



**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/DESP/2025/105**

La Paz, 18 de noviembre de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

Que, el artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 870, modificado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2024/056, de 05 de septiembre de 2024, establece que, entre otras de las funciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, es: “*4. Aprobar los Reglamentos y*





normativa interna para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.; "...17. Suscribir las Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas".

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 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.

Que, mediante Resolución Administrativa RA/DP/DESP/2025/092, de 28 de octubre de 2025, se aprobó la Versión 2 del "Manual de la Calidad", Código: UDITH-MA-3.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico INF/DP/UDITH/2025/168, de 12 de noviembre de 2025, la



Unidad de Desarrollo Institucional señala que producto del análisis y aplicación del "Manual de la Calidad", Código: UDITH-MA-3, identificaron aspectos que requerían ser ajustados como parte de la mejora continua con el objeto de fortalecer los procesos internos y a fin de contar con una herramienta estratégica que facilite la gestión eficiente, transparente y orientada resultados; efectuando la incorporación de la misión, visión, valores y principios por lo que se rige la Defensoría del Pueblo, generando nuevos registros, mejorando la redacción para una mejor comprensión y fácil asimilación; base sobre la que recomendaron la aprobación del "Manual de la Calidad", Código: UDITH-MA-3, en su Versión 3, a fin de que sea aplicado dentro de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría del Pueblo.

Que, en fecha 12 de noviembre de 2025, la Profesional Analista de Gestión de Calidad, emitió el Informe Técnico INF/DP/UDITH/2025/169, señalando que la propuesta de la Versión 3 del "Manual de la Calidad", fue sometido 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 y la adecuada correspondencia de las funciones, recomendando, en consecuencia, su aprobación.

Que, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, mediante Informe Legal INF/DP/DG AJ/AJ/2025/249, de 18 de noviembre de 2025, concluye señalando que la solicitud de aprobación de la Versión 3 del Manual de la Calidad, Código: UDITH-MA-3; 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; en atención a que fue propuesto y ajustado en el marco de lo previsto en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 2); por otra parte, cumple con la respectiva gestión de aprobación.

POR TANTO:



El Defensor del Pueblo, designado mediante Resolución R.A.L.P. N° 22/2021-2022, de 23 de septiembre de 2022, emitida por la Asamblea Legislativa Plurinacional, en ejercicio de sus funciones y atribuciones, previstas en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016 y su Reglamento;



RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el "Manual de la Calidad de la Defensoría del Pueblo", Código: UDITH-MA-3, Versión 3, 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 Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano está encargada de efectuar las acciones y gestiones que correspondan para asegurar el cumplimiento del documento aprobado, así como su correcta aplicación.

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



presente documento, así como realizar la capacitación que corresponda en el marco de lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada.

QUINTO.- Se deja sin efecto la Resolución Administrativa RA/DP/DESP/2025/092, de 28 de octubre de 2025, así como cualquier instrucción, comunicación o disposición contraria a la presente Resolución.

Regístrate, comuníquese y cúmplase.

PFCA
ELCB/NSSP
Cc: DGAJ



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión: 3	Página: 1 de 34

1. OBJETO

El presente Manual de la Calidad tiene por objeto describir, estructurar y comunicar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Defensoría del Pueblo, en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001.

Este documento establece el marco de referencia para:

- Definir el alcance, los procesos y las interacciones del SGC en la Defensoría del Pueblo.
- Asegurar la coherencia del SGC con la política y los objetivos institucionales de calidad.
- Proporcionar lineamientos técnicos sobre la gestión de los procesos, las responsabilidades y las autoridades asociadas al alcance del SGC.
- Garantizar la capacidad institucional de cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y con las expectativas de las partes interesadas pertinentes, en especial de la población.
- Servir como documento de referencia en auditorías internas, externas y evaluaciones de la conformidad del sistema.

En este sentido, el Manual de la Calidad constituye una herramienta técnica e institucional destinada a fortalecer la transparencia, la eficacia y la mejora continua de los procesos de la Defensoría del Pueblo, asegurando la confianza de la población en la gestión defensorial.

1.1. JUSTIFICACIÓN

La Defensoría del Pueblo es una institución de derecho público creada para la defensa, promoción y difusión de los derechos humanos y de la Madre Tierra en el Estado Plurinacional de Bolivia. Su naturaleza está definida en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, que le otorga autonomía funcional, financiera y administrativa, garantizando así su independencia en el cumplimiento de sus atribuciones.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- Atender y canalizar denuncias de la población, a través de sus diferentes procesos (Investigación Formal, Gestión Defensorial, Orientación Defensorial y Rechazo) en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo, sobre vulneración de derechos humanos.
- Emitir recomendaciones por actos u omisiones que impliquen violación de los derechos individuales y/o colectivos, que se establecen en la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales e instar al Ministerio Público el inicio de las acciones legales que correspondan.
- Promover y difundir el ejercicio de los derechos humanos a través de programas de educación, formación y sensibilización.
- Promover el cumplimiento de los Derechos Humanos, con organizaciones de la sociedad civil, organismos internacionales y redes regionales.
- Interponer las acciones de inconstitucionalidad, de libertad, de amparo constitucional, de protección de privacidad, popular, de cumplimiento y el recurso directo de nulidad, en casos de vulneración de derechos individuales y colectivos manifiestamente.
- Prevenir la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (malos tratos).



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	2 de 34

En el ámbito internacional, la Defensoría del Pueblo de Bolivia cuenta con el reconocimiento de categoría “A” por parte de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI), lo que le permite participar con voz y voto en foros internacionales sobre derechos humanos. Además, el actual Defensor del Pueblo, Pedro Francisco Callisaya Aro, ejerce la Secretaría General de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano (RINDHCA), fortaleciendo así la presencia de Bolivia en espacios de cooperación y articulación regional.

La institución asume también un compromiso con la calidad en la prestación de sus servicios, procurando que cada proceso de atención a la ciudadanía se desarrolle con eficiencia, transparencia, imparcialidad y mejora continua. En este marco, la Defensoría del Pueblo implementa un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, que asegura el cumplimiento de los requisitos aplicables, la satisfacción de las personas usuarias y el fortalecimiento permanente de la gestión institucional.

De esta manera, la Defensoría del Pueblo se consolida como una institución independiente, confiable y legitimada a nivel nacional e internacional, cuyo compromiso permanente es garantizar la protección y el ejercicio pleno de los derechos fundamentales de la población boliviana, bajo estándares de calidad y mejora continua.

1.2. NUESTRA MISIÓN

Somos una institución del Estado Plurinacional al servicio del pueblo para la defensa, vigencia y promoción de los derechos humanos con énfasis con las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.

1.3. NUESTRA VISIÓN

Ser referentes y revolucionarios en la defensa y promoción de los derechos humanos transformando realidades.

1.4. NUESTROS PRINCIPIOS Y VALORES

- **Accesibilidad.** La Defensoría del Pueblo deberá otorgar a todas las personas naturales o jurídicas el acceso a sus servicios, evitando patrocinios, trámites o condiciones para su intervención.
- **Celeridad.** Los asuntos de competencia de la Defensoría del Pueblo, serán tramitados en forma rápida y oportuna, procurando la oralidad, sin la exigencia de formalidades que retarden o impidan la resolución del caso.
- **Gratuidad.** Todos los servicios, apoyos y asesoramientos de la Defensoría del Pueblo, serán gratuitos.
- **Interculturalidad.** La Defensoría del Pueblo promoverá la interculturalidad entendida como la interacción entre las culturas, que se constituye en instrumento para la cohesión y convivencia armónica y equilibrada entre todos los pueblos y naciones, para la construcción de relaciones de igualdad y equidad de manera respetuosa.
- **Solidaridad y Servicio al Pueblo.** 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.
- **Oficiosidad.** La Defensoría del Pueblo actuará de oficio en el ejercicio de su mandato.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	3 de 34

- **Motivación de los Actos.** Los actos que emanen de las investigaciones de la Defensoría del Pueblo, deben tener la debida motivación derivadas del análisis de la prueba recabada en el procedimiento investigativo, así como de corroborar si los mismos se apegan al ordenamiento jurídico.
- **Confidencialidad y Reserva.** La Defensoría del Pueblo tiene la obligación de proteger la fuente y la identidad de las personas que resulten víctimas o proporcionan información, cuando exista temor fundado, peligro o riesgo de afectación a sus derechos fundamentales. En estos casos, la información recogida puede ser declarada de carácter reservada.

