



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/DESP/2025/098**

La Paz, 04 de noviembre de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, el artículo 70 de la Constitución Política del Estado, señala que: *"Toda persona con discapacidad goza de los siguientes derechos: ... 3. A la comunicación en lenguaje alternativo. ..."*; asimismo, el parágrafo I del artículo 71 establece: *"Se prohibirá y sancionará cualquier tipo de discriminación, maltrato, violencia y explotación a toda persona con discapacidad. ..."*

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

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

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

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

Que, uno de los principios rectores de la Defensoría del Pueblo es la Solidaridad y Servicio al Pueblo, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 4, numeral 5 de la Ley N° 870 del Defensor del Pueblo, refiere que: *"...Es la capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva, a las personas individuales y colectivas que requieren sus servicios,*



identificándose con las necesidades o demandas de quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, trabajando en beneficio del pueblo y de los sectores más desfavorecidos. ..."

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

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

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 Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por Bolivia a través de la Ley N° 4024, de 15 de abril de 2009, en su artículo 2 definiciones, señala lo siguiente: "A los fines de la presente Convención: La "comunicación" incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso; Por "lenguaje" se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal; Por "discriminación por motivos de discapacidad" se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables; Por "ajustes razonables" se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales; ...".





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Que, el 31 de octubre de 2025, se promulgó la Ley N° 1658, de Reconocimiento de la Lengua de Señas Boliviana – LSB, como Idioma Oficial y de Derechos Lingüísticos de las Personas Sordas en el Estado Plurinacional de Bolivia, que, de acuerdo a lo establecido en su artículo 2, tiene como finalidad: *“a) Asegurar la participación plena y efectiva de las Personas Sordas en distintos ámbitos y etapas de la vida, de forma individual o colectiva. b) Garantizar el ejercicio pleno de derechos individuales y colectivos de las Personas Sordas. c) Lograr la inclusión plena y efectiva de las Personas Sordas.”*; asimismo, en su artículo 3, establece, entre otras, las siguientes definiciones: *“...5) Interpretación remota de Lengua de Señas Boliviana – LSB: Interpretación de la Lengua de Señas Boliviana – LSB efectuada a través de medios tecnológicos a distancia, de forma simultánea o consecutiva. 6) Interprete de Lengua de Señas Boliviana – LSB: Profesional que tiene la competencia lingüística certificada para interpretar y/o traducir la información de y a la Lengua de Señas Boliviana – LSB, de manera simultánea o consecutiva, acorde a las necesidades del contexto con el fin de asegurar la comunicación entre las Personas Sordas y personas oyentes en su entorno social. 7) Lengua de Señas Boliviana: Es la lengua natural de la población sorda, la cual forma parte de su patrimonio cultural y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral. Es el idioma de la comunidad sorda de Bolivia que cuenta con un corpus lingüístico, estructura, sintaxis y gramática propia. Se caracteriza por ser viso-manual-gestual y espacial.”*; por su parte, el numeral 4, del párrafo I, del artículo 8, señala lo siguiente: *“...El Estado promoverá el uso de tecnologías de la información y comunicación para generar condiciones de accesibilidad y equiparar condiciones a las personas Sordas.”*

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 Manual, es un documento cuya clasificación es de tercer grado, y lo describe de la siguiente forma: *“Forma genérica de describir una actividad o un proceso. Brindan pautas y directrices que guían el desarrollo de procesos o actividades.”*; por otra parte, en su numeral 7.6. “Gestión de Aprobación de Documentos”, establece el tratamiento de los diferentes tipos de documentos para su respectiva aprobación por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe INF/DP/APCP/UCOM/2025/088, de 01 de octubre de 2025, la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica de la Delegación Defensorial Adjunta para la Promoción de Derechos Humanos y Cultura de Paz, en cumplimiento de las políticas institucionales de inclusión y accesibilidad propuso la implementación del “Manual de Atención Virtual a Personas Sordas”, con el objetivo de establecer lineamientos técnicos y metodológicos que garanticen una atención virtual accesible, inclusiva y de calidad en los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo; documento que fue objeto de análisis técnico a fin de que se encuentre acorde a los derechos de las personas sordas y adaptadas a sus





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

necesidades para una comunicación efectiva; en ese sentido, concluyen señalando que el Manual garantiza su pertinencia lingüística, cultural y operativa desde la Defensoría del Pueblo; asimismo, permite estandarizar la comunicación a través de la atención virtual del servicio al pueblo, promoviendo una cultura institucional inclusiva; en consecuencia, recomiendan su aprobación a fin de efectivizar su aplicación.

