



**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 resolutiva 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 resolutiva 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.

Regístrate, comuníquese y cúmplase.

PFCA
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAJ


Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	1 de 36

1. OBJETO

Establecer los procedimientos para la supervisión, asesoramiento, monitoreo y ampliación de mecanismos para la atención de casos, en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo (SSP).

2. BASE LEGAL O NORMATIVO

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de 07 de febrero de 2009.
- Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, Ley del Defensor del Pueblo y sus modificaciones.
- Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Reglamento de la Ley 870, aprobado con Resolución Administrativa DP/RA/2024/056 de 5/9/2024.
- Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, aprobado con Resolución Administrativa DP/RA/2024/048 de 23/7/2025.

3. ALCANCE

Aplica a la Unidad de Servicios Defensoriales (USED) de la Delegación Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra.

4. RESPONSABILIDAD

Defensor(a) del Pueblo: Aprobación del presente procedimiento.

Delegado/a Adjunto/a para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra: Revisión el presente procedimiento y supervisar su cumplimiento.

Unidad de Servicios Defensoriales (USED): Responsable de ejecutar el presente procedimiento.

Coordinaciones Regionales y Delegaciones Departamentales y Regionales: Remitir la información solicitada por la Unidad de Servicios Defensoriales.

Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada: Proporcionar análisis estadísticos de los datos del SSP como insumos para la aplicación de este procedimiento. Soporte técnico y resolución de incidencias en la plataforma del SSP en coordinación con la USED.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
SSP	Sistema de Servicio al Pueblo
USED	Unidad de Servicios Defensoriales
ANDEF	Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra
APDEG	Delegación Defensorial Adjunta para el Protección de Derechos Humanos Generacionales, Género y Diversidades.
MNP	Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva
RIE	Requerimiento de Informe Escrito



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	2 de 36

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Guía - Línea	Directriz formal establecida para orientar la atención de casos en función de criterios técnicos y normativos.
Guía Operativa	Documento que contiene instrucciones detalladas, prácticas y temporales para la atención de situaciones o casos específicos.
Supervisión	Proceso de observar, dirigir y controlar las actividades relacionadas a la atención de casos del SSP.
Asesoramiento	Orientación o apoyo para resolver problemas o mejorar la atención de casos en el marco del SSP.
Monitoreo	Recopilar y analizar la información con el objeto de verificar el cumplimiento o detectar problemas en el marco del SSP.
Sistema de Servicio al Pueblo	Es el conjunto de procesos, procedimientos y actividades que interactúan entre sí, enfocadas a lograr un servicio defensorial en la atención de casos con calidad, descolonizada e intercultural que satisfaga las necesidades del pueblo, en estrecho acercamiento y constante contacto.
Caso	Es todo acto, suceso o hecho conocido por la Defensoría del Pueblo a través de denuncias, consultas, solicitudes o por cualquier otro medio relacionado a la presunta vulneración de derechos.
Requerimiento de Información	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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Requerimiento de Informe Escrito (RIE) ✓ Reiteración de Requerimiento de Informe Escrito (RRIE) ✓ Requerimiento de Informe Ampliatorio (RIA) ✓ Requerimiento de Ratificación Escrita (RRE)

7. DESARROLLO

- ✓ **Objetivo:** Emitir “Guías-Líneas” técnicas y normativas; y Guías operativas para la atención de casos; así como supervisar y monitorear el cumplimiento del procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo.

7.1 ELABORACIÓN DE GUÍA - LINEA

A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Detección de la necesidad.	Surge por instrucción verbal o escrita de la MAE o Delegado(a) Adjunto (a).	USED	Hoja de ruta (si fuera necesario)

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	3 de 36

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
	Por solicitud de una unidad o área sustantiva.		Hoja de ruta o Correo electrónico institucional Acta de reunión
	A partir del monitoreo del proceso SSP.		---
Reunión interna de análisis	Analiza el alcance y los criterios generales de la Guía - Línea.	USED y/o Unidades involucradas	Acta de reunión (si fuera necesario)
Elaboración de propuesta inicial	Elabora la propuesta inicial de Guía - Línea.	Profesional(es) o Responsable de la USED.	Propuesta inicial de Guía - Línea.
Presentación de propuesta inicial	Presenta la propuesta inicial a el/la Jefe(a) de la USED.	Profesional(es) o Responsable de la USED.	Propuesta inicial de Guía - Línea Hoja de ruta.
Revisión	Revisa la propuesta, si no existen observaciones, la remite a el/la Delegado(a) Adjunto(a) ANDEF. En caso de observaciones, la devuelve a el/la Profesional o Responsable de la USED para su corrección.	Jefe(a) de la USED	Propuesta inicial de Guía - Línea Hoja de ruta.
	Revisa la propuesta, si no existen observaciones, remite a el/la Delegado(a) Adjunto(a) APDEG o a la(s) Unidad(es) Sustantiva/s. En caso de observaciones, la devuelve a el/la Jefe(a) de la USED para su corrección.	Delegado(a) Adjunto(a) ANDEF	Hoja de ruta
Remisión a Unidades Sustantivas	Remite la propuesta a el/la Delegado(a) Adjunto(a) APDEG o a la(s) Unidad(es) Sustantiva/s para recibir sugerencias o aportes, cuando corresponda.	Delegado(a) Adjunto(a) ANDEF	Nota interna o correo electrónico.
Validación de sugerencias	Recibe y remite la propuesta de el/la Delegado(a) Adjunto(a) APDEG o de la(s) Unidad(es) Sustantiva/s a la USED para validar las sugerencias o aportes.	Delegado(a) Adjunto(a) ANDEF	Hoja de ruta
	Valida las sugerencias o aportes de la(s) Unidades Sustantiva(s) para la elaboración de la propuesta final y presenta a el/la Delegado(a) Adjunta ANDEF vía el/la Jefe(a) de la USED.	USED	----
Remisión a oficinas departamentales y regionales	Revisa la propuesta final e instruye se remita a las oficinas departamentales y regionales para sugerencias o recomendaciones.	Delegado(a) Adjunta ANDEF o Jefe(a) de la USED	----
	Remite a las oficinas departamentales y regionales para sus sugerencias o recomendaciones.	USED	Nota Interna o correo electrónico.



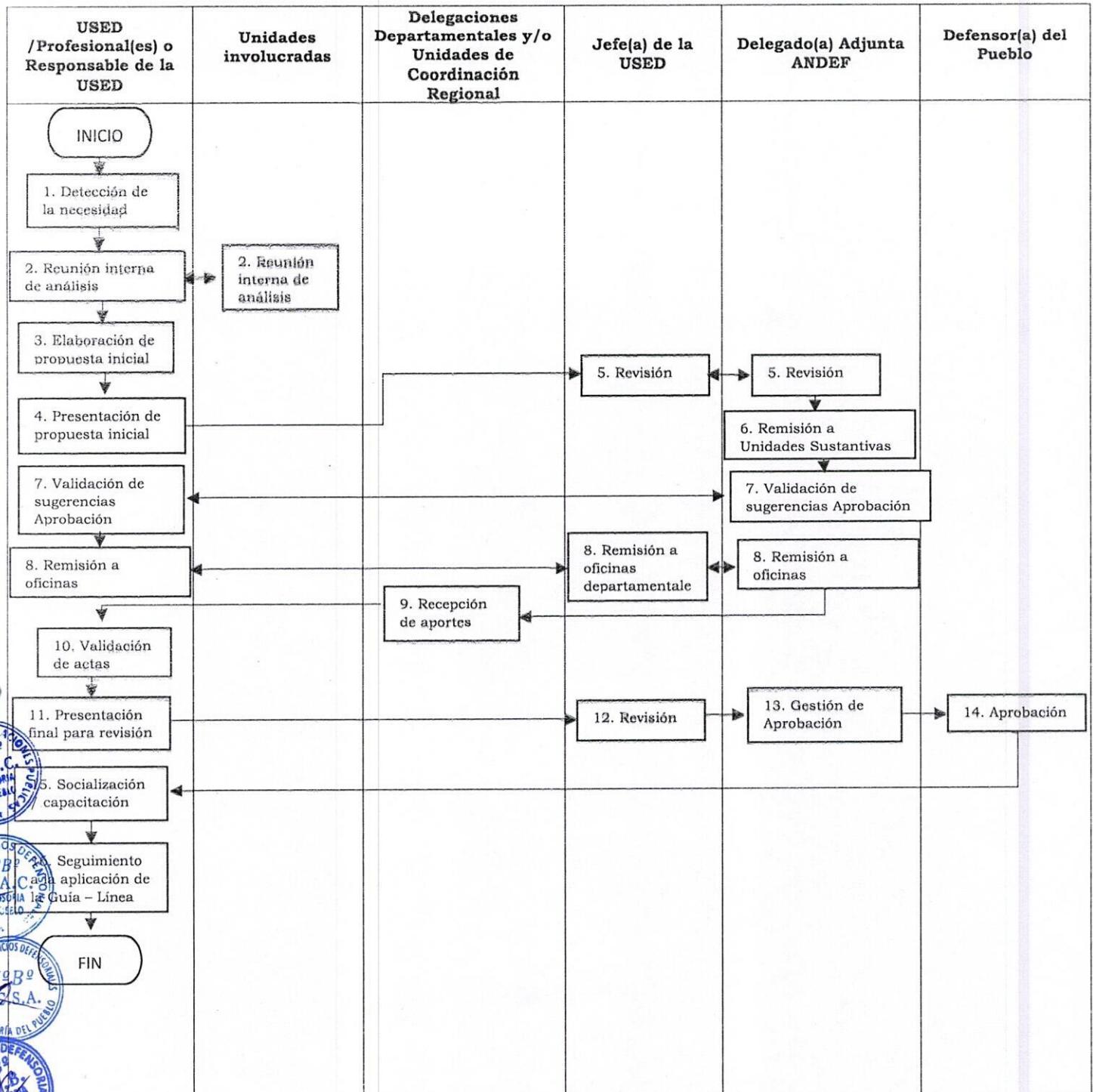
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	4 de 36