1.5. MAPA DE MACRO PROCESOS

El mapa de macro procesos es una representación estructurada de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que conforman a la Defensoría del Pueblo, en coherencia con los requisitos de la norma ISO 9001. Este mapa ilustra la secuencia, interacción e interrelación de los procesos clave necesarios para satisfacer los requisitos de los usuarios y partes interesadas, promover la mejora continua y asegurar el cumplimiento de la misión institucional. Asimismo, permite visualizar la alineación entre la planificación estratégica, la gestión operativa y los recursos de apoyo, garantizando un enfoque basado en procesos y en el análisis de riesgos, orientado a la eficacia del sistema.

La estructura funcional de la Defensoría del Pueblo se organiza en torno a tres tipos principales de macroprocesos:

A) Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos son aquellos que orientan la planificación, dirección y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. Están enfocados en el establecimiento de políticas, objetivos, planificación institucional y el direccionamiento estratégico para asegurar la alineación con la misión, visión y necesidades de las partes interesadas.

Procesos identificados:

- **Desarrollo Institucional (Sistema de Gestión de la Calidad):** Encargado de la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC conforme a la norma ISO 9001.
- **Gestión Directiva:** Involucra la toma de decisiones estratégicas, liderazgo y seguimiento institucional de alto nivel.
- **Planificación Estratégica:** Define los objetivos de largo plazo, metas institucionales y planes de acción para el cumplimiento de la misión y visión organizacional.

B) Procesos Principales o Misionales

Constituyen el eje central de la razón de ser de la Defensoría del Pueblo. Están orientados a la promoción, protección y defensa de los derechos humanos, la prevención de conflictos y la atención a grupos vulnerables. Estos procesos transforman necesidades sociales en acciones concretas. Están directamente orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios y la población.

Procesos identificados:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	4 de 34

- **Promoción de los Derechos Humanos y Cultura de Paz:**
Incluye la comunicación, difusión y promoción estratégica de los derechos humanos, así como la prevención de conflictos.
- **Protección de Derechos Humanos Generacionales, Género y Diversidades:**
Abarca la protección de los derechos de grupos en situación de vulnerabilidad, así como el enfoque de género y diversidades.
- **Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra:**
Comprende los servicios defensoriales, investigaciones defensoriales y acciones de debida diligencia en derechos humanos relacionados con la Madre Tierra.
- **Prevención de la Tortura:**
Involucra acciones institucionales destinadas a prevenir tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- **Asuntos Constitucionales:**
Procesos de análisis, interpretación o defensa en el marco de los derechos fundamentales y principios constitucionales.

C) Procesos de Apoyo

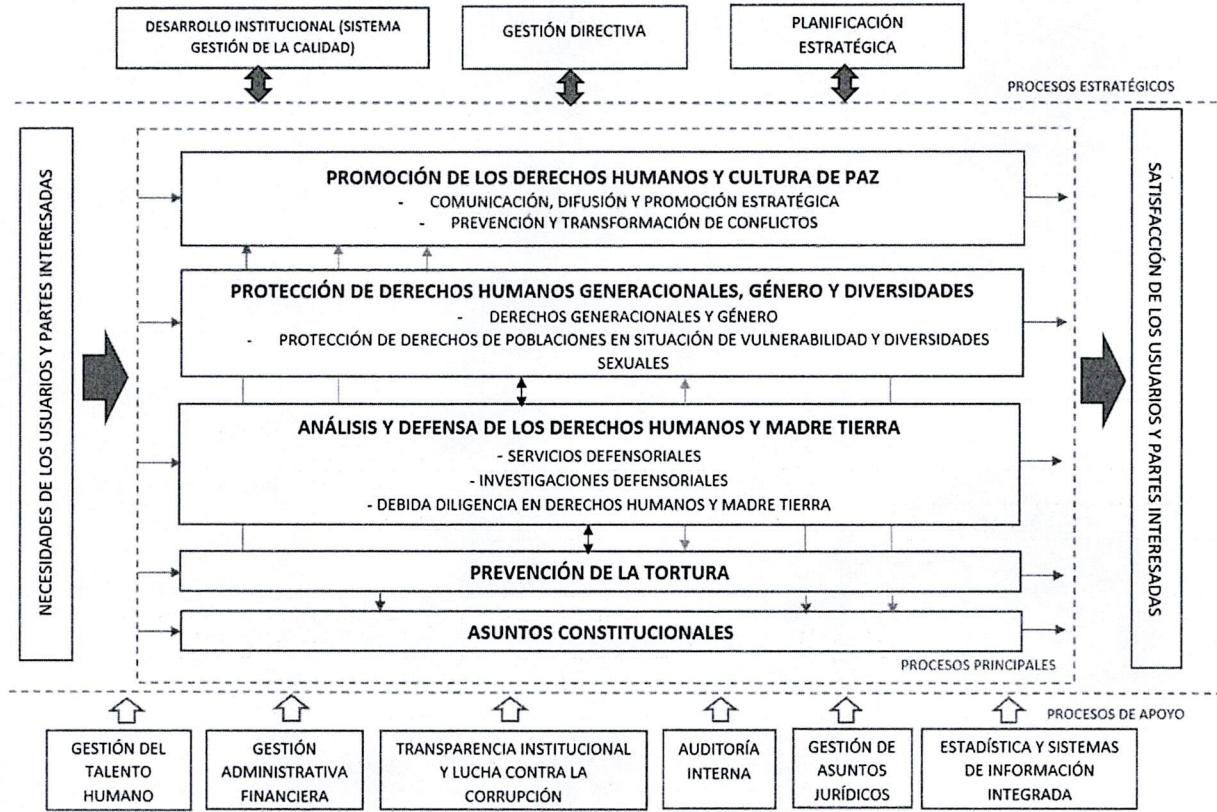
Son los procesos que proporcionan soporte necesario para la ejecución eficiente de los procesos principales y estratégicos. Aseguran la disponibilidad de recursos, talento humano, información y medios necesarios para el funcionamiento eficaz del SGC.

Procesos identificados:

- **Gestión del Talento Humano:** Administración y gestión del personal institucional.
- **Gestión Administrativa Financiera:** Administración de recursos financieros, materiales y logísticos.
- **Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción:** Fortalecimiento de la ética pública y mecanismos de control.
- **Auditoría Interna:** Evaluación sistemática e independiente para verificar el cumplimiento de la normativa.
- **Gestión de Asuntos Jurídicos:** Asesoría legal para el cumplimiento de las funciones institucionales.
- **Estadística y Sistemas de Información Integrada:** Mantenimiento de equipos y soporte técnico, gestión de información, análisis de datos e indicadores.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	5 de 34



2. BASE NORMATIVA

- Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y sus modificaciones.
- Ley N° 1178 (SAFCO), de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Reglamento de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, vigente.
- Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo de la Defensoría del Pueblo, código: ANDEF/USED-REG-1, vigente.
- Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, código: UDITH-PRO-1, vigente.
- Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo, código: ANDEF/USED-PRO-1, vigente.
- Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora, código UDITH-PRO-2, vigente.
- Procedimiento de Auditorías Internas, código UDITH-PRO-3, vigente.
- Procedimiento del Plan Operativo Anual, código: DGP/UPME-PRO-1, vigente.
- Procedimiento Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual, código: DGP/UPME-PRO-2, vigente.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	6 de 34

- Procedimiento Revisión por la Dirección, código: DESP-PRO-1, vigente.
- Manual de Comunicación Interna y Coordinación Organizacional, código: UDITH-MA-2, vigente.
- Manual de Organización y Funciones, código: UDITH-MA-1, vigente.
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría del Pueblo se encuentra descrito en el registro UDITH-R-66 "Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad".