Que, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, en fecha 20 de octubre de 2025, la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, emitió el Informe Técnico INF/DP/UDTIH/2025/146, señalando que la propuesta del “Manual de Atención Virtual a Personas Sordas”, fue sometida a un proceso de revisión técnica a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos formales y estructurales previstos en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, vigente; estableciendo que cumple con los lineamientos vigentes en cuanto a forma, estructura y adecuación institucional; concluyendo que garantiza la coherencia institucional, la claridad en la definición de roles y responsabilidades; en consecuencia, recomienda su aprobación.

Que, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, mediante Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/230, de 31 de octubre de 2025, concluye señalando que la solicitud de aprobación del “Manual de Atención Virtual a Personas Sordas”; es viable legalmente, en atención a que se encuentra orientado a la misión y visión de la Defensoría del Pueblo, así como a uno de sus principios rectores como es el Servicio al Pueblo prestado por esta Institución Defensorial a la población, a través de servicios defensoriales, con calidad y calidez, celeridad, oportunidad, solidaridad y gratuidad; asimismo, contribuirá a la igualdad de oportunidades y con la aplicación de la Ley N° 1658, de Reconocimiento de la Lengua de Señas Boliviana – LSB, como Idioma Oficial y de Derechos Lingüísticos de las Personas Sordas en el Estado Plurinacional de Bolivia, recientemente promulgada; por otra parte, su implementación refuerza la mejora continua dentro el Sistema de Gestión de la Calidad, cuyo fin es optimizar procesos, productos y servicios, buscando la excelencia operativa y satisfacción del usuario externo; por tanto no contraviene y se ajusta a la normativa vigente; en atención a que fue propuesto en el marco de lo previsto en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 2); la Constitución Política del Estado, la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2026, del Defensor del Pueblo así como los instrumentos internacionales de los que Bolivia forma parte.

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 “Manual de Atención Virtual a Personas Sordas”, Código: APCP/UCOM-MA-1, Versión 1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

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

TERCERO.- La Delegación Defensorial Adjunta para la Promoción de Derechos Humanos y Cultura de Paz, en coordinación la Unidad de Servicios Defensoriales de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de Derechos Humanos y Madre Tierra, queda





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

encargada de realizar las acciones que correspondan para asegurar el cumplimiento del documento aprobado, así como su correcta aplicación debiendo realizar las respectivas capacitaciones.

CUARTO.- Se instruye a la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano gestionar difusión del presente documento, así como verificar el cumplimiento del Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, vigente.


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

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

PFCA
ELCB/NSSP
Cc: DGAJ


Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-MA-1
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	04 NOV 2025
	Título:	Versión:	1
	MANUAL DE ATENCIÓN VIRTUAL A PERSONAS SORDAS	Página:	1 de 11

1. OBJETO

Establecer los lineamientos técnicos y metodológicos que garanticen una atención virtual accesible, inclusiva y de calidad para las Personas Sordas en los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo a través de sus Delegaciones Defensoriales Departamentales y Unidades de Coordinación Regional, en el marco de la atención de casos, mediante condiciones técnicas adecuadas, servicios de interpretación en Lengua de Señas Boliviana y modalidades de atención que eliminen barreras de comunicación.

2. BASE NORMATIVA

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de 07 de febrero de 2009.
- Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo.
- Ley N° 223, de 2 de marzo de 2012, General para las Personas con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 0328, de 16 de octubre de 2009.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), aprobada mediante Ley N° 4024, de 15 de abril de 2009.
- Reglamento Interno de Personal de la Defensoría del Pueblo, vigente.
- Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, vigente.
- Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo, vigente.


3. ALCANCE

El Manual de Atención Virtual a Personas Sordas es de aplicación obligatoria para todo el personal que desempeñen funciones o presten servicios en la Defensoría del Pueblo. Su cumplimiento se extiende a todos los servicios institucionales de atención de casos que involucren a Personas Sordas, en el marco de las competencias defensoriales y a nivel nacional.

4. RESPONSABILIDADES

- **Defensor(a) del Pueblo:**
 - Aprobar formalmente el Manual de Atención Virtual a Personas Sordas.
 - Garantizar la implementación efectiva del Manual en todos los niveles institucionales.
 - Disponer las medidas necesarias para su sostenibilidad técnica y humana.
- **Delegaciones Defensoriales Departamentales y Unidades de Coordinación Regional:**
 - Implementar y aplicar de manera obligatoria el Manual en todos los procesos de atención a Personas Sordas.
 - Asegurar la disponibilidad de las condiciones técnicas, humanas y materiales requeridas para la atención accesible.
 - Coordinar el servicio de interpretación en LSB en todas las atenciones que así lo requieran.