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
Recepción de aportes	Las oficinas remiten sus sugerencias, recomendaciones o validación de la Guía - Línea si consideran necesario, vía la Delegado(a) Adjunto/a ANDEF o el/la Jefe(a) de la USED.	Delegaciones Departamentales y/o Unidades de Coordinación Regional	Actas de validación o hoja de ruta o correo electrónico.
Validación de actas	Recibe y valida las sugerencias y/o recomendaciones de las oficinas.	Profesional(es) o Responsable de la USED	-----
Presentación final para revisión	Presenta la Guía - Línea y el informe técnico para su revisión a el/la Jefe(a) de la USED. En caso de tener observaciones remite a el/la Profesional o Responsable para su corrección.	Profesional(es) o Responsable(es) de la USED	Guía - Línea y el informe técnico hoja de ruta
Revisión	Si no tiene observaciones envía a el/la Delegado(a) Adjunta ANDEF.	Jefe(a) de la USED	Guía - Línea y el informe técnico hoja de ruta
Gestión de Aprobación	Revisa la Guía - Línea y el informe técnico, si no tiene observaciones envía a la MAE, caso contrario devuelve para su corrección.	Delegado(a) Adjunta ANDEF	Guía - Línea y el informe técnico Hoja de ruta
Aprobación	Si la propuesta de Guía-Línea es aceptada, se remite a la UDITH para la emisión del informe de conformidad. En caso de no existir observaciones, se envía a la MAE, quien posteriormente la remite a la Dirección General de Asuntos Jurídicos. Si dicha Dirección no presenta observaciones, se elabora el Informe Legal y se proyecta la Resolución Administrativa, conforme al procedimiento de Gestión de la Información Documental. En caso contrario, el documento se devuelve para realizar las correcciones correspondientes.	MAE	Hoja Ruta
Socialización / capacitación	Realiza una capacitación (presencial o virtual) para explicar el contenido y aplicación de la Guía - Línea.	USED	Informe de la capacitación
Seguimiento a la aplicación de la Guía - Línea.	Realiza el seguimiento de la aplicación de Guía - Línea, por cada gestión.	USED	Nota Internas o correo electrónico o Informe



 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Titulo: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	5 de 36

B. FLUJOGRAMA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	6 de 36

7.2. ELABORACIÓN DE GUÍA OPERATIVA

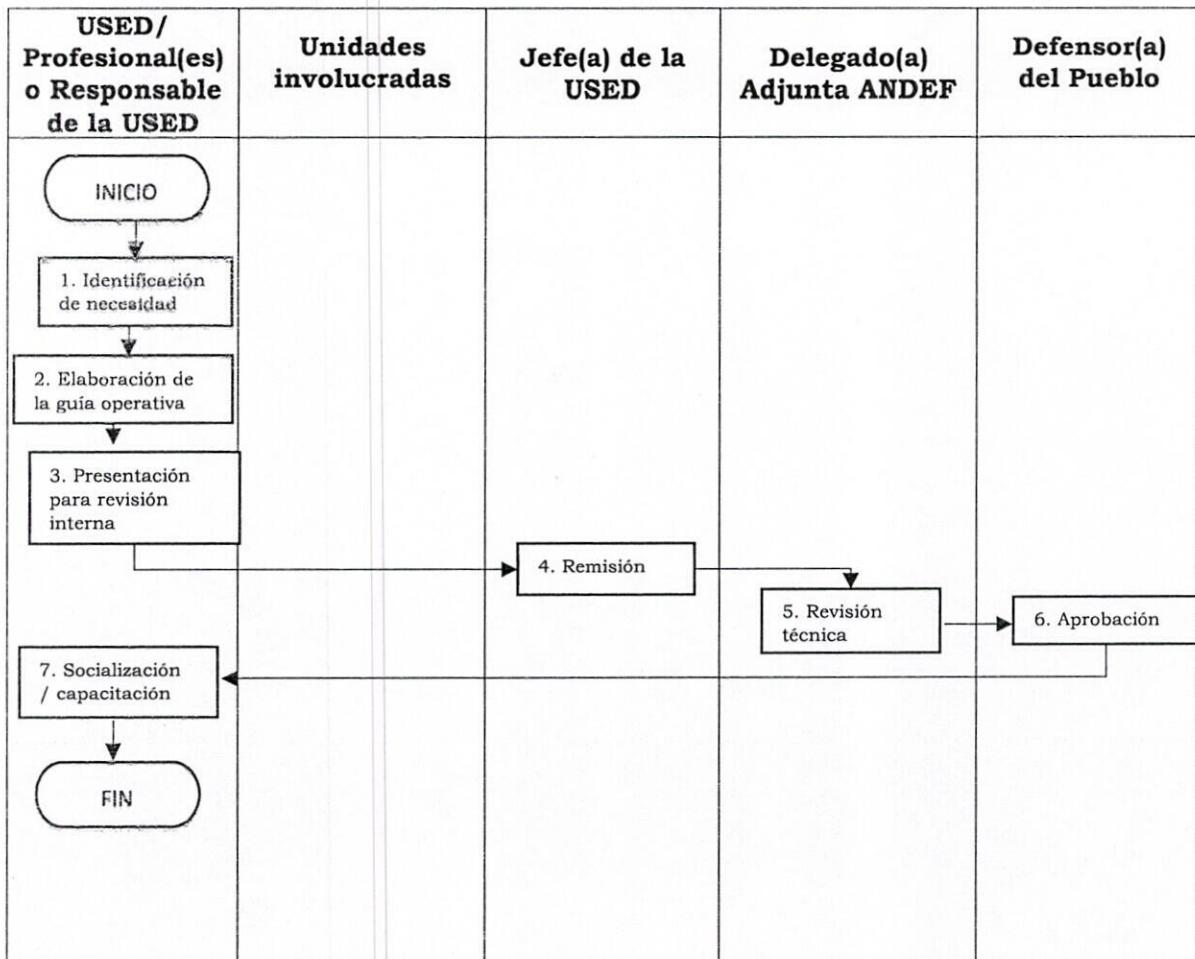
A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
Identificación de necesidad	Surge por instrucción verbal o escrita de la MAE o Delegado(a) Adjunto(a).	USED	Hoja de ruta (si fuera necesario)
	Identifica una necesidad operativa específica que requiere una guía operativa.		
Elaboración de la guía operativa	Redacta la guía con un enfoque operativo, detallado y temporal.	Profesional(es) o Responsable de la USED.	Propuesta de guía operativa
Presentación para revisión interna	Presenta la propuesta de la guía operativa para su revisión a el/la Jefe(a) de la USED. En caso de tener observaciones devuelve a el/la Profesional o Responsable de la USED para su corrección.	Profesional(es) o Responsable de la USED.	Propuesta de guía operativa y hoja de ruta.
Remisión a Delegado(a) Adjunto(a).	Si no tiene observaciones el/la Jefe(a) de la USED envía a el/la Delegado(a) Adjunto(a) ANDEF.	Jefe(a) de la USED	Propuesta de guía operativa y hoja de ruta.
Revisión técnica de Delegado(a) Adjunto(a).	Revisa la propuesta de guía operativa si tiene observaciones envía para su corrección si no tiene observaciones envía a la MAE	Delegado(a) Adjunta ANDEF	Propuesta de guía operativa y hoja de ruta.
Aprobación de la MAE	Sino tiene observaciones aprueba, caso contrario devuelve para las correcciones.	MAE	Hoja Ruta Instructivo
Socialización / capacitación	Realiza una capacitación (presencial o virtual) para explicar el contenido y aplicación de la guía operativa.	USED	---



 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Titulo: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	7 de 36

B. FLUJOGRAMA



7.3. MONITOREO Y/O SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE CASOS EN EL MARCO DEL SSP

A. DESCRIPCIÓN

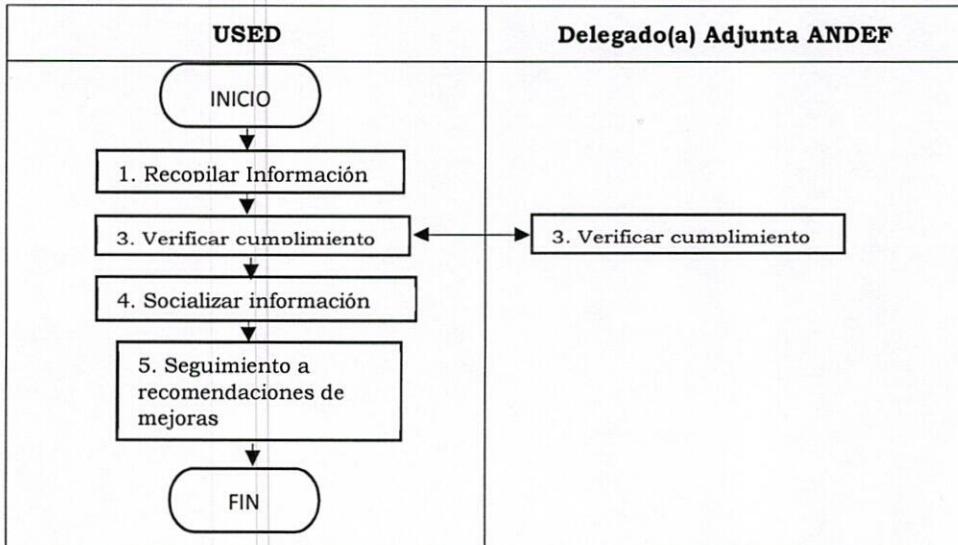
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPON- SABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Recopilación Información	Recopila información de la atención de casos de las oficinas departamentales y regionales, según la necesidad.	USED	Notas internas o Informe o correos electrónicos
Verificación cumplimiento	Verifica el cumplimiento de las oficinas departamentales y regionales conforme los registros requeridos u otros. (Sistema de Indicadores de Calidad, metas POA, Defensoría del Pueblo Móvil u otros)	USED	Reporte o Informe de Resultados (cuando aplique). Hoja de ruta