En dicho documento se detallan los procesos misionales comprendidos dentro del alcance, las exclusiones aplicables junto con su respectiva justificación, así como las oficinas que forman parte del mismo.

4. RESPONSABILIDADES

- **Defensor/a del Pueblo:** Aprueba el Manual de la Calidad.
- **Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano:** Actualiza y controla el cumplimiento del Manual, garantizando su difusión y vigencia.
- **Unidades y Áreas Organizacionales dentro del alcance del SGC:** Aplican las disposiciones establecidas en el Manual, dentro de sus competencias y funciones.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
UDITH	Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano
SSP	Sistema de Servicio al Pueblo
USED	Unidad de Servicios Defensoriales
POA	Programación Operativa Anual
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva
IF	Investigación Formal
GD	Gestión Defensorial
OD	Orientación Defensorial
RD	Resolución Defensorial
NPIOC	Naciones Pueblos Indígenas Originarios Campesinos

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Calidad	Grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	7 de 34

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Alta Dirección	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel
Organización	Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos
Contexto de la organización	Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
Parte interesada	Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
Cliente (usuario)	Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
Proveedor	Organización que proporciona un producto o un servicio
Mejora	Actividad para mejorar el desempeño.
Mejora continua	Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
Gestión	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
Gestión de la calidad	Gestión con respecto a la calidad.
Planificación de la Calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
Procedimiento	Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.
Sistema	Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
Sistema de gestión	Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
Sistema de gestión de la calidad	Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad
Política de la calidad	Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección relativa a la calidad.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Titulo: DE LA CALIDAD	Versión: 3	Página: 8 de 34

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Visión	Aspiración de aquello que una organización aspira llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.
Misión	Propósito de la existencia de la organización, tal como la expresa la alta dirección.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Objetivo de la calidad	Resultado a lograr relativo a la calidad.
Servicio	Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
Desempeño	Resultado medible.
Riesgo	Efecto de la incertidumbre
Eficacia	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados
Documento	Información y el medio en el que está contenida
Información documentada	Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene
Especificación	Documento que establece requisitos
Manual de la calidad	Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia las actividades realizadas
Validación	Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
Satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes
Queja	Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
Acción correctiva	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar de que vuelva a ocurrir.
Corrección	Acción para eliminar una No Conformidad detectada.
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	9 de 34

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Alcance de auditoría	Extensión y límites de una auditoría.
Hallazgos de la auditoría	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

7. DESARROLLO

7.1. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política de la Calidad es establecida por la MAE y cuya pertinencia es revisada anualmente en la “Revisión por la Dirección”.

La Política de la Calidad se documenta en el registro UDITH-R-5. (Anexo 1), la vigente se enumera a continuación:

DECLARATORIA DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DE PUEBLO

En la Defensoría del Pueblo nos comprometemos a garantizar la defensa y promoción de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas. Nos esforzamos por asegurar un servicio de calidad, cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001, orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de la población.

Nuestra política se fundamenta en los siguientes principios:

- Compromiso con los Derechos Humanos:** Promoveremos activamente el respeto, la protección y la promoción de los derechos humanos en todas nuestras actividades y servicios.
- Transparencia y Accesibilidad:** Nos comprometemos a operar de manera transparente y accesible, facilitando el acceso de la ciudadanía a nuestros servicios y procesos.
- Imparcialidad e Independencia:** Actuaremos de manera imparcial e independiente en la defensa de los derechos de todas las personas, sin discriminación ni favoritismos.
- Colaboración y Diálogo:** Fomentaremos la colaboración y el diálogo con la sociedad civil, autoridades y otras instituciones para fortalecer nuestra labor en defensa de los derechos humanos.
- Mejora Continua:** Buscamos la mejora continua de nuestros procesos, servicios y desempeño organizacional mediante la revisión periódica de nuestros objetivos de calidad y el análisis de los resultados obtenidos.

7.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos de la calidad han sido definidos en función a los lineamientos estratégicos y a la Política de la Calidad de la Defensoría del Pueblo y se detallan a continuación, es importante aclarar que estos se revisan por gestión al igual que los parámetros de cumplimiento:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	10 de 34

DESCRIPCIÓN

Objetivo 1 — Satisfacción del usuario

Objetivo: Alcanzar un índice de satisfacción del usuario ≥ 80% en encuestas de atención de casos por gestión.

Indicador: % de satisfacción en encuesta post-atención.

Meta: ≥ 80%

Plazo: Por gestión

Seguimiento: mensual (con informe trimestral)

Responsable: UDITH

Objetivo 2 — Eficacia de los procesos y atención oportuna

Objetivo: Alcanzar un porcentaje de cumplimiento, estipulado por oficina, con respecto a la conclusión de casos atendidos durante la gestión.

Indicadores:

- % de casos concluidos del total de casos rezagados de gestiones pasadas.
- % de casos concluidos vía gestión defensorial (GD) en el tiempo promedio de 25 días hábiles.
- % de casos concluidos vía investigación formal (IF) en el tiempo promedio de 120 días calendario.

Meta: Por oficina

Plazo: Por gestión

Seguimiento: trimestral (con reporte semestral)

Responsable: USED

Objetivo 3 — Eficacia de los procesos y satisfacción de los usuarios

Objetivo: Lograr que el % de los casos concluidos por Investigación Formal (IF) y Gestión Defensorial (GD) se cierren por causales de subsanado, cese de vulneración o atención adecuada, durante la gestión.

Indicadores: % de casos concluidos en IF y GD por causales subsanado / cese de vulneración / atención adecuada con respecto al total de casos IF+GD cerrados en la gestión

Meta: Por oficina

Plazo: Por gestión

Seguimiento: trimestral (con reporte semestral)

Responsable: USED

7.3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Defensoría del Pueblo ha determinado las cuestiones externas e internas mediante un análisis FODA, que se presenta a continuación:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Titulo: DE LA CALIDAD	Versión:	2
		Página:	11 de 34

INTERNAS

FORTALEZAS

1. **Mandato Constitucional:** La Defensoría del Pueblo cuenta con un sólido respaldo jurídico establecido en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, lo que otorga legitimidad y autoridad a su labor en la defensa y promoción de los derechos humanos.
2. **Independencia Institucional:** Su independencia frente a los poderes del Estado garantiza la imparcialidad de sus decisiones y acciones, permitiéndole actuar sin interferencias externas.
3. **Cobertura Nacional:** Posee presencia en la mayoría de las regiones del país, lo que facilita un alcance amplio y efectivo para atender vulneraciones de derechos en distintos contextos territoriales. En los últimos años se ha ampliado la cobertura, aunque aún existen espacios por consolidar.
4. **Credibilidad y confianza pública:** A pesar de desafíos institucionales, a partir de la gestión del actual Defensor del Pueblo, la institución defensorial ha aumentado la credibilidad y confianza de sectores de la población, especialmente relacionado con la defensa de derechos humanos y la protección de poblaciones en situación de vulnerabilidad.
5. **Experiencia y conocimiento especializado:** Cuenta con personal técnico con formación y experiencia en materia de derechos humanos, lo que fortalece su capacidad para gestionar situaciones complejas y sensibles.
6. **Compromiso institucional con los derechos humanos y la Madre Tierra:** La misión y lineamientos de la Defensoría del Pueblo incorpora la protección ambiental, lo que le permite abordar con legitimidad problemáticas vinculadas al cambio climático y la sostenibilidad.
7. **Conocimiento de las problemáticas sociales y ambientales:** Su enfoque integral de derechos humanos le brinda una visión amplia de las necesidades y desafíos de las comunidades, reforzando su rol en la atención de crisis sociales y ambientales.
8. **Capacidades de sensibilización:** Su experiencia en procesos de sensibilización y formación ciudadana constituye una herramienta estratégica para fomentar la conciencia social, la resiliencia climática y la adopción de políticas orientadas a la protección de los derechos humanos y del medio ambiente.
9. **Certificación clase "A":** La Defensoría del Pueblo de Bolivia recibió de la Alianza Global de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI, por su sigla en inglés) la certificación clase "A", acreditada bajo los Principios de París.