 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-MA-1
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	04 NOV 2025
	Título: MANUAL DE ATENCIÓN VIRTUAL A PERSONAS SORDAS	Versión:	1
		Página:	2 de 11

- **Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de Derechos Humanos y Madre Tierra:**
 - Supervisar la correcta aplicación, cumplimiento y seguimiento del Manual en las diferentes instancias institucionales.
 - Incorporar los resultados de la supervisión en los informes de evaluación del SSP y proponer ajustes o mejoras cuando corresponda.
- **Delegación Defensorial Adjunta para la Protección de Derechos Humanos Generacionales, Género y Diversidades:**
 - Participar en los procesos de evaluación, seguimiento y mejora del Manual.
 - Promover la inclusión de la perspectiva de género, generacional y de diversidad en la atención a Personas Sordas.
- **Delegación Defensorial Adjunta para la Promoción de Derechos Humanos y Cultura de Paz:**
 - Coordinar, junto con las demás instancias, las acciones de capacitación y monitoreo.
 - Fomentar la cultura de respeto, equidad y accesibilidad en la atención a Personas Sordas.
 - Proveer de los servicios de interpretación de LSB cuando se lo requiera.
- **Profesional SSP:**
 - Cumplir con lo establecido en el presente Manual de Atención Virtual a Personas Sordas.
 - Garantizar una atención accesible, inclusiva y respetuosa hacia las Personas Sordas.
 - Aplicar buenas prácticas comunicacionales y asegurar la confidencialidad de la información recibida durante la atención.
- **Facilitador(a) en Educación Diferencial / Intérprete de Lengua de Señas Boliviana:**
 - Facilitar la comunicación efectiva entre las Personas Sordas y el personal de la institución durante la atención virtual.
 - Garantizar la fidelidad, neutralidad, confidencialidad y ética profesional en todos los procesos de interpretación.
 - Asesorar técnicamente sobre la accesibilidad comunicacional y las mejores prácticas en la atención a las Personas Sordas.

5. ABREVIATURAS


Abreviatura	Descripción
LSB	Lengua de Señas Boliviana
CDPD	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
SSP	Sistema de Servicio al Pueblo

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-MA-1
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	04 NOV 2025
	Título:	Versión:	1
	MANUAL DE ATENCIÓN VIRTUAL A PERSONAS SORDAS	Página:	3 de 11

6. DEFINICIONES

Término	Descripción
Persona Sorda	Persona con discapacidad auditiva que se comunica principalmente a través de la Lengua de Señas Boliviana (LSB), considerada su lengua natural y principal medio de comunicación. Forma parte de la Comunidad Sorda, con identidad lingüística y cultural propia.
Lengua de Señas Boliviana	Lengua natural de la Comunidad Sorda en Bolivia, con estructura gramatical, sintáctica y léxica propia, reconocida como idioma oficial de las Personas Sordas en el país. Es una lengua viso-gestual que se expresa mediante las manos, el rostro y el cuerpo.
Intérprete de LSB	Profesional calificado encargado de facilitar la comunicación entre la Persona Sorda y las personas oyentes, mediante interpretación simultánea o consecutiva entre la Lengua de Señas Boliviana y el castellano, garantizando fidelidad, neutralidad, confidencialidad y ética profesional.
Facilitador en Educación Diferencial	Profesional con formación especializada que brinda apoyo técnico-pedagógico y comunicacional en procesos de atención y acompañamiento a Personas Sordas, asegurando el uso adecuado de recursos accesibles y el respeto a la diversidad lingüística y cultural.
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 de la población que acude a solicitar sus servicios.
Profesional SSP	Es el servidor público de la Defensoría del Pueblo responsable de la atención e investigación de los casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo.
Atención virtual	Modalidad de prestación de servicios institucionales a distancia, realizada mediante herramientas tecnológicas y plataformas digitales que permiten la interacción sincrónica (en tiempo real) o asincrónica entre la Persona Sorda, el intérprete de LSB y el Profesional SSP.
Comunicación accesible	Proceso de intercambio de información efectivo, claro y comprensible, que garantiza la participación plena y en igualdad de condiciones de las Personas Sordas, eliminando barreras lingüísticas, tecnológicas o actitudinales, y respetando sus derechos humanos.
Atención virtual simultánea	Modalidad de atención que se realiza en tiempo real con el apoyo de un intérprete de LSB, permitiendo una interacción fluida e inmediata entre la Persona Sorda y el Profesional SSP.
Atención mediante videos en LSB	Modalidad asincrónica de atención que utiliza mensajes en video interpretados en LSB para facilitar la comunicación cuando no es posible la interacción en tiempo real.
Accesibilidad universal	Condición que permite el uso de entornos, procesos, bienes, productos y servicios por todas las personas, en igualdad de condiciones, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.
Ajustes razonables	Modificaciones o adaptaciones necesarias y adecuadas que no imponen una carga desproporcionada, para garantizar el ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones con las demás.
Barreras de comunicación	Obstáculos que impiden o dificultan la comprensión e interacción entre personas, derivados de la falta de accesibilidad lingüística, tecnológica o actitudinal, que limitan el ejercicio pleno de derechos.
Comunidad Sorda	Colectivo conformado por Personas Sordas y oyentes que comparten la Lengua de Señas Boliviana, su cultura, valores, historia e identidad lingüística, promoviendo el respeto a sus derechos y la inclusión social.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-MA-1
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	04 NOV 2025
	Título: MANUAL DE ATENCIÓN VIRTUAL A PERSONAS SORDAS	Versión:	1
		Página:	4 de 11