 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: <bapoyo b="" defensoriales<="" en="" servicios="" supervisión="" técnico,="" validación="" y=""></bapoyo>	Versión:	2
		Página:	8 de 36

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
	<p>Revisa el reporte o informe de resultados, si no tiene observaciones remite para la socialización.</p> <p>Si tiene observaciones devuelve a la USED.</p> <p>Nota: Si fuera necesario se realizará reunión con el/la Delegado(a) Adjunta ANDEF.</p>	Delegado(a) Adjunta ANDEF	Hoja de ruta Acta de reunión (si fuera necesario)
Socialización de la información	Remite la información a las oficinas departamentales y regionales de los datos recopilados y las recomendaciones de mejoras.	USED	Nota Interna y/o Correo electrónico institucional
Seguimiento a recomendaciones de mejoras	<p>Realiza retroalimentaciones, fortalecimiento de capacidades según corresponda.</p> <p>Nota: Si persiste las observaciones se remite a el/la Analista de Gestión de la Calidad de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano.</p>	USED	Nota Interna y/o Correo electrónico institucional

B. FLUJOGRAMA



7.4. SUPERVISIÓN Y ASESORAMIENTO EN LA ATENCIÓN DE CASOS

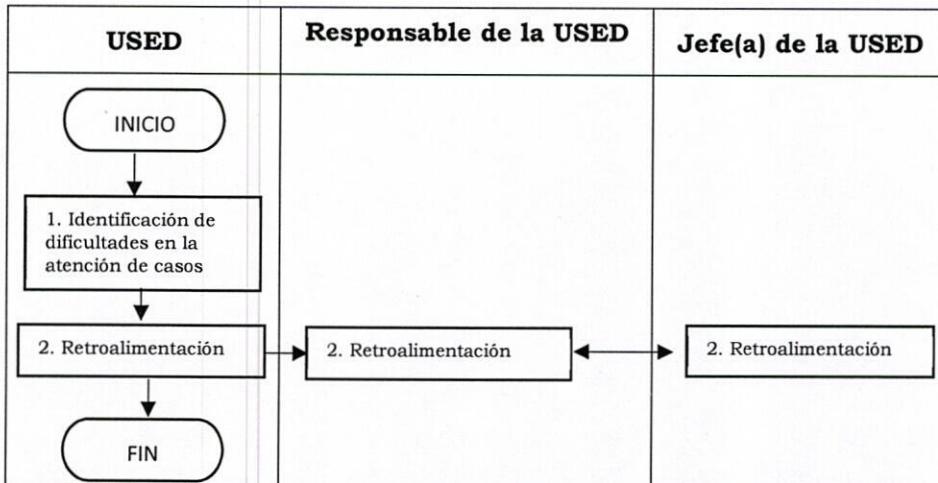
A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Identificación de dificultades en la atención de casos	Identifica casos donde existan dificultades en su atención o se recibe consultas de casos por parte de las oficinas departamentales y regionales.	USED	Registro de asesoramiento de casos SSP

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: <bapoyo b="" defensoriales<="" en="" servicios="" supervisión="" técnico,="" validación="" y=""></bapoyo>	Versión:	2
		Página:	9 de 36

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
Retroalimentación	Realiza retroalimentación con el/la Profesional SSP o la oficina defensorial correspondiente.	USED	Registro de asesoramiento de casos SSP Via WhatsApp Llamadas telefónicas

B. FLUJOGRAMA



7.5. VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS

A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
Solicitud de revisión de Requerimiento de Información	Solicita revisión del Requerimiento de Información dirigidos a autoridades Nacionales, adjuntando el proyecto borrador a la USED	Delegado(a) / Coordinador(a) o Supervisor(a) del SSP	Correo electrónico institucional.
Revisión y validación del Requerimiento de Información (RIE)	Asigna al Responsable o Profesional de la USED para su respectiva revisión Revisa y analiza el contenido del Requerimiento de Información para valorar si corresponde su emisión. En caso de que no corresponda el/la Responsable o Profesional de la USED devuelve a la oficina de procedencia con copia a el/la Jefe(a) de la USED.	Jefe(a) de la USED Responsable o Profesional de la USED	Correo electrónico institucional o Rol de Turnos Correo electrónico institucional



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	10 de 36

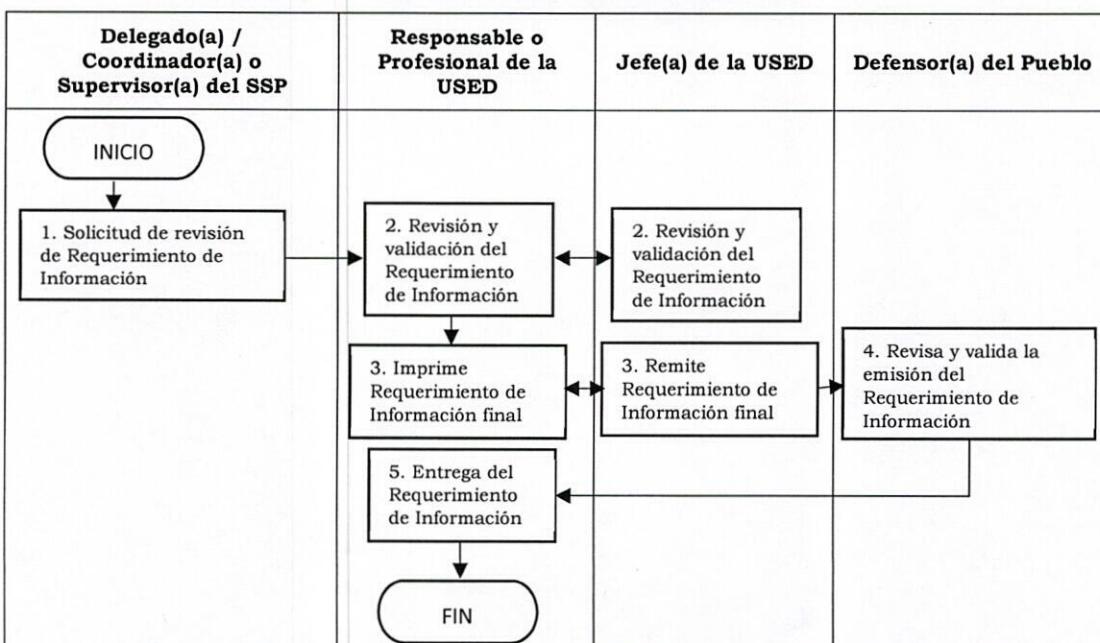
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
	Emite el borrador del Requerimiento de Información para la revisión del inmediato superior. El/la Jefe(a) de la USED revisa el borrador si tienen alguna observación lo devuelve para su corrección, caso contrario lo valida con su visto bueno.	Responsable o Profesional de la USED	Borrador de Requerimiento de Información
Emisión del Requerimiento de Información (RIE) final	Imprime el Requerimiento de Información final con los vistos buenos correspondientes	Responsable o Profesional de la USED	Requerimiento de Información final
	Remite el Requerimiento de Información para la firma de la MAE.	Jefe(a) USED o Responsable de la USED	Requerimiento de Información final
	Revisa y valida la emisión del Requerimiento de Información, en caso de tener observaciones devuelve a la USED. Si no tuviera observaciones firma.	Defensor/a del Pueblo	Requerimiento de Información firmado si corresponde.
Entrega del Requerimiento de Información	Una vez firmado el Requerimiento de Información, se entrega a la institución correspondiente.	Responsable o Profesional de la USED	Requerimiento de Información con sello de recepción.
	Envía la copia del Requerimiento de Información con sello de recepción a la Delegación Defensorial Departamental o a la Unidad de Coordinación Regional respectiva para que adjunte al caso SSP.	Responsable o Profesional de la USED	----
RESOLUCIÓN DEFENSORIAL			
Solicitud de revisión de Resolución Defensorial	Solicita aprobación de justificación de emisión de RD de alcance Nacional a el/la Jefe(a) de la USED con copia a el/la Delegado(a) Adjunta ANDEF.	Delegado(a) o Coordinador(a) o Supervisor(a) del SSP	----
Revisión	Revisa o Asigna a el/la Responsable de la USED o el/la Profesional de la USED la justificación de emisión del RD para su revisión.	Jefe(a) de la USED o Responsable de la USED	Correo electrónico institucional
Aprobación de la justificación para emisión de RD	Aprueba la justificación de la emisión del RD para la elaboración del proyecto de la RD. En caso de rechazo sugiere las acciones defensoriales para continuar con la investigación o la aplicación de una de las causales de conclusión.	Jefe(a) USED o Delegado(a) Adjunta ANDEF.	Correo electrónico institucional o Plataforma del SSP
Solicitud de revisión de RD	Solicita a el/la Jefe(a) de la USED revisión del proyecto de RD con	Delegado(a) / Coordinador(a) o Supervisor(a) SSP	Correo electrónico institucional