POSITIVAS

EXTERNAS

OPORTUNIDADES

1. **Creciente concientización sobre los derechos humanos:** La difusión y sensibilización hacia la población boliviana respecto a la protección de los derechos humanos abre la posibilidad de fortalecer la visibilidad y el reconocimiento público de la Defensoría del Pueblo, mediante campañas de información, participación comunitaria y alianzas con organizaciones sociales y medios de comunicación.
2. **Colaboración con organismos internacionales:** Lianzas con organizaciones internacionales que trabajan en materia de Derechos Humanos, ofrecen oportunidades de financiamiento, capacitación y visibilidad global.
3. **Nuevas tecnologías de comunicación:** El uso de plataformas digitales puede fortalecer la difusión de los derechos humanos, facilitar denuncias y permitir un mayor acercamiento a la ciudadanía, especialmente en áreas remotas.
4. **Progresivo reconocimiento de los derechos de poblaciones en situación de vulnerabilidad:** Movimientos sociales que abogan por los derechos de mujeres, pueblos indígenas, LGTBI+, entre otros, ofrecen un espacio propicio para ampliar su agenda de derechos y obtener mayor apoyo social.
5. **Apoyo a políticas de adaptación y mitigación:** La Defensoría del Pueblo puede ser un actor clave en la promoción de políticas públicas que enfrenten el cambio climático, sobre todo en la protección de derechos de comunidades vulnerables.
6. **Alianzas estratégicas:** Existen oportunidades de colaboración con ONG, organismos internacionales, universidades para desarrollar iniciativas o actividades de beneficio mutuo.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	2
		Página:	12 de 34

INTERNAS

DEBILIDADES

- Recursos financieros limitados:** Como muchas instituciones públicas, la Defensoría del Pueblo enfrenta restricciones presupuestarias que limitan su capacidad operativa.
- Burocracia interna:** Los procedimientos administrativos pueden ser lentos y afectar la agilidad para responder a las denuncias y actuar de manera preventiva; además pueden comprometer el principio de celeridad que rige al accionar de la Defensoría del Pueblo.
- Limitada cobertura en zonas de difícil acceso:** Pese a su presencia nacional, existen comunidades rurales y regiones geográficamente aisladas donde la Defensoría del Pueblo no logra una atención continua o suficiente, lo que restringe su alcance.
- Dependencia de otros organismos del Estado:** Si bien es una entidad independiente, en algunos casos su efectividad depende de la colaboración de otras entidades estatales, lo que puede obstaculizar sus labores.
- Percepción pública de politización:** En ciertos sectores, la Defensoría del Pueblo puede ser percibida como influenciada políticamente, lo que debilita su credibilidad e independencia ante la ciudadanía.
- Ausencia de capacidad institucional para responder a vulneraciones derechos humanos por efecto del cambio climático:** La ausencia de lineamientos para abordar de manera sistemática los riesgos y efectos del cambio climático, la falta de capacidades técnicas y recursos humanos especializados en temáticas ambientales, puede derivar en dificultades en la atención de los casos relacionados a la temática.
- Dificultad para priorizar y asignar recursos:** específicamente destinados a la gestión institucional frente al cambio climático, debido a las múltiples demandas de la institución.

NEGATIVAS



EXTERNAS

AMENAZAS

- Inestabilidad política:** Los conflictos políticos y sociales en Bolivia pueden afectar la independencia y el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, especialmente si hay presiones para alinearse con ciertos intereses.
- Falta de cumplimiento de las recomendaciones:** Otras instituciones del Estado, como el Poder Judicial o las fuerzas de seguridad, no siempre cumplen con las recomendaciones emitidas por la Defensoría del Pueblo, lo que reduce su impacto y efectividad. Además, que la falta de apoyo interinstitucional, puede limitar el alcance.
- Desconfianza en las instituciones públicas:** La creciente desconfianza hacia el Estado y las instituciones públicas puede repercutir en la percepción y legitimidad de la Defensoría del Pueblo ante la población.
- Escenarios de crisis sociales y conflictos:** Situaciones de conflicto social o disturbios pueden desbordar la capacidad operativa de la Defensoría del Pueblo para responder y proteger adecuadamente los derechos humanos de las personas afectadas.
- Riesgos para poblaciones en situación de vulnerabilidad:** Los efectos del cambio climático podrían agravar la situación de comunidades indígenas y campesinas, lo cual eleva la responsabilidad de la Defensoría del Pueblo en su protección.
- Cambio en el marco regulatorio:** Con la creciente presión para adoptar políticas de sostenibilidad, la Defensoría del Pueblo podría enfrentarse a cambios en el marco regulatorio que afecten su planificación y gestión.
- Desestabilización internacional y geopolítica:** El aumento de la tensión entre países intensifican los problemas en derechos humanos; a través de conflictos armados, crisis económicas y debilitamiento institucional.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	13 de 34

7.3.1 PARTES INTERESADAS

La Institución ha determinado las partes interesadas pertinentes para el Sistema de Gestión de la Calidad, así como sus necesidades y expectativas, las cuales se registran en el documento UDITH-R-63 "Partes Interesadas".

Este registro identifica a las partes interesadas e incluye las necesidades, expectativas y requisitos relevantes para el cumplimiento de la misión institucional y la mejora continua del servicio.

El análisis y actualización del Registro de Partes Interesadas se realiza al menos una vez al año, en el marco de la Revisión por la Dirección, o cuando se presenten cambios significativos en el contexto interno o externo que puedan afectar la capacidad de la Institución para proporcionar un servicio conforme.

En la determinación de las necesidades y expectativas se incluye también el impacto del cambio climático, en coherencia con los compromisos institucionales y con el enfoque de sostenibilidad adoptado por la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, la Institución promueve la comunicación y retroalimentación permanente con sus partes interesadas. Para ello, se ha habilitado en la página web institucional un canal de contacto que permite recibir comentarios, sugerencias y reclamos, los cuales son gestionados conforme a los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

7.3.2 CAMBIO CLIMÁTICO

La Defensoría del Pueblo reconoce que el cambio climático constituye un factor transversal que afecta el ejercicio y la garantía de los derechos humanos, así como el desarrollo de sus funciones institucionales.

En este sentido, se han considerado las expectativas de las partes interesadas en relación con la responsabilidad institucional frente al medio ambiente y la sostenibilidad, integrando dichas expectativas en la planificación estratégica y en la gestión de la calidad. Asimismo, se ha identificado de qué manera la institución impacta en el medio ambiente, planteando acciones de mejora y de mitigación, recogidas en la matriz de oportunidades.

De igual manera, se ha analizado cómo el cambio climático impacta a la Defensoría del Pueblo, determinándose los siguientes aspectos:

- Incremento en la conflictividad social y vulneración de derechos humanos derivados de fenómenos climáticos extremos (incendios forestales, sequías, inundaciones) que afectan a comunidades y poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- Interrupción en la continuidad operativa por emergencias ambientales que pueden limitar la movilidad del personal, la accesibilidad a oficinas o la prestación de servicios.
- Exigencias sociales y normativas crecientes en materia de sostenibilidad y responsabilidad institucional, que demandan a la Defensoría del Pueblo un rol activo en la promoción y defensa de los derechos relacionados con un medio ambiente sano.
- Mayor presión sobre recursos institucionales para atender emergencias vinculadas con el cambio climático y sus impactos en la población.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	14 de 34

En consecuencia, la Defensoría del Pueblo incorpora, dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, un enfoque preventivo y de mejora continua frente al cambio climático, fortaleciendo sus procesos internos, sensibilizando a su personal y desarrollando capacidades para brindar una atención efectiva y oportuna a la población afectada por esta problemática.

Asimismo, se identifican las expectativas de las partes interesadas con respecto al cambio climático.

Las acciones definidas se encuentran registradas en la matriz de riesgos y en la matriz de oportunidades, todas ellas se encuentran en el subtítulo 7.5 del presente manual.

7.4. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La MAE asume el liderazgo y compromiso con respecto al SGC, estableciendo la política y objetivos del SGC, promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, asignando recursos necesarios, asimismo, se compromete a satisfacer los requisitos de los usuarios y los legales. Comunicando la política y objetivos de la calidad, así como la importancia de la gestión de la calidad eficaz.