7. DESARROLLO

La atención virtual accesible e inclusiva a Personas Sordas en la Defensoría del Pueblo se sustenta en la Constitución Política del Estado, la Ley N° 870 del Defensor del Pueblo, la Ley N° 223 General para las Personas con Discapacidad y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), que reconocen la accesibilidad y la comunicación como derechos fundamentales.

En este marco, el presente apartado establece las disposiciones, condiciones y lineamientos que orientan la atención, incluyendo criterios técnicos, modalidades de comunicación y responsabilidades institucionales, con el fin de garantizar una atención defensorial efectiva, respetuosa y en igualdad de condiciones.

7.1. CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL ACCESIBLE

7.1.1. Especificaciones técnicas

Para garantizar una atención virtual efectiva y accesible es fundamental contar con espacios físicos en todas las oficinas de la Defensoría del Pueblo que faciliten la comunicación en Lengua de Señas Boliviana entre la Persona Sorda, el intérprete de LSB y las y los profesionales SSP de las oficinas departamentales y regionales.

a) Iluminación del espacio

- Se necesita una iluminación uniforme que garantice la visibilidad de las señas. Se recomienda el uso de luz natural o luminarias LED de tono neutro (blanco cálido o amarillo suave).
- Deben evitarse luces parpadeantes, intermitentes o excesivamente brillantes que puedan generar fatiga visual o dificultar la comprensión de la interpretación.
- La fuente de luz debe iluminar adecuadamente a la Persona Sorda y al intérprete de LSB, sin proyectar sombras en el rostro o las manos.

b) Fondo visual


- El fondo debe ser liso y de color claro (preferentemente blanco, beige o tonos pastel neutros), evitando distracciones visuales.
- Puede utilizarse una pared de la oficina o una tela de 3x2 metros si se disponen de recursos.
- Se deben evitar fondos con patrones, imágenes, estar a contra luz, colores intensos o elementos decorativos que dificulten la visibilidad de las señas.

c) Acústica del espacio

- Es importante minimizar el ruido ambiental para facilitar la concentración del intérprete de LSB y del Profesional SSP.
- En lo posible, utilizar espacios cerrados sin interferencias sonoras externas.

7.1.2 Equipamiento requerido

Para asegurar la calidad de la atención virtual, se requiere contar con el siguiente equipamiento técnico:

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-MA-1
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	04 NOV 2025
	Título:	Versión:	1
	MANUAL DE ATENCIÓN VIRTUAL A PERSONAS SORDAS	Página:	5 de 11