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	11 de 36

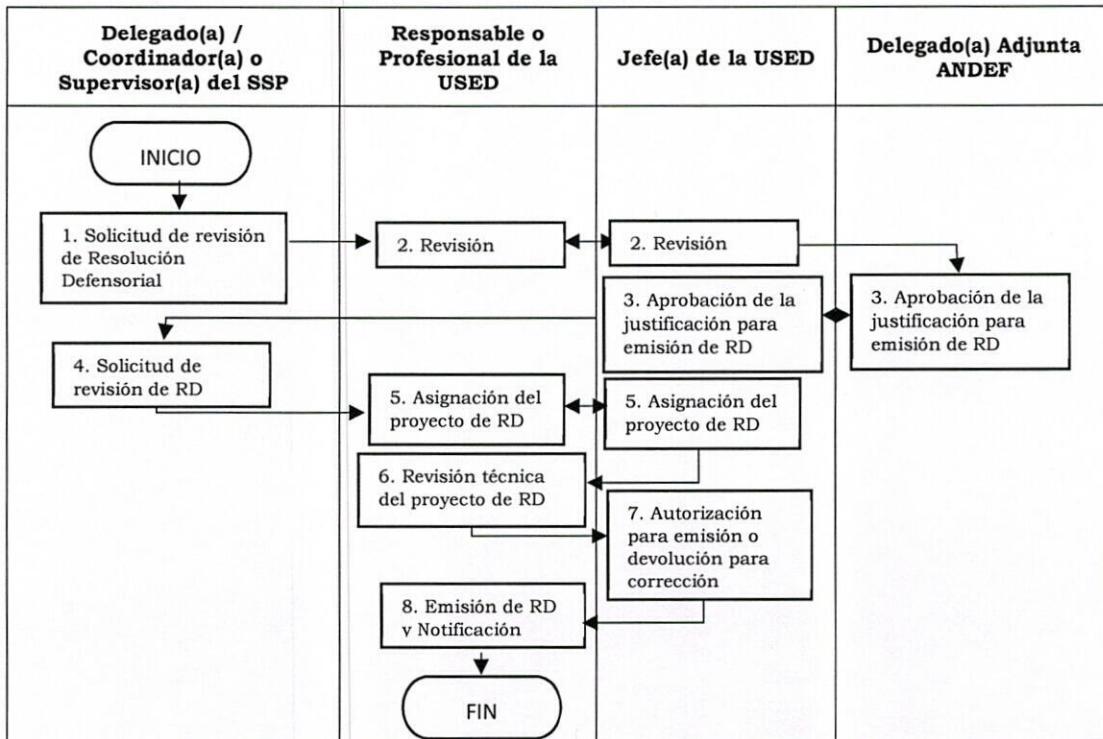
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
	copia a el/la Delegado(a) Adjunto(a) ANDEF.		
Asignación del proyecto de RD	Asigna el proyecto de RD para su respectiva revisión	Jefe(a) USED o Responsable de la USED	Correo electrónico institucional
Revisión técnica del proyecto de RD	Revisa, analiza el contenido de la RD y remite a el/la Jefe(a) de la USED para que se autorice su emisión; o se remita las observaciones para su corrección a la Delegación Defensorial Departamental o a la Unidad de Coordinación Regional respectiva.	Responsable de la USED o Profesional de la USED	Correo electrónico institucional
Autorización para emisión o devolución para corrección	Autoriza la emisión o devuelve para su corrección. Nota: Si la RD es de alcance nacional la autorización se realiza con el/la Jefe(a) de Gabinete o el/la Delegada(o) Adjunto(a) ANDEF.	Jefe(a) de la USED	Correo electrónico institucional
Emisión de RD y Notificación	Si la RD es de alcance nacional imprime la RD y la notificación para firma la MAE y se remite a la Delegación o Unidad Regional correspondiente para notificación y seguimiento.	Responsable de la USED o Profesional de la USED	Resolución Defensorial

B. FLUJOGRAMA – Requerimiento de Información



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	12 de 36

C. FLUJOGRAMA - RESOLUCIÓN DEFENSORIAL



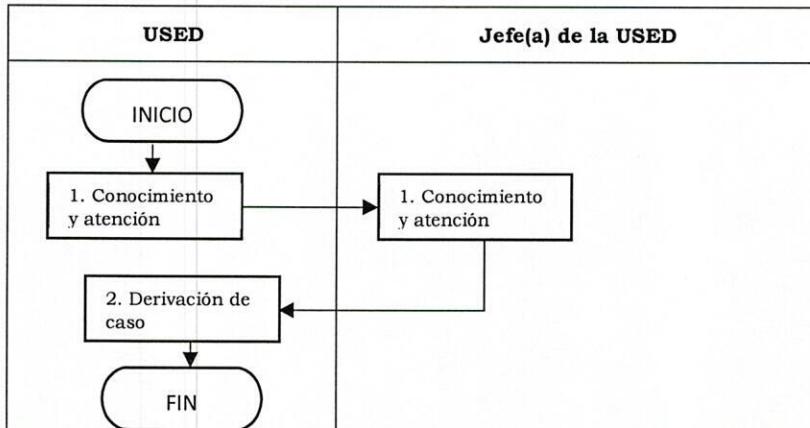
7.6 ATENCIÓN AL PÚBLICO

A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Conocimiento y atención	De ser escrita asigna a el/la Responsable de la USED o el/la Profesional de la USED para la atención respectiva.	Jefe(a) de la USED	Hoja de ruta
	De ser verbal el/la peticionario/a o presentante se entrevista directamente con la USED.	USED	Registro al público
	De ser necesario realiza reunión con los(las) peticionarios(as) se analiza las peticiones formuladas.	USED	Acta de Reunión (si fuera necesario)
Derivación de caso	Si fuera pertinente derivar a la Delegación Defensorial Departamental o Unidad de Coordinación Regional para que se atienda en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo.	USED	-----

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	13 de 36

B. FLUJOGRAMA



8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
ANDEF/USED-R-1	REGISTRO DE DERIVACIONES (Línea gratuita y/o WhatsApp)
ANDEF/USED-R-5	INDICADORES REPORTE MENSUAL IF
ANDEF/USED-R-6	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES IF
ANDEF/USED-R-12	INDICADORES REPORTE MENSUAL GD
ANDEF/USED-R-13	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES GD
ANDEF/USED-R-14	INDICADORES REPORTE MENSUAL OD
ANDEF/USED-R-15	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES OD
ANDEF/USED-R-16	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES DE RD Y/O CENSURA
CORRELATIVO DE LA UNIDAD	DEFENSORÍA DEL PUEBLO MÓVIL Y ANEXO PROTOCOLO DE BUZON Y SUS FORMULARIOS
ANDEF/USED-R-17	ROL DE TURNOS
ANDEF/USED-R-18	ASESORAMIENTO AL PERSONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA ATENCIÓN DE CASOS SSP
ANDEF/USED-R-19	REGISTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
--	Según POA - USED

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	25/09/2025	-----

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	14 de 36

2	<p>1. En el punto 6 definiciones y en el punto 7.1 Elaboración de lineamientos se cambió el nombre de lineamiento por Guia-Linea de acuerdo al procedimiento de Gestión de la Información Documental. Así mismo se incluyó operativa en el la guía quedando guía operativa para hacer claro la diferencia de guía. De igual manera se ha incorporado la definición del Requerimiento de Información Escrita porque permite comprender conceptualmente</p> <p>2. En el punto 7. Desarrollo se incorporó un objetivo del proceso de la USED para complementar el procedimiento.</p> <p>3. En el punto 7.1 El procedimiento ha sido actualizado para reemplazar los lineamientos por Guias-Línea, Se incorporan nuevas instancias como UDITH y la Dirección General de Asuntos Jurídicos para garantizar la revisión y aprobación legal, así también el proceso de validación y aprobación es más riguroso, con devoluciones para correcciones cuando corresponda y se complementaron puntos de control en el procedimiento para tener un mejor control.</p> <p>4. En el punto 7.2 El nuevo procedimiento mantiene la estructura original, pero mejora la redacción y formalidad. Se incorpora que la necesidad puede surgir por instrucción de la MAE o del/de la Delegado(a) Adjunto(a), se incluye la hoja de ruta como documento opcional y se uniforma el lenguaje administrativo. Además, la difusión se amplia a las oficinas defensoriales, reforzando la claridad, precisión y trazabilidad del proceso.</p> <p>5. En el punto 7.3 El nuevo procedimiento es más preciso y formal. Integra el análisis y reporte en una sola etapa de verificación de cumplimiento, incorpora la revisión del/de la Delegado(a) Adjunto(a) ANDEF y la posibilidad de reuniones, y amplia la recopilación de información según las necesidades. Además, el seguimiento ahora incluye retroalimentación, fortalecimiento de capacidades y remisión al Analista de Gestión de la Calidad si persisten observaciones, fortaleciendo el control y la mejora continua.</p> <p>6. En el punto 7.4 El nuevo procedimiento mantiene la estructura anterior, pero formaliza y unifica el registro de las acciones realizadas. Se incorpora el "Registro de asesoramiento de casos SSP" como documento oficial para ambas etapas,</p>
---	--