Asimismo, la MAE realiza el análisis de riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción de los usuarios, este análisis se realiza anualmente en la Revisión por la Dirección (MAE).

Con respecto a los roles, responsabilidades y autoridades, se tiene establecido y aprobado el organigrama de la institución y asigna las responsabilidades y autoridades, que se encuentran detalladas en el Manual de Organización y Funciones (MOF) (Código: UDITH-MA-1) y también en los POAI's anuales para cada puesto de trabajo.

7.5. PLANIFICACIÓN

7.5.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS

La metodología para la toma de acciones para abordar los riesgos se describe a continuación.

A) METODOLOGÍA PARA DETERMINAR Y EVALUAR LOS RIESGOS:

Las etapas para evaluar los riesgos son las siguientes:

1. Identificación del riesgo

- Detectar eventos o situaciones que puedan afectar negativamente el cumplimiento del mandato institucional, la satisfacción de los usuarios o la eficacia del SGC.
- Fuentes: procesos, auditorías, quejas, análisis del contexto, partes interesadas.

2. Valoración del riesgo

- Se han definido los criterios para valorar el riesgo y que estarán basados en la: probabilidad (P) y el impacto (I).
- Las escalas de valoración para cada uno de los criterios serán entre 1 a 5:
 - Probabilidad: desde "Muy baja" (1) hasta "Muy alta" (5).
 - Impacto: desde "No significativo" (1) hasta "Crítico" (5).

Escala de valoración:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	15 de 34

• Probabilidad (P):

Valor	Descripción
1 – Muy baja	El riesgo es poco probable; ocurriría en circunstancias excepcionales (menos de 1 vez cada 5 años).
2 – Baja	Puede ocurrir, pero no es frecuente; su historial es limitado (1 vez cada 2-5 años).
3 – Media	Ocurre ocasionalmente; es un evento posible y con antecedentes conocidos (1 vez al año aprox.).
4 – Alta	Ocurre con frecuencia; es muy probable que se repita varias veces en el corto plazo.
5 – Muy alta	Casi seguro; ocurre de forma continua o recurrente.

• Impacto (I):

Valor	Descripción
1 – No significativo	Consecuencias mínimas; no afecta el servicio ni la imagen institucional.
2 – Menor	Impacto limitado; pequeñas demoras o insatisfacción puntual sin repercusión mayor.
3 – Moderado	Afecta parcialmente la atención; genera insatisfacción en usuarios o retrasa objetivos.
4 – Grave	Afecta de manera seria la capacidad institucional; provoca denuncias, reclamos colectivos o compromete metas estratégicas.
5 – Crítico	Consecuencias muy graves; paraliza servicios, daña seriamente la credibilidad y reputación institucional.

3. Cálculo del nivel de riesgo (NR):

- Fórmula: **NR = P x I**
- Clasificación:
 - Bajo (1-5) → Aceptable, seguimiento normal.
 - Medio (6-15) → Requiere control.
 - Alto (16-25) → Necesita acciones inmediatas.

4. Definición de acciones de tratamiento

- Evitar (cambiar el plan o proceso).
- Mitigar (implementar controles).
- Transferir (p. ej. a otra entidad competente).
- Aceptar (cuando es residual y asumible).
- Otros de acuerdo al Riesgo



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	16 de 34

B) MATRIZ DE RIESGOS

El análisis y la evaluación de los riesgos se documentan en el registro Matriz de Riesgos con Código UDITH-R-64. La cual constituye una herramienta fundamental para la gestión preventiva dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta matriz permite identificar, analizar, evaluar y priorizar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la calidad, así como establecer las acciones necesarias para su tratamiento o mitigación.

La Matriz de Riesgos se revisará y actualizará de manera anual en la Revisión por la Dirección, o de forma extraordinaria cuando se identifique la aparición de nuevos riesgos, cambios en los procesos, o se detecten no conformidades que requieran una reevaluación de los riesgos existentes.

Los resultados de este análisis servirán como base para la toma de decisiones, la planificación de acciones preventivas y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5.2. ACCIONES PARA ABORDAR LAS OPORTUNIDADES

A) METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE OPORTUNIDADES

La metodología para abordar las oportunidades es muy similar a la de Riesgos.

Las etapas que se seguirán son las siguientes:

1. Identificación de la oportunidad

- Detectar factores internos/externos que pueden mejorar procesos, confianza ciudadana o posicionamiento institucional.
- Fuentes: FODA, encuestas, auditorías, innovación, contexto.

2. Valoración de la oportunidad

- El criterio utilizado es el de asignar valores la probabilidad y el impacto:
 - Probabilidad de éxito (P) (1-5).
 - Impacto positivo (I) (1-5).

La escala que se utiliza para la evaluación de las oportunidades será de acuerdo a:

• Probabilidad de éxito (P)

Valor	Descripción
1 – Muy baja	Es poco probable aprovechar la oportunidad; se carecen de recursos o condiciones.
2 – Baja	Existe alguna posibilidad, pero requiere un esfuerzo extraordinario o depende de factores externos poco controlables.
3 – Media	Probable de aprovechar con acciones planificadas y esfuerzo moderado.
4 – Alta	Muy probable de materializar, la institución tiene recursos y capacidades para hacerlo.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	17 de 34

5 – Muy alta	Casi seguro de lograrse; las condiciones internas y externas son altamente favorables.
--------------	--

- **Impacto positivo (I)**

Valor	Descripción
1 – Mínimo	Beneficio reducido, apenas mejora un proceso puntual.
2 – Menor	Aporta cierta mejora, pero limitada al área específica.
3 – Moderado	Beneficio apreciable; fortalece un proceso clave o un servicio relevante.
4 – Alto	Genera impacto institucional importante; mejora significativa en eficiencia, cobertura o legitimidad.
5 – Muy alto	Transformador; posiciona a la Defensoría del Pueblo como referente nacional o internacional y fortalece ampliamente la confianza ciudadana.

3. Cálculo del nivel de oportunidad (NO):

- Fórmula: $NO = P \times I$.
- Clasificación:
 - Baja (1-5) → Conveniente, pero no prioritaria.
 - Media (6-15) → Recomendable aprovechar.
 - Alta (16-25) → Prioritaria para acción inmediata.

4. Definición de acciones de aprovechamiento

- Implementar (convertir en proyecto).
- Potenciar (reforzar capacidades).
- Alianzas (sumar socios estratégicos).
- Otros de acuerdo a la oportunidad valorada

B) MATRIZ DE OPORTUNIDADES

El análisis y la evaluación de las oportunidades se documentan en la Matriz de Oportunidades UDITH-R-65, la cual forma parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta matriz permite identificar, analizar y priorizar las oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de los procesos institucionales, al incremento de la satisfacción de las partes interesadas y al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

La Matriz de Oportunidades UDITH-R-65 se revisará y actualizará de forma anual en la Revisión por la Dirección, o cuando surjan nuevas oportunidades derivadas de cambios en el contexto interno o externo, resultados de auditorías, análisis de desempeño, o sugerencias del personal y partes interesadas.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Titulo: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	18 de 34

7.5.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Cuando la institución determine la realización de cambios, estos se realizarán de manera planificada para ello se documentarán en el registro Gestión del Cambio – CÓDIGO UDITH-R-60 (Anexo 2).

Los cambios en los procesos deben ser actualizados en los procedimientos y registros cuando corresponda, los cuales se gestionan de acuerdo al Procedimiento de Gestión de la Información Documentada (Código UDITH-PRO-1), por otro lado, los cambios que se generan por No Conformidades u Oportunidades de Mejora se tratan de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-PRO-2) y se registran en el Registro “Acciones Correctivas y Mejora” (Código: UDITH-R-17) y se hacen seguimiento con el Registro “Seguimiento a Acciones Correctivas y de Mejora”, (Código: UDITH-R-18) donde se establecen los recursos necesarios y responsabilidades.