ESPECIFICACIONES DEL EQUIPAMIENTO TÉCNICO REQUERIDO

Equipo	Especificaciones técnicas	Configuración y uso
Cámaras web	Resolución de 1080p con capacidad de autoenfoco para una imagen clara y nitida. Puede utilizarse de forma provisional el equipamiento ya disponible en las oficinas defensoriales, hasta que se cuente con nuevos equipos.	La cámara debe estar colocada a la altura de los ojos, con encuadre medio (medio cuerpo) que permita visualizar claramente las señas y expresiones faciales.
Micrófonos y audífonos	Se debe garantizar una transmisión nítida del audio entre el Profesional SSP y el intérprete de LSB. En muchos casos, las cámaras web ya cuentan con micrófonos integrados.	Asegurar la calidad del audio para la comunicación entre el Profesional SSP y el intérprete.
Pantallas	Se recomienda el uso de pantallas de 24 pulgadas, para facilitar la visualización clara de las señas, expresiones faciales y movimientos corporales. Mientras se accede a pantallas del tamaño sugerido, podrán utilizarse los monitores disponibles en las oficinas defensoriales.	Las pantallas deben estar ubicadas a una distancia y altura adecuadas, preferentemente a la altura de los ojos.
Conexión a internet	Se debe contar con una conexión estable y de alta velocidad de subida y bajada (las oficinas actualmente cuentan mínimamente con 120 Mbps). Es recomendable realizar pruebas de velocidad antes de cada sesión para asegurar la calidad de la conexión y prevenir interrupciones.	Verificación previa de la velocidad y estabilidad de la conexión.

7.1.3. Software y herramientas digitales


a) Plataformas de videollamada

- Deben permitir la participación simultánea de la Persona Sorda, el intérprete de LSB y el Profesional SSP.
- Se recomienda el uso de plataformas como Zoom y Google Meet, por su popularidad, su estabilidad, accesibilidad, facilidad de uso y funciones de alta definición.

PLATAFORMAS DE VIDEOLLAMADA RECOMENDADAS

Plataforma	Características técnicas	Funciones de accesibilidad
Zoom	En su versión gratuita permite la visualización en "vista de galería", útil para ver simultáneamente a todos los participantes.	Posibilita la grabación (con autorización previa).
Google Meet	Plataforma gratuita y sin límite de tiempo, accesible desde diversos dispositivos sin necesidad de instalación, compatible con navegadores y teléfonos móviles.	Función de subtítulos en tiempo real.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-MA-1
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	04 NOV 2025
	Título: MANUAL DE ATENCIÓN VIRTUAL A PERSONAS SORDAS	Versión:	1
		Página:	6 de 11

7.1.4. Buenas prácticas de accesibilidad

a) Visualización del intérprete de LSB

- Configurar la plataforma para que la imagen del intérprete de LSB sea claramente visible y, si es posible, fija o destacada en la pantalla principal.

b) Activación de subtítulos

- Activar esta función únicamente si la Persona Sorda lo solicita, como recurso adicional a la interpretación en LSB.

c) Grabación de sesiones

- Las sesiones solo podrán grabarse con consentimiento informado y explícito de la Persona Sorda. Las grabaciones deberán almacenarse de forma segura y respetando la confidencialidad, en formato digital o físico, conforme a los reglamentos institucionales.

d) Pruebas técnicas previas

- Se recomienda realizar pruebas de funcionamiento de audio, video y conectividad antes de cada sesión, preferentemente con la participación de la Persona Sorda, el intérprete de LSB y el Profesional SSP. Estas pruebas pueden realizarse minutos antes de la conexión oficial.

e) Plan de contingencia

- En caso de fallas técnicas o de no contar con las condiciones adecuadas, se podrá utilizar aplicaciones móviles como WhatsApp, Messenger u otras, previa coordinación con la Persona Sorda.

7.2. MODALIDADES DE ATENCIÓN VIRTUAL A PERSONAS SORDAS


La atención virtual a Personas Sordas en la Defensoría del Pueblo debe caracterizarse por su flexibilidad, adaptabilidad y enfoque centrado en la persona. Debe ajustarse a las preferencias comunicativas y necesidades específicas de cada usuaria y usuario, garantizando el respeto a sus derechos y promoviendo la accesibilidad.

7.2.1. Atención virtual simultánea con intérprete de LSB

Esta modalidad debe ser priorizada ya que respeta y garantiza el derecho lingüístico de las Personas Sordas al uso de la Lengua de Señas Boliviana como su lengua natural y principal medio de comunicación.

CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN VIRTUAL SIMULTÁNEA CON INTÉRPRETE

Característica	Descripción detallada
Comunicación en tiempo real	La comunicación se realiza en tiempo real con el apoyo de un intérprete de LSB, quien facilita la interacción entre la Persona Sorda y el Profesional SSP de las oficinas departamentales o regionales.
Interacción fluida y precisa	Permite una interacción fluida, clara y precisa, asegurando el respeto al derecho a la comunicación en lengua propia.
Activación flexible	Esta modalidad podrá activarse cuantas veces sea necesario, según lo solicite la Persona Sorda o el Profesional SSP, priorizando siempre la disponibilidad del intérprete y la atención oportuna del caso.