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	15 de 36

	<p>reemplazando los medios informales previos. Además, se simplifica la redacción, se elimina la participación explícita del/de la Jefe(a) de la USED y se centraliza la responsabilidad en la USED, fortaleciendo la trazabilidad y sistematización del seguimiento a los casos.</p> <p>7. En el punto 7.5 El procedimiento nuevo sustituye el RIE por Requerimiento de Información y detalla con mayor precisión las etapas de solicitud, revisión, validación, firma y entrega. Se amplian los responsables, se incorporan documentos como el Rol de Turnos Anexo 5 y la Hoja de ruta, y se formalizan los medios de comunicación. En la Resolución Defensorial, se mantienen las tareas, pero con descripciones más claras y controles reforzados, mejorando la trazabilidad, formalidad y transparencia del proceso.</p> <p>8. En el punto 7.6 Se incorporó el procedimiento de atención al público y su formulario de registro Anexo 7, para contar con una constancia que permita generar información sobre la trazabilidad de la atención al público.</p> <p>9. Se incorporaron 2 indicadores de resultados y sus reportes en el Anexo 2 del Sistema de Indicadores de Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolución Defensorial ✓ Resolución Defensorial de Censura Pública. <p>Con la finalidad de complementar el monitoreo y supervisión de todos los procedimientos del SSP</p> <p>10. Se incorporó el registro de asesoramiento al personal de la Defensoría del Pueblo en la atención de casos del SSP para contar con una constancia de las actividades realizadas que permitan verificar e identificar el asesoramiento brindado. Anexo 6</p> <p>11. En el Plan Estratégico Institucional se tiene programada la implementación de la Defensoría del Pueblo Móvil por lo que se hace necesario la implementación del formulario y el acta del buzón de Derechos Humanos para el monitoreo y control. Anexo 3 y Anexo 4.</p>
--	---

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	REGISTRO DE DERIVACIONES
ANEXO 2	SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD
ANEXO 2.1	CRITERIOS PARA LOS INDICADORES DE PROCESO O DE LAS ACTIVIDADES
ANEXO 2.2	INDICADORES REPORTE MENSUAL IF
ANEXO 2.2.1	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES IF
ANEXO 2.3	INDICADORES REPORTE MENSUAL GD



 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	16 de 36

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 2.3.1	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES GD
ANEXO 2.4	INDICADORES REPORTE MENSUAL OD
ANEXO 2.4.1	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES OD
ANEXO 2.5	INDICADORES REPORTE RD Y CENSURA
ANEXO 3	FORMULARIO DEL BUZÓN DE DERECHOS HUMANOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO MÓVIL
ANEXO 4	ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE DERECHOS HUMANOS
ANEXO 5	ROL DE TURNOS
ANEXO 6	ASESORAMIENTO AL PERSONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA ATENCIÓN DE CASOS SSP
ANEXO 7	REGISTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

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



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	17 de 36

ANEXO 1
REGISTRO DE DERIVACIONES

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

Nº	FECHA DE RECEPCIÓN	RECIBE	MEDIO	DESCRIPCIÓN DEL CASO	FECHA DERIVACIÓN	OFICINA A DONDE SE DERIVÓ
1						
2						
3						



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	18 de 36

ANEXO 2

SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD “HACIA UNA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE CASOS”

I. JUSTIFICACIÓN

La Defensoría del Pueblo en la gestión 2022 realizó un “Estado de situación de los derechos humanos en Bolivia para la gestión 2022”, el cual se constituyó como punto de partida para la elaboración del Marco Estratégico Institucional (MEI), el MEI está organizado en cuatro categorías de resultados denominadas perspectivas, que son el hilo conductor de la estrategia institucional, contempladas en el Plan Estratégico Institucional 2023 – 2028 (PEI).

En el PEI, cada perspectiva del MEI, expresa la visión institucional, por lo que al 2028, se tiene previsto llegar a contar con:

- ✓ **La confianza y respaldo en el accionar institucional;** se ha logrado un cambio fundamental en cuanto al apoyo y valoración del trabajo defensorial y se reflejará en resultados - cambios - visibles para la población, el Estado y otros actores relevantes.
- ✓ **Derechos;** la Defensoría del Pueblo trabaja en los distintos momentos clave para la defensa de los derechos humanos y de la Madre Tierra: prevención, atención, investigación y transformación. Integra en esto último el mandato sobre la gestión de los conflictos al igual que el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.
- ✓ **Comunicación Estratégica;** integra la comunicación, promoción y formación en derechos humanos bajo la premisa de “Todas y todos somos defensores de derechos humanos y de la Madre Tierra”, con la perspectiva de efectivizar procesos comunicacionales para el cambio y accionar efectivo del ejercicio de nuestras prerrogativas.
- ✓ **Desarrollo Institucional;** Bajo esta perspectiva se encuentran todos los cambios organizacionales, talento humano, cultura organizacional y de información y tecnología que ya impulsará la Defensoría del Pueblo con el fin de consolidar una institucionalidad efectiva y acorde a los desafíos el siglo XXI.

Cabe señalar que entre los valores institucionales en el PEI se encuentra la MEJORA CONTINUA a través de la cual la institución se adecúa permanentemente para lograr un servicio de máxima calidad en todos los servicios que presta a la población; esta calidad debe estar acompañada de un genuino interés por el ser humano para resolver definitivamente los problemas denunciados.

Asimismo, en el PEI se define la visión, misión, lineamiento, objetivo e indicadores institucionales estratégicos

Visión: “La Defensoría del Pueblo es reconocida como una institución sólida, moderna y efectiva por su compromiso inquebrantable con los derechos humanos y de la Madre Tierra para que nuestra sociedad, en su diversidad, conviva en paz y armonía”.

Misión: “La Defensoría del Pueblo es la referente de la ciudadanía boliviana en la defensa de los derechos humanos y de la Madre Tierra, incidiendo en el ejercicio del poder y la cultura ciudadana contribuye a mejorar la cohesión social y el pleno ejercicio de los derechos en la relación de las personas consigo mismas, con su comunidad y con la naturaleza”.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	19 de 36

De acuerdo al “Cuadro de Mando Integral Institucional de la Defensoría del Pueblo 2023 – 2028” del PEI, en la perspectiva de “Derechos”, se planteó:

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	TEMA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	META DEL INDICADOR 2025	META DEL INDICADOR 2028
La acción institucional promueve la cultura de paz en la población boliviana	Atención a la población para la defensa de sus derechos	<p>La Defensoría del Pueblo ha mejorado la cobertura, calidad, celeridad y respuesta a la población boliviana (en el territorio nacional y en el exterior) de los mecanismos de atención y defensa de la Defensoría del Pueblo (en el marco de sus competencias) con especial atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad</p>	Defensorías móviles integrales implementadas en convenio (FAM, universidades y otros actores) para la atención de casos implementadas (frecuencia de visita: trimestral) en coordinación con municipios (categorías: A, B, C)	12/2025 48 Defensorías móviles integrales implementadas en convenio (FAM, universidades y otros actores) para la atención de casos implementadas (frecuencia de visita: trimestral) en coordinación con municipios (categorías: A, B, C)	12/2028 100 Defensorías móviles integradas implementadas en convenio FAM, universidades y otros actores) para la atención de casos implementadas (frecuencia de visita: trimestral) en coordinación con municipios (categorías: A, B, C)
			Optimización de los procesos de atención a población en situación de vulnerabilidad	12/2025 100% de protocolos de atención, seguimiento y respuesta (con aplicaciones digitales) para la atención de casos a nivel urbano y rural actualizados y/o desarrollados	
			% de atención efectiva de casos	12/2025 Promedio de 60% de casos resueltos en el tiempo programado	12/2028 Promedio de 80% de casos resueltos en el tiempo programado

Bajo estos antecedentes a fin de conocer la situación de la atención de casos en el marco del SSP, en octubre de 2024, la Unidad de Servicios Defensoriales, ha realizada en 6 oficinas priorizadas (Potosí, Chuquisaca, Santa Cruz, Beni, Tarija y Bermejo) un “Diagnóstico de Estado de Situación de la Calidad de los Servicios Defensoriales en la Atención de Casos”, la metodología para el diagnóstico se desarrolló bajo los siguientes aspectos:

- ✓ Análisis de reporte de datos del SSP.
- ✓ Supervisión de casos conforme al reglamento SSP.
- ✓ Supervisión de casos SSP conforme a líneas de intervención.
- ✓ Desarrollo de técnicas cualitativas entrevista grupal e individual a profesionales SSP y a Delegados/supervisores/coordinadores, en la Oficinas Departamentales de Santa Cruz, Beni, Tarija, Potosí, Chuquisaca y la oficina regional de Bermejo y encuesta de satisfacción a peticionarios/as).

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	20 de 36

En este proceso entre otros aspectos, se identificaron áreas que requieren mejoras en los procesos de la atención de casos del SSP; es así que se advirtió:

- ✓ En el registro de los casos, no existe claridad en la descripción de los hechos referidos por la o el peticionario, no se describe donde ocurrieron los hechos, cuando ocurrieron los hechos, como ocurrieron los hechos y las vulneraciones; y quienes fueron los que incurrieron en estos actos.
- ✓ No existen concordancia entre la clasificación de derechos y conductas con relación a la descripción del caso.
- ✓ Existen incongruencias en la pertinencia de los procesos de atención aplicados; casos que deben ser atendidos en el proceso de investigación formal son atención como gestión defensorial o viceversa.
- ✓ Falta de oportunidad en la realización de las acciones defensoriales, existen casos sin acciones defensoriales y en otros casos las acciones defensoriales no son realizadas de manera inmediata o en plazo prudente; o se realizan acciones impertinentes es decir que no guardan relación con los antecedentes del caso.
- ✓ Cuando se emiten Requerimiento de Informes Escritos dirigidos a diferentes autoridades no existe seguimiento para lograr una respuesta.
- ✓ Cada oficina maneja las carpetas físicas y la documentación de los casos SSP de manera discrecional, no cumplimiento con los lineamientos del manejo administrativo.
- ✓ Existen debilidades en el manejo de las líneas de intervención defensorial emitidas para la atención de casos de ILE, feminicidio, violencia sexual NNAs, acoso laboral, acoso y violencia política.
- ✓ Existen casos de gestión defensorial que exceden los 27 días de tramitación prevista en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo.
- ✓ Existen casos que concluyeron su investigación, pero no son cerrados ni archivados en más de 2 meses.
- ✓ En algunos casos de orientación defensorial no se realiza una recomendación adecuada al peticionario/a.
- ✓ Dificultad para el seguimiento de los mecanismos implementación de recepción de denuncias de la Defensoría del Pueblo Móvil (Mesas móviles, buzón de derechos humanos y aplicación del formulario de referencia y contrareferencia).

