADA**

<b>FIRMA PROFESIONAL SSP</b>		<b>PETICIONARIO</b>	
------------------------------	--	---------------------	--