7.6. APOYO

La Defensoría del Pueblo identifica y proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, considerando sus capacidades y limitaciones internas y la necesidad de contratación de proveedores externos.

7.6.1. PERSONAS

La Defensoría del Pueblo tiene una estructura organizativa definida en el Organigrama y en el Manual de Organización y Funciones (Código: UDITH-MA-1).

7.6.2. INFRAESTRUCTURA

La institución cuenta con infraestructura adecuada para la ejecución de sus actividades y prestación de servicios. El personal dispone de equipos y medios de comunicación de acuerdo a las necesidades y exigencias de cada puesto.

7.6.3. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Los ambientes tienen un espacio adecuado y suficiente, para la ejecución de sus actividades y prestación de servicios en condiciones óptimas.

7.6.4. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Defensoría del Pueblo cuenta con diversos sistemas informáticos institucionales, entre ellos:

- Sistema de Servicio al Pueblo (SSP).
- Sistema de Talento Humano.
- Sistema de Planificación, Financiero y Administración.

Para garantizar su correcto funcionamiento y la confiabilidad de la información generada, se han implementado las siguientes medidas, que son realizadas por el Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada:

- **Mantenimientos preventivos programados**, a cargo del Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada.
- **Infraestructura tecnológica redundante**, compuesta por tres servidores técnicos que permiten asegurar la continuidad de los servicios en caso de falla de alguno de ellos.
- **Copias de seguridad (backups)**:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	19 de 34

- Semanalmente, en un servidor de respaldo.
- Diariamente, en un disco externo dedicado, lo que permite contar con una copia actualizada de la información.
- **Plan de contingencia informática**, que asegura la recuperación de datos y servicios en caso de incidentes.
- **Control de accesos**: Que los sistemas cuenten con usuarios y contraseñas diferenciadas para proteger la integridad de la información.
- **Verificación de backups**: Los respaldos se prueban periódicamente para comprobar que la restauración funciona.
- **Actualizaciones de seguridad**: Para evitar los ataques ciberneticos se ha comprado un firewall, se ha trabajado en la configuración de contraseñas y se realiza monitoreo constante.

Estas medidas permiten garantizar la disponibilidad, integridad, confidencialidad y trazabilidad de la información, asegurando que los resultados obtenidos de los sistemas sean confiables para el seguimiento y medición dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.6.5. TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

La Defensoría del Pueblo no utiliza equipos de medición que afecten la conformidad del servicio o la satisfacción del usuario. El servicio de atención de casos es de naturaleza de trabajo de oficina y documental, sin procesos que requieran mediciones físicas o calibraciones. Por tanto, este requisito no aplica.

7.6.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La Defensoría del Pueblo determina, mantiene y pone a disposición el conocimiento necesario para el funcionamiento eficaz de sus procesos y para garantizar la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El conocimiento de la organización comprende tanto información explícita como experiencia adquirida, y se gestiona a través de los siguientes mecanismos:

- **Normativa y marco legal**: Constitución Política del Estado, leyes, reglamentos, normas nacionales e internacionales en materia de derechos humanos y de la Madre Tierra, que constituyen la base del accionar institucional.
- **Documentación interna**: Reglamentos, manuales, procedimientos, guías y demás documentos normativos del SGC.
- **Sistemas informáticos institucionales**: Que consolidan información en las áreas de seguimiento de procesos, talento humano, administrativo-financiera y planificación.
- **Experiencia y buenas prácticas**: Lecciones aprendidas en la atención de casos, informes defensoriales, talleres, actividades de capacitación y proyectos desarrollados por la institución.
- **Gestión del talento humano**: Capacitación continua del personal, procesos de inducción para nuevos funcionarios.

El área y unidad organizacional responsable de cada proceso asegura que el conocimiento se mantenga actualizado y accesible a los servidores públicos que lo requieran para el desempeño



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Titulo: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	20 de 34

de sus funciones. Asimismo, se promueve la identificación de nuevas necesidades de conocimiento y su incorporación al acervo institucional, garantizando así la mejora continua del SGC.

7.6.7. COMPETENCIA

El personal cuenta con la competencia (educación, formación y experiencia) adecuada para realizar sus funciones de acuerdo a los POAI's de cada cargo, verificables en las carpetas personales.

7.6.8. TOMA DE CONCIENCIA

La Defensoría del Pueblo realiza cursos/talleres para dar a conocer y para que el personal comprenda la política, objetivos, contribución a la eficacia del SGC y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

7.6.9. COMUNICACIÓN

En el Manual de Comunicación Interna y Coordinación Organizacional (Código: UDITH-MA-2), explica cómo se realiza la comunicación interna y externa de la institución, además se describen los formatos de comunicaciones (informes, notas internas, cartas y otros).

7.6.10. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El SGC de la Defensoría del Pueblo incluye la información documentada requerida por la ISO 9001, así como la que la institución ha determinado como necesaria para la eficacia de Sistema de Gestión de la Calidad.

La gestión y controles de la información documentada, se encuentran definidos en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada (Código: UDITH-PRO-1).

El registro de la Información documentada de la institución se realiza en la Lista Maestra de Información Documentada (Código: UDITH-R-1).

Es importante indicar que los documentos externos normativos se encuentran identificados en cada procedimiento, en el apartado de Base Normativa, según la pertinencia de cada proceso. Corresponde al responsable del proceso mantener actualizada dicha información, verificando que las normas, leyes, reglamentos u otros documentos citados se encuentren vigentes.

Asimismo, el área jurídica revisa la validez y actualidad de la normativa legal vigente (externa e interna) al momento de la gestión de aprobación del procedimiento y otros documentos internos.

De manera complementaria, en la Lista Maestra de Documentos se registran los documentos externos de aplicación general a la organización. La actualización y control de estos documentos corresponde a el/la Analista de Gestión de la Calidad.

7.7. OPERACIÓN

7.7.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La Defensoría del Pueblo tiene establecido como planificar, implementar y controlar sus procesos los cuales están descritos en sus procedimientos.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	21 de 34

La determinación de los requisitos de los servicios dentro del alcance del SGC se encuentra descrita en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo (Código: ANDEF/USED-REG-1) y en el Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo (Código: ANDEF/USED-PRO-1).

En cuanto a la planificación, también se cuenta con los procedimientos: Formulación del Plan Operativo Anual (Código: DGP/UPME-PRO-1) y Seguimiento al Plan Operativo Anual (Código: DGP/UPME-PRO-2), de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación.

El control de la prestación de los servicios se explica en el Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo Código: ANDEF/USED-PRO-1, cada caso atendido por los profesionales SSP es revisado por el Supervisor SSP o por los/las Delegados(as) Defensoriales o Responsables de Unidades de Coordinación, según corresponda a la estructura organizacional de cada oficina.

Como segundo nivel de control, la Unidad de Servicios Defensoriales efectúa una revisión adicional de la información generada, realizando el monitoreo y análisis de los indicadores de gestión, conforme a lo establecido en su propio procedimiento Apoyo Técnico, Supervisión y Validación en Servicios Defensoriales Código: ANDEF/USED-PRO-2.

7.7.2. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

El Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo (Código: ANDEF/USED-REG-1) y el Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo (Código: ANDEF/USED-PRO-1) establecen los criterios para la atención de casos, las formas de ingreso y los medios de comunicación disponibles para los(las) peticionarios(as). Estos documentos definen además los subprocedimientos específicos de atención que pueden presentarse, asegurando uniformidad y trazabilidad en la prestación del servicio.

En todas las oficinas defensoriales se brinda información y atención personalizada a los (las) peticionarios(as), de acuerdo con la naturaleza de los casos o denuncias presentadas, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales e institucionales.

La Defensoría del Pueblo determina y revisa los requisitos aplicables a los servicios a través de los siguientes mecanismos:

- **Identificación de necesidades del peticionario**, mediante la recepción y análisis de denuncias, quejas o consultas.
- **Revisión de los requisitos del servicio**, para la atención de casos tiene cuatro procedimientos: Investigación Formal, Gestión Defensorial, Orientación Defensorial y Rechazo, cada uno con criterios propios al trámite, establecidos en el Reglamento y procedimiento de SSP.
- **Comunicación clara y accesible**, a través de atención presencial, escrita, telefónica, correo electrónico y el portal institucional.
- **Gestión de cambios** en los requisitos o procedimientos, asegurando su actualización en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y su difusión en la web institucional.