Considerando los objetivos del PEI referidos; así como los hallazgos advertidos en el diagnóstico de la calidad de los servicios defensorial en la atención de casos en el marco del SSP, la Unidad de Servicios Defensoriales en la gestión 2024, ha identificado la necesidad de definir un sistema de indicadores de calidad específicos en "la atención a la población en la defensa de sus derechos" para medir el cumplimiento del objetivo estratégico del PEI, en lo que respecta a la **mejora de la cobertura, calidad, celeridad y respuesta a la población boliviana** con los mecanismos de atención y defensa de los derechos de la población en particular cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad.

II. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE CASOS EN EL MARCO DEL SSP.

Se entenderán como indicadores de calidad en la atención de casos en el marco del SSP; los instrumentos de medición a través de los cuales se podrá evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios defensoriales de defensa y restitución de derechos de la población reconocidos en la Constitución Política del Estado, Ley N° 870, Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo y los lineamientos institucionales.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	21 de 36

- 2.1. Alcance:** La aplicación de los indicadores de calidad en la atención de casos del SSP, alcanzarán a
- ✓ **Los procesos de atención de casos:** Investigación Formal, Gestión Defensorial, Orientación Defensorial, Rechazo

Asimismo, los indicadores serán aplicados durante la gestión 2025 por la Unidad de Servicios Defensoriales, las Delegaciones Departamentales y la Unidades Coordinaciones Regionales.

2.2. PEI. Perspectiva de DERECHOS: Objetivo del PEI

"La Defensoría del Pueblo ha mejorado la cobertura, calidad, celeridad y respuesta a la población boliviana (en el territorio nacional y en el exterior) de los mecanismos de atención y defensa de la Defensoría del Pueblo (en el marco de sus competencias) con especial atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad".

- 2.3. Tipos de indicadores:** En base al objetivo del PEI, se definieron los siguientes tipos de indicadores:
- ✓ *Indicadores de calidad*
 - ✓ *Indicadores de resultados/respuesta a la población*

2.3.1. INDICADORES DE CALIDAD

Definición: Se entenderán como indicadores de calidad aquellos que permitirán controlar y evaluación de manera estandarizada, los servicios defensoriales en la atención de casos, en los 4 procesos de atención de casos: Investigación Formal, Gestión Defensorial, Orientación Defensorial y Rechazo.

Indicador estratégico: "Optimización de los procesos de atención a población en situación de vulnerabilidad".



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	Código: ANDEF/USED-PRO-2
Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde: 28 OCT 2025	
Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión: 2	Página: 22 de 36

2.3.1.1. Indicadores de proceso o de las actividades que se realizan en la atención de casos

INVESTIGACIÓN FORMAL

Indicadores de proceso o de las actividades: Estos indicadores facilitarán la medición de la calidad en las actividades o procesos que implican la atención de casos en el marco del SSP

Nº	Objetivo del indicador	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta cuantificable	Frecuencia de Análisis	Nivel de cumplimiento	Responsable
1.	Reducir los errores en el Registro de los casos de acuerdo a los lineamientos institucionales.	% de casos de Investigación Formal (IF) correctamente registrados, de acuerdo a los lineamientos institucionales.	X = A*100/B; Dónde: A = Número de casos registrados correctamente en IF. B = Total de casos de IF registrados.	80% de la muestra identificada	Mensual/Trimestral	ÓPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	Seguimiento: Supervisor/a SSP o Coordinador/a Monitoreo y Supervisión: USED
2.	Reducir errores en la derivación de procesos de IF	% de casos IF correctamente derivados a IF.	X = A*100/B; Dónde: A = Número de casos derivados correctamente a IF B = Total de casos IF registrados	80% de la muestra identificada	Mensual/Trimestral	ÓPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	Seguimiento: Supervisor/a SSP o Coordinador/a Monitoreo y Supervisión: USED
3.	Incrementar la realización de acciones defensoriales de forma oportuna.	% de acciones defensoriales oportunamente realizadas en casos IF de acuerdo a los lineamientos institucionales.	X = A*100/B; Dónde: A = Número de acciones defensoriales oportunamente realizadas B = Total de casos IF	90% de la muestra identificada	Mensual/Trimestral	ÓPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	Seguimiento: Supervisor/a SSP o Coordinador/a Monitoreo y Supervisión: USED
4.	Incrementar las acciones de seguimiento a los Requerimientos de Información para obtención respuesta.	% de Requerimientos de Información Escrito con seguimiento que logren un resultado para la investigación de acuerdo a los lineamientos institucionales.	X = A*100/B; Dónde: A = Número de Requerimiento de Información con logren un seguimiento que resultado* que B = Total de Requerimientos de Información enviados	80% de la muestra identificada	Mensual/Trimestral	ÓPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	Seguimiento: Supervisor/a SSP o Coordinador/a Monitoreo y Supervisión: USED
5.	Incrementar la correcta elaboración de las conclusiones en casos de IF.	% de forma de conclusión correctamente elaborada a los lineamientos institucionales.	X = A*100/B; Dónde: A = Número de conclusiones elaboradas correctamente (correcta causal y redacción) B = Total de casos concluidos IF	80% de la muestra identificada	Mensual/Trimestral	ÓPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE <40	Seguimiento: Supervisor/a SSP o Coordinador/a Monitoreo y Supervisión: USED

*Se entiende por resultado a obtención de información verbal o escrita del Requerimiento de Información, ya sea favorable o desfavorable dentro de la investigación defensorial

** Se calculará por operador y por oficina



		DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código: ANDEF/USED-PRO-2
Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	28 OCT 2025
Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES		Versión:	2
		Página:	23 de 36

GESTIÓN DEFENSORIAL							
Nº	Objetivo del indicador	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta cuantificable	Frecuencia de Análisis	Nivel de cumplimiento	Responsable
6.	Reducir los errores en el Registro de los casos de Gestión Defensorial (GD).	% de casos de Gestión (GD) correctamente registrados.	X = A*100/B; Dónde: A = Número de casos registrados correctamente en GD. B = Total de casos de GD registrados.	80% de muestra identificada	la Mensual/Trimestral	ÓPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE<40	Seguimiento: Supervisor/a SSP o Coordinador/a y Monitoreo y Supervisión: USED
7.	Reducir errores en la derivación de procesos de GD	% de casos GD correctamente derivados a GD.	X = A*100/B; Dónde: A = Número de casos derivados correctamente a GD B = Total de casos DG registrados	100% de muestra identificada	la Mensual/Trimestral	ÓPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE<40	Seguimiento: Supervisor/a SSP o Coordinador/a y Monitoreo y Supervisión: USED
8.	Incrementar la realización de acciones defensoriales de forma oportuna.	% de acciones defensoriales oportunamente realizadas en casos GD.	X = A*100/B; Dónde: A = Número de acciones defensoriales realizadas oportunamente B = Total de casos GD	90% de muestra identificada	la Mensual/Trimestral	ÓPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE<40	Seguimiento: Supervisor/a SSP o Coordinador/a y Monitoreo y Supervisión: USED
9.	Incrementar la correcta elaboración de conclusiones en casos de GD.	% de forma de conclusión correctamente elaborada.	X = A*100/B; Dónde: A = Número de conclusiones elaboradas correctamente (correcta causal y redacción) B = Total de casos concluidos GD	80% muestra identificada	la Mensual/Trimestral	ÓPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE<40	Seguimiento: Supervisor/a SSP o Coordinador/a y Monitoreo y Supervisión: USED



 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2

ORIENTACIÓN DEFENSORIAL O RECHAZO					
Indicadores de actividades (proceso)		Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta cuantificable	Frecuencia de Análisis
Nº	Objetivo del indicador				Nivel de cumplimiento
10.	Reducir los errores en el Registro de los casos de Orientación Defensorial y/o Rechazo (OD)	% de casos de OD y/o correctamente registrados.	X = A*100/B; Dónde: A = Número de casos registrados en OD y rechazo correctamente registrados. B = Total de casos OD y/o rechazos registrados.	80% de la muestra identificada	Mensual/Trimestral
11.	Incrementar la cantidad de orientaciones y rechazos adecuadamente fundamentados.	% de casos de OD y Rechazo adecuadamente fundamentados.	X = A*100/B; Dónde: A = Número de casos OD y rechazo correctamente fundamentados. B = Total de casos OD y rechazos registrados	80% de la muestra identificada	Mensual/Trimestral

2.3.2. INDICADORES DE RESULTADOS/RESPUESTA A LA POBLACIÓN

Definición: Los indicadores de resultado son aquellos que permitirán medir de manera cuantitativa los resultados logrados en la gestión a través de la atención de casos.

Indicador del PEI: % de atención efectiva de casos

INDICADORES DE RESULTADOS

Definición: Los indicadores de resultado son aquellos que permitirán medir de manera cuantitativa los resultados logrados en la gestión a través de la atención de casos.					
Nº	Objetivo del indicador	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta cuantificable	Frecuencia de Análisis
1.	Aumentar la atención de casos de IF del total de los casos registrados.	% de casos atendidos vía Investigación formal, del total de los casos registrados en el SSP.	X = A*100/B; Dónde: A= Número de casos atendidos en IF. B= Total de casos registrados.	% por oficinas planificadas en el POA.	Trimestral Por oficina



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Código: ANDEF/USED-PRO-2
	Título: APOYO TÉCNICO SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Vigente desde: 28 OCT 2025	Versión: 2

INDICADORES DE RESULTADOS

Definición: Los indicadores de resultado son aquellos que permitirán medir de manera cuantitativa los resultados logrados en la gestión a través de la atención de casos.