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-MA-1
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	04 NOV 2025
	Título:	Versión:	1
	MANUAL DE ATENCIÓN VIRTUAL A PERSONAS SORDAS	Página:	7 de 11

Característica	Descripción detallada
Garantías de confidencialidad	Debe garantizarse la confidencialidad y el trato digno, asegurando que la información transmitida se maneje con el más alto nivel de respeto y protección.

7.2.2. Atención mediante videos en LSB

Esta modalidad se utiliza cuando no sea posible realizar la atención en tiempo real, permitiendo la comunicación de manera asincrónica a través de mensajes en video.

ETAPAS DE ATENCIÓN MEDIANTE VIDEOS EN LSB

Etapas	Descripción
Traducción de SSP a Persona Sorda	El Profesional SSP podrá enviar un audio, texto o documento al intérprete de LSB, quien lo traducirá a LSB y enviará un video con la interpretación para que sea remitido a la Persona Sorda.
Traducción de Persona Sorda a SSP	La Persona Sorda podrá enviar un video en LSB al Profesional SSP o directamente al intérprete de LSB. Este último será responsable de traducirlo a audio o texto, según se requiera, y reenviarlo al Profesional SSP para su atención y registro correspondiente.
Requisitos de calidad del contenido	El contenido debe ser claro, preciso y completo, evitando omisiones o interpretaciones ambiguas. Se recomienda que los videos estén en formato accesible y con buena calidad visual, asegurando que la información sea comprensible.
Aplicaciones específicas	Esta modalidad resulta útil para explicaciones detalladas, procesos que requieren tiempo de análisis, o en situaciones donde las partes no puedan coincidir en un horario para atención simultánea.
Carácter complementario	El uso de esta modalidad no sustituye la atención en tiempo real, sino que actúa como complemento para fortalecer la comunicación.


7.2.3. Atención mediante mensajes escritos

La atención mediante texto debe utilizarse únicamente en casos justificados y de carácter excepcional.

CRITERIOS Y LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN MEDIANTE MENSAJES ESCRITOS

Aspecto	Especificaciones
Casos de aplicación justificados	<ul style="list-style-type: none"> Cuando no sea posible contar con un intérprete de LSB en tiempo real, debido a limitaciones técnicas o logísticas. Cuando el Profesional SSP solo deba transmitir mensajes breves, concretos y de fácil comprensión, como: se está haciendo seguimiento a tu caso, aún no hay respuesta, se reiteró el requerimiento de información y otros mensajes de carácter informativo y puntual que comprenda la Persona Sorda.
Medios recomendados	WhatsApp, Messenger, SMS y correo electrónico previamente registrado o coordinado con la Persona Sorda.
Lineamientos de redacción	Los mensajes deben redactarse en lenguaje claro, sencillo y accesible, evitando tecnicismos o expresiones que puedan generar confusión.
Carácter de la modalidad	Esta modalidad no sustituye el derecho a la comunicación en LSB, por lo que debe emplearse únicamente como recurso complementario o alternativo temporal.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-MA-1
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	04 NOV 2025
	Título: MANUAL DE ATENCIÓN VIRTUAL A PERSONAS SORDAS	Versión:	1
		Página:	8 de 11

Aspecto	Especificaciones
Protección de información	La información transmitida debe manejarse con confidencialidad y respeto, garantizando la protección de datos personales y la privacidad de la Persona Sorda.

7.2.4. Consideraciones para una atención de calidad

Para garantizar una atención virtual adecuada, respetuosa y efectiva a las Personas Sordas, se recomienda aplicar las siguientes estrategias:

ESTRATEGIAS PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD


Estrategia	Implementación específica
Respeto y empatía	Tratar a todas las Personas Sordas con sensibilidad, respeto y sin prejuicios, reconociendo su derecho a comunicarse en igualdad de condiciones mediante su lengua propia.
Tiempo suficiente	Brindar el tiempo necesario para el desarrollo del proceso de interpretación sin interrupciones ni apuros, asegurando que la Persona Sorda comprenda plenamente la información proporcionada.
Confidencialidad	Proteger la privacidad de la información compartida durante la atención, tanto por parte del Profesional SSP como del intérprete de LSB.
Retroalimentación continua	Promover espacios para que las Personas Sordas puedan expresar su opinión sobre el servicio recibido, identificando fortalezas y oportunidades de mejora.
Atención en lengua propia	El Profesional SSP debe garantizar la atención en Lengua de Señas Boliviana, reconociéndola como la lengua natural de la Persona Sorda.
Otras consideraciones	El Profesional SSP podrá aplicar otras medidas que considere respetuosas de los derechos humanos y la dignidad de la Persona Sorda.