En la página web de la Defensoría del Pueblo se informa al público sobre el Sistema de Servicio al Pueblo (SSP); en la pestaña de "Normativa Institucional" se encuentran disponibles todos los documentos aprobados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo el Procedimiento del SSP. Asimismo, se dispone de un enlace para la presentación de denuncias en línea, facilitando el acceso y la participación de la población.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	22 de 34

7.7.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Defensoría del Pueblo no realiza actividades de diseño o desarrollo de servicios. El servicio de atención de casos se encuentra definido por la Ley 870 – Ley del Defensor del Pueblo, sin posibilidad de creación de nuevos servicios. Por tanto, este requisito no aplica.

7.7.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La Defensoría del Pueblo garantiza que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos establecidos, ya que estos influyen directamente en la calidad de la atención a la ciudadanía.

Los controles aplicados a proveedores y contratistas se realizan mediante lo establecido en los procedimientos de las distintas modalidades de contratación, en conformidad con la normativa nacional vigente en materia de adquisiciones públicas. Dichos controles incluyen:

- La **evaluación y selección de proveedores**, considerando criterios de idoneidad técnica, cumplimiento legal y capacidad para satisfacer las necesidades de la institución.
- La **definición de requisitos contractuales claros**, en cuanto a calidad, plazos y condiciones de entrega de bienes y servicios.
- El **seguimiento y control** durante la ejecución de los contratos para verificar la conformidad con los requisitos establecidos.
- La **evaluación de desempeño** de los proveedores, a fin de asegurar la confiabilidad en futuras contrataciones.

7.7.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

La provisión de los servicios defensoriales se desarrolla conforme a lo establecido en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo (Código: ANDEF/USED-REG-1) y el Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo (Código: ANDEF/USED-PRO-1).

Estos documentos regulan cada actividad que debe ejecutarse en la atención de un caso, desde la recepción y registro de la denuncia, hasta su análisis, acciones y conclusión, identificando a los responsables en cada etapa y los documentos generados como evidencia.

Para garantizar la calidad en la prestación del servicio se contemplan, entre otros, los siguientes aspectos:

- Atención oportuna y accesible a la población.
- Registro y trazabilidad confiable de cada caso.
- Aplicación de criterios técnicos y jurídicos.
- Seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones por parte de las autoridades competentes.

7.7.6. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Cada caso registrado en el Sistema de Servicio al Pueblo (SSP) recibe automáticamente un código único de identificación, que permite ubicarlo, darle seguimiento y verificar su estado tanto en soporte físico como en la plataforma digital.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	23 de 34

La trazabilidad del caso incluye:

- Datos de ingreso (fecha, lugar y medio de presentación).
- Identificación del peticionario (con resguardo de confidencialidad).
- Responsable asignado y Oficina Defensorial.
- Acciones realizadas y documentos generados.
- Estado actual del caso y resolución final.

Este mecanismo asegura la transparencia y control en cada etapa del proceso, y permite atender de forma eficiente solicitudes de información, auditorías o revisiones internas.

7.7.7. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES

La Defensoría del Pueblo reconoce que la información proporcionada por los peticionarios y terceros constituye propiedad confiada a la institución y debe ser protegida con los más altos estándares de seguridad y confidencialidad.

En este sentido, la aplicación del SSP cuenta con medidas de resguardo que incluyen:

- **Controles de acceso restringido**, mediante usuarios y contraseñas personales para los profesionales autorizados.
- **Protocolos de seguridad informática**, que previenen accesos no autorizados, ataques cibernéticos o pérdida de información.
- **Políticas de confidencialidad**, que garantizan que los nombres, datos personales e información sensible de los peticionarios no sean expuestos ni compartidos indebidamente.
- **Mecanismos de respaldo y almacenamiento seguro**, en medios físicos y digitales, que preservan la integridad de la información.

De esta manera, la institución asegura que la propiedad perteneciente a los clientes (usuarios) y proveedores se maneje con responsabilidad, ética y respeto a los derechos fundamentales.

7.7.8. PRESERVACIÓN

La Defensoría del Pueblo asegura la preservación de sus servicios y resultados desde el inicio de la atención hasta la entrega final al usuario. La preservación se aplica a través de:

- El **registro adecuado** de las denuncias y casos en los sistemas institucionales (físicos y digitales).
- El **seguimiento oportuno** de los procesos hasta su conclusión, evitando retrasos o pérdida de información.
- La **confidencialidad y protección de datos personales**, garantizando que los expedientes no sean alterados ni divulgados sin autorización.
- El **respaldo documental** en medios digitales y físicos, que asegura la integridad de los resultados y recomendaciones emitidas.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	24 de 34

7.7.9. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

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

7.7.10. CONTROL DE LOS CAMBIOS

Cualquier cambio en los procesos, es revisado por el dueño del proceso y aprobado por la MAE, este cambio debe ser plasmado en la información documentada correspondiente y se generará una nueva versión siguiendo lo estipulado en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada (Código: UDITH-PRO-1).

7.7.11. LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS

Antes de la liberación del servicio; es decir, antes de comunicar oficialmente una respuesta al usuario y/o a la autoridad competente, la Defensoría del Pueblo garantiza que:

- El servicio ha sido revisado y validado por las instancias competentes (supervisor, delegados, responsables de unidades de coordinación, servicios defensoriales, según corresponda).
- Se cumple con los requisitos establecidos en la normativa interna.
- La documentación asociada está completa, clara y correctamente registrada en la plataforma y carpeta de casos.

7.7.12. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La Defensoría del Pueblo establece mecanismos para identificar, controlar y tratar las salidas no conformes en la prestación de sus servicios, con el fin de evitar que lleguen al usuario resultados incorrectos, incompletos o que no cumplen con los requisitos.

Cuando se detecta una "no" conformidad:

1. Se **identifica y registra** en el sistema correspondiente (ej. informes con errores, recomendaciones incompletas, atención que no cumple plazos o la normativa).
2. Se **comunica al responsable** para su análisis y corrección.
3. Se define si procede una **acción correctiva** según el procedimiento de mejora continua.
4. Se conserva **evidencia documental** de la no conformidad y de las acciones tomadas.

7.8. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Defensoría del Pueblo hace seguimiento a:

- El logro de objetivos.
- El desempeño de sus procesos, a través de los indicadores definidos en sus procedimientos. En caso de que no se encuentren definidos indicadores específicos dentro del procedimiento, se asume que se aplican los indicadores establecidos en el Plan Operativo Anual (POA) correspondientes al proceso.
- La eficacia de las acciones planificadas para los riesgos y oportunidades.
- La implementación y eficacia de la Acciones Correctivas, mediante el proceso correspondiente.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	25 de 34

- La satisfacción del usuario, a través de las encuestas de satisfacción y quejas recibidas.
- El desempeño de los proveedores, mediante el proceso de compras.
- El desempeño del sistema de gestión de la calidad, mediante la auditoría interna y la revisión por la dirección.

7.8.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (USUARIO)

El método seleccionado por la institución para el seguimiento de la percepción del usuario respecto al cumplimiento de sus requerimientos es a través de las encuestas realizadas a los peticionarios mediante el buzón de satisfacción.

Los resultados de la encuesta resumidos en un informe o reporte ayudan a establecer acciones de mejora.

El seguimiento al cumplimiento de estas acciones correctivas y mejora la realiza el(la) Analista de Gestión de Calidad de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano.

Todas estas actividades se encuentran descritas en el Procedimiento del Buzón de Satisfacción, Código UDITH-PRO-13.

Por otro lado, se incorporó en la página web un enlace donde todas las partes interesadas, entre ellas los usuarios pueden dar a conocer su satisfacción o insatisfacción con el servicio o cualquier comentario o sugerencia que quiera dar a conocer.