Nº	Objetivo del indicador	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta cuantificable	Frecuencia de Análisis	Nivel de cumplimiento	Responsable
2.	Reducir el tiempo de conclusión de los casos de GD del total de los casos concluidos	% de casos concluidos vía gestión defensorial dentro de los 25 días hábiles, del total de los casos concluidos (GD).	X = A*100/B; Dónde: A= Número de casos concluidos en GD dentro los 25 días hábiles en la gestión. B= Total de casos concluidos en GD, en la gestión.	% por oficinas planificadas en el POA.	Trimestral/ Anual	Por oficinas	Seguimiento: Delegado(a) o Coordinador(a) o Supervisor(a) SSP. Monitoreo: USED
3.	Reducir el tiempo de conclusión de los casos de IF del total de los casos concluidos	% de casos concluidos vía investigación formal dentro de los 120 días calendario, del total de los casos concluidos (IF).	X = A*100/B; Dónde: A= Número de casos concluidos en IF dentro los 120 días calendario en la gestión. B= Total de casos concluidos en IF, en la gestión.	% por oficinas planificadas en el POA.	Trimestral/ Anual	Por oficinas	Seguimiento: Delegado(a) o Coordinador(a) o Supervisor(a) SSP. Monitoreo: USED
4.	Incrementar la conclusión de los casos del total de los casos registrados en la gestión.	% de casos concluidos, del total de los casos registrados en la gestión en el SSP (IF, GD, OD y Rechazo).	X = A*100/B; Dónde: A= Número de casos concluidos en IF, GD, OD y Rechazo B= Total de casos registrados	% por oficinas planificadas en el POA	Trimestral/ Anual	Por oficinas	Seguimiento: Delegado(a) o Coordinador(a) o Supervisor(a) SSP. Monitoreo: USED
5.	Concluir casos rezagados de gestiones pasadas	% de casos concluidos del total de los casos rezagados de gestiones pasadas.	X = A*100/B; Dónde: A= Número de casos concluidos rezagados en IF, GD, OD y Rechazo B= Total de casos rezagados de las gestiones pasadas	100%	Trimestral	Por oficinas	Seguimiento: Delegado(a) o Coordinador(a) o Supervisor(a) SSP. Monitoreo: USED
6.	Incrementar la conclusión de los casos subsanada, cese de la vulneración y atención adecuada del total de los casos concluidos en IF y GD	% de casos concluidos en IF y GD por las causales de subsanado, cese de la vulneración y atención adecuada, del total de los casos concluidos en estos 2 procedimientos.	X = A*100/B; Dónde: A= Número de casos concluidos en IF y GD, por las causales de subsanado, y GD, por las causales de vulneración y atención adecuada. B= Total de casos concluidos en IF y GD en la gestión	% por oficinas planificadas en el POA	Trimestral/ Anual	Por oficinas	Seguimiento: Delegado(a) o Coordinador(a) o Supervisor(a) SSP. Monitoreo: USED



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Código: ANDEF/USED-PRO-2
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Vigente desde: 28 OCT 2025	Versión: 2

INDICADORES DE RESULTADOS							
Nº	Objetivo del indicador	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Meta cuantificable	Frecuencia de Análisis	Nivel de cumplimiento	Responsable
7.	Contabilizar la cantidad de Resoluciones Defensoriales emitidas por gestión.	Nº de Resoluciones Defensoriales emitidas durante la gestión.	$X = \sum (\text{Resoluciones Defensoriales emitidas durante la gestión})$	No aplica	Anual	Por oficinas	Seguimiento: Delegado(a) o Coordinador(a) o Supervisor(a) SSP. Monitoreo: USED
8.	Contabilizar la cantidad de Resoluciones Defensoriales de Censura Pública emitidas por gestión.	Nº de Resoluciones Defensoriales de Censura Pública emitidas durante la gestión.	$X = \sum (\text{Resoluciones Defensoriales de Censura Pública emitidas durante la gestión})$	No aplica	Anual	Por oficinas	Seguimiento: Delegado(a) o Coordinador(a) o Supervisor(a) SSP. Monitoreo: USED



Definición: Los indicadores de resultado son aquellos que permitirán medir de manera cuantitativa los resultados logrados en la gestión a través de la atención de casos.

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	27 de 36

ANEXO 2.1

CRITERIOS PARA LOS INDICADORES DE PROCESO O DE LAS ACTIVIDADES INVESTIGACIÓN FORMAL

1. REGISTRO DE CASO

El caso se calificará como **CORRECTO** Si cumple con los criterios siguientes:

Nº	CRITERIOS	CUMPLE
1.	Descripción breve (¿Cómo?): Descripción clara y concreta de las conductas o actos incurridos por la autoridad/servidor público o institución que presta servicios públicos.	
2.	Fecha del Hecho (¿Cuándo?): Fechas en las cuales habrían ocurrido las conductas o actos vulneratorios incurridos por la autoridad/servidor público o institución que presta servicios públicos.	
3.	¿Quién vulneró el derecho de la o el peticionario? nombre o cargo de la persona, autoridad pública o servidor de instituciones privadas que prestan servicios públicos, quien ejerció los actos o conductas vulneratorias por acción u omisión.	
4.	Donde se produjo la vulneración: Institución Pública/Institución Privada que presta servicios públicos, detallando si fuera posible la Unidad, Área o Repartición.	
5.	Petición: Debe Guardar relación con la descripción del caso, apunta a la restitución del derecho presuntamente vulnerado y es coherente con las atribuciones de la Defensoría del Pueblo	
6.	Derecho y conducta: que sea concordante con la descripción del caso y la petición	
7.	Grupo vulnerable: Se relacione a la condición del peticionario/a	

Se calificará como **INCORRECTO** el caso si no cumple con al menos 5 criterios de los señalados.

2. DERIVACIÓN A PROCESO DE IF

CORRECTA	INCORRECTA
Cuando de la descripción del caso se advierte la posible vulneración de derechos humanos dentro la actividad administrativa del sector público o de las actividades de instituciones privadas que servicios públicos.	Cuando de la descripción del caso: <ul style="list-style-type: none"> - Las vulneraciones sean incurridas por agentes privados o personas particulares. - No se especifiquen o identifiquen claramente las vulneraciones incurridas por la autoridad o servidor público denunciado o del servidor de la entidad privada que presta servicios públicos.

3. ACCIONES DEFENSORIALES OPORTUNAS

OPORTUNAS	INOPORTUNA
Cuando las acciones defensoriales registradas: <ul style="list-style-type: none"> - Aporten a la investigación del hecho denunciado. - Se ejecutaron en tiempo oportuno; tomando el plazo previsto en el Reglamento del Sistema de Servicios al Pueblo para la primera acción y para las acciones posteriores deberán realizarse en periodo referencial de una (1) acción por mes. 	Cuando las acciones defensoriales realizadas: <ul style="list-style-type: none"> - No aportan a la investigación del hecho denunciado. - No se ejecutaron en el tiempo oportuno. - No se registran acciones en el Sistema SSP (Sin acciones).

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	28 de 36

4. SEGUIMIENTO DE REQUERIMIENTO DE INFORME ESCRITO

CON SEGUIMIENTO	SIN SEGUIMIENTO
Cuando se registran acciones de seguimiento para lograr un resultado a la investigación defensorial ya sea positiva con la obtención de una respuesta escrita o se confirme la reticencia o renuncia de la autoridad.	Cuando no se registran acciones de seguimiento al Requerimiento de Información en el sistema de SSP.

5. CONCLUSIÓN DE INVESTIGACIÓN FORMAL

Se calificará como **CORRECTA** una conclusión cuando reúna los siguientes criterios:

Nº	CRITERIOS	CUMPLE
1.	La conclusión del caso se encuentra dentro los plazos previstos en Reglamento del SSP	
2.	La descripción de los hechos investigados, el tipo de proceso y la justificación de conclusión deben ser concordantes.	
3.	La causal de conclusión debe ser concordante con los hechos investigados y la justificación de conclusión.	
4.	La redacción de la justificación deberá contener los logros y resultados que se obtuvieron con las acciones defensoriales realizadas por la Defensoría del Pueblo; en caso de que sea subsanado o cese la vulneración se requerirá de forma obligatoria el respaldo idóneo emitido por la autoridad/servidor público; y que señale la causal de conclusión conforme el Artículo correspondiente del Reglamento del SSP.	

Se calificará como **INCORRECTO** la conclusión si no cumple con al menos 4 criterios de los señalados.

GESTIÓN DEFENSORIAL

1. REGISTRO DE CASO

El caso se calificará como **CORRECTO** Si cumple con criterios siguientes:

Nº	CRITERIOS	CUMPLE
1.	Descripción breve y genérica (¿Cómo?) : Descripción breve, genérica, concreta y no revictimizadora de los actos o hechos que refiera la o el peticionario.	
2.	Fecha del Hecho (¿Cuándo?) : Fechas en las cuales habría ocurrido los hechos que refiere la o el peticionario, si no se cuenta con este dato, se podrán registrar aproximaciones (Cronología - delimitar temporalidad).	
3.	Lugar (¿Donde?) : Donde ocurrieron los hechos, esto coadyuvará a definir la institución o autoridad a la que se va derivar el caso. (Municipio, ciudad y zona)	
4.	Derecho y conducta : que sea concordante con la descripción del caso y la petición	
5.	Grupo vulnerable : Se relacione a la condición del peticionario/a	

Se calificará como **INCORRECTO** el caso si no cumple con al menos 4 criterios de los señalados.