7.3 PASOS PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Los pasos para la atención virtual a Personas Sordas en la Defensoría del Pueblo deben desarrollarse de manera clara, ordenada, flexible y accesible, garantizando una comunicación efectiva y el pleno respeto de los derechos de las Personas Sordas, a continuación, se describen:

PASOS PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Paso	Descripción general	Responsables/intervinientes
Paso 1: Solicitud de atención	La Persona Sorda puede iniciar la solicitud de atención por distintas vías, según su preferencia y disponibilidad.	Persona Sorda, Profesional SSP e intérprete de LSB
Paso 2: Coordinación institucional	Una vez recibida la solicitud, se coordina la atención entre todos los participantes.	Persona Sorda, Profesional SSP e intérprete de LSB
Paso 3: Verificación técnica previa	Antes de iniciar la sesión de atención, se verifica el correcto funcionamiento de todos los elementos técnicos.	Profesional SSP e intérprete de LSB

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-MA-1
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	04 NOV 2025
	Título:	Versión:	1
	MANUAL DE ATENCIÓN VIRTUAL A PERSONAS SORDAS	Página:	9 de 11

Paso	Descripción general	Responsables/intervinientes
Paso 4: Sesión de atención	Durante la atención, se establece la comunicación mediante el intérprete de LSB aplicando buenas prácticas.	Persona Sorda, Profesional SSP e intérprete de LSB
Paso 5: Registro y seguimiento	Al concluir la sesión, se registra la atención y se da seguimiento al caso según sea necesario.	Profesional SSP

7.3.1. Paso 1: Solicitud de atención

La Persona Sorda puede iniciar la solicitud de atención por distintas vías, según su preferencia y disponibilidad:

VÍAS DE SOLICITUD DE ATENCIÓN

Vía de solicitud	Descripción	Acción requerida
Presencialmente	Cuando la Persona Sorda se presenta en la Oficina Nacional, Delegación Defensorial Departamental o Unidad de Coordinación Regional, el Profesional SSP que la recibe debe comunicarse de forma inmediata con el Intérprete de LSB, para brindar atención directa o agendar una sesión, en acuerdo con la Persona Sorda.	Comunicación inmediata con intérprete de LSB para atención directa o agendamiento de sesión
De forma virtual en contacto directo con el intérprete de LSB	La Persona Sorda puede comunicarse directamente con el intérprete de LSB (mediante videollamada o mensaje). El intérprete coordina con la oficina departamental o regional correspondiente para gestionar la atención.	Coordinación con oficina departamental o regional correspondiente para gestionar la atención
A través del número institucional de WhatsApp	La Persona Sorda contacta a la oficina nacional, departamental o regional mediante el número oficial de WhatsApp y solicita atención con intérprete de LSB. El personal responsable de la línea debe coordinar de inmediato con el intérprete de LSB para establecer la conexión virtual o agenda la atención.	Coordinación inmediata con intérprete de LSB para establecer la conexión virtual o agendamiento de sesión

7.3.2. Paso 2: Coordinación institucional


Una vez recibida la solicitud:

- La Persona Sorda, Profesional SSP y el intérprete de LSB coordinan la atención, definiendo el canal (videollamada directa o videoconferencia agendada).
- Se verifica la disponibilidad de horarios y de los recursos técnicos y humanos necesarios para garantizar una atención oportuna y accesible.

7.3.3. Paso 3: Verificación técnica previa

Antes de iniciar la sesión de atención:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-MA-1
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	04 NOV 2025
	Título: MANUAL DE ATENCIÓN VIRTUAL A PERSONAS SORDAS	Versión:	1
		Página:	10 de 11

- Se debe comprobar el correcto funcionamiento del equipo tecnológico: cámara, micrófono, altavoces, pantalla, plataforma de videollamada y conexión a internet.
- Se verifica que el espacio físico destinado a la atención cumpla con condiciones adecuadas de iluminación, fondo neutro y mínima interferencia de ruidos, conforme a los criterios establecidos en este manual.