2. DERIVACIÓN A PROCESO DE GD

CORRECTA	INCORRECTA
----------	------------

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	29 de 36

Cuando de la descripción del caso sea redactada de forma concreta, clara, en tiempo pasado no realizando afirmaciones y se trate el caso de una población en situación de vulnerabilidad.	Cuando la descripción del caso sea confusa, muy extensa, realizar afirmaciones y no trate el caso de una población en situación de vulnerabilidad.
---	--

3. ACCIONES DEFENSORIALES OPORTUNAS

OPORTUNAS	INOPORTUNA
Cuando las acciones defensoriales registradas aporten a la atención adecuada del caso y se encuentren dentro del plazo establecido por el Reglamento del SSP.	Cuando las acciones defensoriales realizadas: <ul style="list-style-type: none"> - No se ejecutaron en el tiempo oportuno. - No se registran acciones en el Sistema SSP (Sin acciones).

4. CONCLUSIÓN DE GESTIÓN DEFENSORIAL

Se calificará como **CORRECTA** una conclusión cuando reúna los siguientes criterios:

Nº	CRITERIOS	CUMPLE
1.	La conclusión del caso se encuentra dentro del plazo de un año máximo conforme lo previsto en el Reglamento del SSP	
2.	La conclusión debe realizarse dentro del plazo de 5 días de concluida la gestión defensorial; es decir en los 5 días posteriores de la última acción defensorial que concluye el caso.	
3.	La descripción de los hechos investigados, el tipo de proceso y la justificación de conclusión deben ser concordantes.	
4.	La redacción de la justificación deberá contener los logros y resultados que se obtuvieron con las acciones defensoriales realizadas por la Defensoría del Pueblo.	

Se calificará como **INCORRECTO** la conclusión si no cumple con al menos 3 criterios de los señalados.

ORIENTACIÓN DEFENSORIAL CRITERIOS PARA LOS INDICADORES DE PROCESO O DE LAS ACTIVIDADES

5. REGISTRO DE CASO

El caso se calificará como **FUNDAMENTADO** Si cumple con criterios siguientes:

Nº	CRITERIOS	CUMPLE
1.	Señala los procedimientos o vías que puede acudir	
2.	Señala sustento normativo aplicable al caso.	
3.	Refiere la entidad/profesional adecuado para su atención	
4.	Descripción de la orientación es clara y brinda elementos para dilucidar el conflicto o duda del peticionario.	

Se calificará como **FALTA DE FUNDAMENTACIÓN** la **OD** si no cumple con al menos 3 criterios de los señalados.

NOTA: Los criterios de evaluación de Rechazo se realizarán de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	30 de 36

ANEXO 2.2

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>SERVICIO INVESTIGATIVO DE DIFUSIÓN</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-5
	Tipo de documento: REGISTRO Título: INDICADORES REPORTE MENSUAL IF	Vigente desde: Versión: Página:	1 1 de 1

REPORTE: _____

ANEXO 2.2.1

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-6
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES IF	Versión:	1
		Página:	1 de 1

SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD -20

REPORTE DE RESULTADOS

OFICINA:

ANEXO 2.3

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-12
Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:		
Titular:	Versión:		1
INDICADORES REPORTE MENSUAL GD	Página:		1 de 1

REPORTES:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título:	APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
			Página:	31 de 36

ANEXO 2.3.1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-R-13
	Tipo de documento: REGISTRO		Vigente desde:	
	Título: REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES GD		Versión:	1

SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD -2025 REPORTE DE RESULTADOS

OFICINA:

GESTIÓN DEFENSORIAL

Nº	Nombre del Indicador	Total Supervisado	Total correctos	Total incorrectos	Meta obtenida	Meta programada	Calificación ÓPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE<40	OBSERVACIONES
1								
2								
3								
4								

ANEXO 2.4

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-R-14
	Tipo de documento: REGISTRO		Vigente desde:	
	Título: INDICADORES REPORTE MENSUAL OD Y/O RECHAZO		Versión:	1

SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD - 20

REPORTE: _____

OFICINA:

ORIENTACIÓN DEFENSORIAL Y/O RECHAZO

Nº	Nombre del Profesional	Nº de Caso	REGISTRO		FUNDAMENTACIÓN		Observaciones	Medidas correctivas
			Correcto	Incorrecto	Adecuada	No adecuada		
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES		Versión:	2
			Página:	32 de 36

ANEXO 2.4.1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-R-15
	Tipo de documento: REGISTRO		Vigente desde:	
	Título: REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES OD		Versión:	1
			Página:	1 de 1

SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD -20 REPORTE DE RESULTADOS

OFICINA:

ORIENTACIÓN DEFENSORIAL Y/O RECHAZO

Nº	Nombre del Indicador	Total Supervisado	Total correctos	Total incorrectos	Meta obtenida	Meta programada	Calificación ÓPTIMO = >80 BUENO de 60 a 79 REGULAR de 40 a 59 DEFICIENTE<40	OBSERVACIONES
1								
2								

ANEXO 2.5

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	ANDEF/USED-R-16
	Tipo de documento: REGISTRO		Vigente desde:	
	REPORTE DE RESULTADOS CONSOLIDADOS DE INDICADORES DE RD Y/O CENSURA PUBLICA		Versión:	1
			Página:	1 de 1

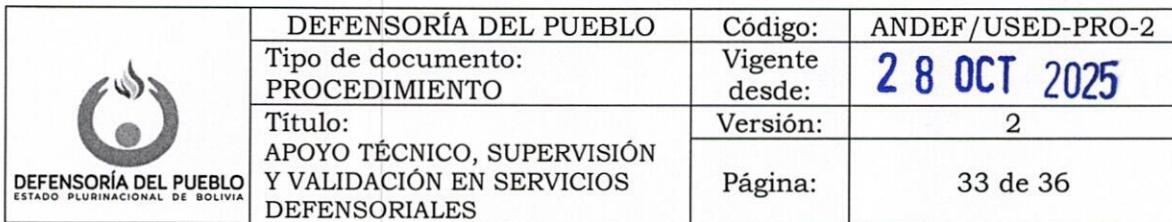
SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD -20 REPORTE DE RESULTADOS

OFICINA:

Para los indicadores de Resoluciones Defensoriales y de Censura Pública, la tabla deberá registrar los casos con resolución emitida durante la gestión, reportando cero (0) cuando no se haya emitido ninguna. Esto asegura consistencia y trazabilidad en el sistema de indicadores de calidad.

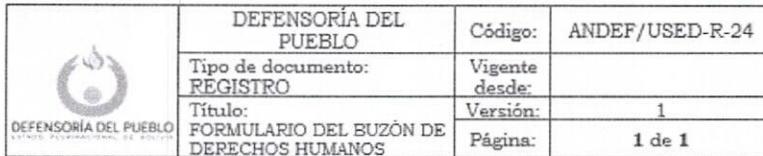
Nº	Nº DE CASO	Nº DE RESOLUCIÓN DEFENSORIAL	Nº DE CENSURA PUBLICA
1			
2			





ANEXO 3

FORMULARIO DEL BUZÓN DE DERECHOS HUMANOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO MÓVIL



FORMULARIO DEL BUZÓN DE DERECHOS HUMANOS



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	34 de 36

ANEXO 4

ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE DERECHOS HUMANOS

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-23
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE DERECHOS HUMANOS	Versión:	1
		Página:	1 de 1

FECHA:

HORA:

APERTURA DEL BUZON DE DERECHOS HUMANOS																																		
DEFENSORIA DEL PUEBLO MOVIL																																		
LUGAR DE LA REUNION:																																		
PARTICIPANTES (Nombre y cargo)																																		
1.-	5.-																																	
2.-	6.-																																	
3.-	7.-																																	
4.-	8.-																																	
PUNTOS A CONSIDERAR																																		
1.																																		
2.																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>DETALLE</th> <th>INSTITUCIÓN/REPARTICION/UNIDAD</th> <th>AUTORIDAD DENUNCIADA</th> <th>OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Nº	DETALLE	INSTITUCIÓN/REPARTICION/UNIDAD	AUTORIDAD DENUNCIADA	OBSERVACIONES	1.				---	2.					3.					4.					5.				
Nº	DETALLE	INSTITUCIÓN/REPARTICION/UNIDAD	AUTORIDAD DENUNCIADA	OBSERVACIONES																														
1.				---																														
2.																																		
3.																																		
4.																																		
5.																																		
CONCLUSIONES																																		
FIRMAS Y SELLO DE PARTICIPANTES																																		



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	35 de 36

ANEXO 5

ROL DE TURNOS

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO MEXICANO DE BAJA CALIFORNIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-17
	Tipo de documento:	Vigente	
	REGISTRO	desde:	
	Título:	Versión:	1
	ROL DE TURNOS	Página:	1 de 1

**ROL DE TURNOS 202
PARA REVISIÓN DE RIES POR MES**

Nota: Para su estricto cumplimiento.

ANEXO 6

ASESORAMIENTO AL PERSONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN ATENCIÓN DE CASOS

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-18
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: ASESORAMIENTO AL PERSONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA ATENCIÓN DE CASOS SSP	Versión:	1
		Página:	1 de 1

UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES |



 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: APOYO TÉCNICO, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN EN SERVICIOS DEFENSORIALES	Versión:	2
		Página:	36 de 36

ANEXO 7

REGISTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO FEDERATIVO DE MÉXICO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-R-19
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: REGISTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Versión:	1

UNIDAD DE SERVICIOS DEFENSORIALES