7.3.4. Paso 4: Sesión de atención

Durante la atención:

- Se establece la comunicación entre la Persona Sorda y el Profesional SSP mediante el intérprete de LSB.
- El Profesional SSP debe dirigirse directamente a la Persona Sorda, no al intérprete de LSB, respetando su rol lingüístico y garantizando el principio de comunicación directa.
- Se aplican las buenas prácticas establecidas en este manual, asegurando una interacción clara, respetuosa y sin interrupciones.
- El Profesional SSP debe utilizar un lenguaje sencillo y comprensible, sin omitir información, para facilitar la interpretación y asegurar la comprensión plena de la Persona Sorda. Se brindarán aclaraciones o ampliaciones cuando así se requiera.

7.3.5. Paso 5: Registro y seguimiento

- Al concluir la sesión, el Profesional SSP registra la atención conforme al reglamento aplicable vigente.
- Durante el proceso de seguimiento del caso, podrá brindarse atención virtual con intérprete de LSB cuantas veces sea necesario, a solicitud de la Persona Sorda o del Profesional SSP, asegurando continuidad y accesibilidad en todo el proceso.


7.4. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

La Defensoría del Pueblo implementará procesos de capacitación y sensibilización dirigidos al personal a nivel nacional, con el propósito de fortalecer sus capacidades para brindar una atención accesible, inclusiva y de calidad a las Personas Sordas.

Los ejes temáticos de la formación continua incluirán:

- Derechos de las Personas Sordas.
- Comunicación inclusiva y accesible.
- Uso adecuado de plataformas virtuales y herramientas tecnológicas para la atención con interpretación en Lengua de Señas Boliviana (LSB).
- Promoción de buenas prácticas en la atención a Personas Sordas.
- Otros temas complementarios vinculados a la accesibilidad y la inclusión.

Estas acciones formativas deberán fomentar el intercambio de experiencias y buenas prácticas institucionales, la actualización continua de conocimientos, y la incorporación de enfoques basados en derechos humanos, accesibilidad universal, equidad y no discriminación.

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	APCP/UCOM-MA-1
	Tipo de documento: MANUAL		Vigente desde:	04 NOV 2025
	Título: MANUAL DE ATENCIÓN VIRTUAL A PERSONAS SORDAS		Versión:	1
			Página:	11 de 11

Asimismo, se priorizará el uso de metodologías participativas, con la colaboración activa de Personas Sordas, intérpretes de LSB y especialistas en accesibilidad e inclusión, garantizando la pertinencia técnica, lingüística y cultural de los procesos de formación.

7.5. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN

El presente Manual podrá ser revisado, actualizado o modificado, a solicitud de las instancias correspondientes, bajo la responsabilidad de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de Derechos Humanos y Madre Tierra, la Delegación Defensorial Adjunta para la Protección de Derechos Humanos Generacionales, Género y Diversidades, y la Delegación Defensorial Adjunta para la Promoción de Derechos Humanos y Cultura de Paz, a través de sus respectivas unidades, en función de la experiencia de su aplicación o por cambios en la normativa que lo afecten; que será aprobado mediante Resolución expresa suscrita por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
N/A	N/A	N/A

9. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ		REVISÓ			APROBÓ
NOMBRE	Juan Jose Cuchallo Valdez	Roxana Mallea Mamani	Mavel Pamela Bilbao Vigabriel	Carlos Franklin Vargas Tarqui	Remberto Vásquez Baltazar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	Técnico II Facilitador en Educación Diferencial	Delegada Defensorial Adjunta para la Promoción de Derechos Humanos y Cultura de Paz	Jefa de la Unidad I de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica	Responsable II de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad	Jefe de Unidad I de Servicios Defensoriales	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	02/05/2025	05/05/2025	04/09/2025	04/09/2025	04/09/2025	04 NOV 2025
FIRMA	 Juan Jose Cuchallo Valdez Técnico II Facilitador en Educación Diferencial y Promoción Estratégica DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 Roxana Mallea Mamani DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA LA PROMOCIÓN DE DERECHOS Y CULTURA DE PAZ DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 Mavel Pamela Bilbao Vigabriel JEFA DE LA UNIDAD I DE COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN ESTRATÉGICA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 Carlos Franklin Vargas Tarqui RESPONSABLE II DE POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 Remberto Vásquez Baltazar JEFE DE UNIDAD I DE SERVICIOS DEFENSORIALES DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 Pedro Francisco Callisaya Aro DEFENSOR DEL PUEBLO