7.8.2. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La información resultante del Seguimiento y la Medición se analiza de acuerdo a las frecuencias establecidas en los procedimientos correspondientes, y es utilizada como insumo para la toma de decisiones, así como para el proceso de revisión por la dirección.

7.9. AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Defensoría del Pueblo desarrolla las auditorías internas del SGC aplicando el Procedimiento de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad (Código UDITH-PRO-3), que contienen, en sus anexos, registros de su planificación, desarrollo y ejecución que se nombran a continuación:

- Programa de auditorías, Código: UDITH-R-19
- Plan de auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad, Código: UDITH-R-20
- Lista de verificación de auditoria SGC, Código: UDITH-R-21
- Informe de auditoría interna, Código: UDITH-R-22

7.10. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (MAE)

El(la) Analista de Gestión de Calidad coordina con la MAE de acuerdo al Procedimiento de Revisión por la Dirección (Código: DESP-PRO-1), el cual se realiza al menos una vez al año, o cuando existan cambios significativos en el contexto de la organización, en la política de calidad o en los objetivos estratégicos.

La Revisión por la Dirección (MAE) considera como insumos:

- Resultados de auditorías internas y externas.
- Retroalimentación de usuarios, quejas y encuestas de satisfacción.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	26 de 34

- Desempeño de los procesos e indicadores.
- Estado de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Seguimiento a los riesgos y oportunidades identificados.
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones de mejora.

Los resultados de la Revisión por la Dirección (MAE) incluyen:

- Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos.
- Actualización de la Política y Objetivos de la Calidad, cuando sea necesario.
- Asignación de recursos.
- Oportunidades de mejora y necesidades de cambios en el sistema.

El registro de la Revisión por la Dirección se documenta en el Acta de Revisión por la Dirección (Código: DESP-R-1).

7.11. MEJORA

La Defensoría del Pueblo trabaja permanentemente en la identificación de oportunidades de mejora que se evalúan para su implementación a fin de cumplir los requisitos del usuario y aumentar su satisfacción, estas oportunidades de mejora se tratan de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-PRO-2).

Dentro de las actividades de mejora, aplica el pensamiento basado en riesgo y genera acciones correctivas con el fin de mejorar y de cumplir los requisitos de la norma ISO 9001 y las especificaciones propias de la institución.

El tratamiento de las oportunidades de mejora se registra en el Formulario de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-R-17) y tienen seguimiento mediante el Formulario de Seguimiento de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-R-18), ambos se encuentran como Anexos del Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora.

7.11.1. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Con el propósito de eliminar las causas que ocasionaron las no conformidades y de prevenir que vuelvan a ocurrir se aplica el Procedimiento de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-PRO-2).

Los resultados del tratamiento de No Conformidades mediante correcciones y/o acciones correctivas se apuntan en el Registro de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-R-17) y tienen seguimiento mediante el registro de Seguimiento de Acciones Correctivas y Mejora (Código: UDITH-R-18), los mismos que se conservan como información documentada.

7.11.1.1. MEJORA CONTINUA

La Defensoría del Pueblo es consciente de la importancia y beneficios que trae el contar con un SGC, razón por la cual cada servidor(a) público o personal que preste servicios, sabe la importancia de mejorar cada una de sus actividades del día a día, con lo cual tanto ellos como la organización obtienen beneficios.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	27 de 34

La institución es consciente que, al mantener su SGC, la mejora continua se refleja de manera evidente en la realización diaria de cada una de las actividades desarrolladas en los procesos.

La MAE garantiza las disposiciones y recursos necesarios para el perfeccionamiento del SGC, con el objetivo de mejorar la eficacia de todas las actividades y el cumplimiento de sus propósitos.

Se considera principalmente las siguientes fuentes para identificar oportunidades de mejora:

- a) Evaluación del cumplimiento de los objetivos del SGC.
- b) Los resultados de la evaluación de los riesgos.
- c) Los resultados de la evaluación y auditoría del SGC.
- d) Las recomendaciones presentadas por los trabajadores.
- e) Los resultados de la revisión por la dirección.

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
UDITH-R-5	Política de la Calidad
UDITH-R-60	Gestión del Cambio (v.2)
UDITH-R-63	Partes Interesadas
UDITH-R-64	Matriz de Riesgos
UDITH-R-65	Matriz de Oportunidades
UDITH-R-66	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	09/10/2025	---
2		<ul style="list-style-type: none"> - En el acápite 3 ALCANCE se detalla los servicios defensoriales que se realizan de manera de aclarar al usuario los servicios prestados. - Como resultado de la Revisión por la dirección se actualiza el análisis FODA en acápite 7.3. - En el acápite 7.5 se actualiza la matriz de riesgos. - En el acápite 7.5 se actualiza la matriz de oportunidades. - Se incluye en el acápite 7.6.10 Información Documentada la aclaración de que los documentos externos referidos a normativas legales están detallados en los procedimientos y la verificación de vigencia a cargo del área o unidad organizacional dueña del proceso. Asimismo, se aclara que la lista maestra los



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL		Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD		Versión:	3
		Página:	28 de 34	

		<p>otros documentos no legales y esta a cargo de su actualización el/la Analista de Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el acápite 7.2 Objetivos de la calidad se incluye la descripción de los Objetivos de la Calidad. - Se modifica el acápte 7.7.9. Actividades Posterioras a la entrega, se explica que, concluido el servicio, si el(la) peticionario(a) o quienes hayan sido incluidos en la atención del caso, retornen o soliciten algún servicio posterior, se atenderá sus solicitudes conforme la normativa y procedimientos institucionales vigentes. - En el acápte 7.7.1 Planificación y Control Operacional se declara el procedimiento ANDEF/USED-PRO-2 para supervisión y monitoreo de los servicios defensoriales - En el acápte 7.8 Evaluación del Desempeño, se aclara que aquellos indicadores que no están descritos en los procedimientos son medidos mediante el POA.
3		<ul style="list-style-type: none"> - En el acápte 1, se incorpora la misión, visión, valores y principios de la institución. - Se actualiza el apartado 3 Alcance, incorporando el registro UDITH-R-66 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se detallan los procesos misionales comprendidos dentro del alcance, las exclusiones aplicables junto con su respectiva justificación, así como las oficinas que forman parte del mismo. - En el apartado 7.3.1 "Partes Interesadas", se retira la tabla correspondiente a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, trasladando dicha información al nuevo registro UDITH-R-63 Partes Interesadas. - En el subtítulo 7.4. Liderazgo y compromiso, se mejora la redacción para una mejor comprensión con respecto a los roles y responsabilidades. - Del apartado 7.5.1 Acciones Para Abordar Riesgos y del Apartado 7.5.2 Acciones Para Abordar Oportunidades, se retiran la Matriz de Riesgo y la Matriz de Oportunidades trasladando la información a los nuevos registros: UDITH-R-64 Matriz de Riesgos y UDITH-R-65 Matriz de Oportunidades, respectivamente.



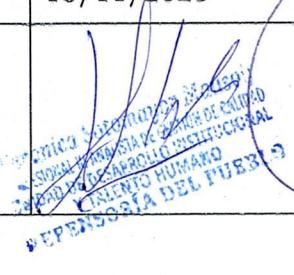
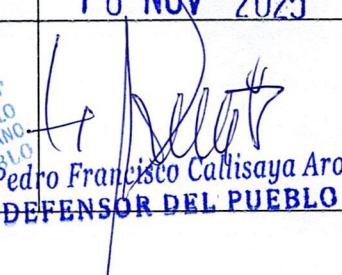
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL		Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD		Versión:	3
		Página:	29 de 34	

		<ul style="list-style-type: none"> - En el apartado 7.7.2 Requisitos para los Servicios, se mejora la redacción completando con lo requerido por la norma ISO 9001 - Se incorpora al registro UDITH-R-60 Gestión del Cambio, una tabla para plasmar las acciones a tomar, responsables y plazos a cumplir.
--	--	--

10. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
1	UDITH-R-5 Política de la Calidad
2	UDITH-R-60 Gestión del Cambio (v.2)
3	UDITH-R-63 Partes Interesadas
4	UDITH-R-64 Matriz de Riesgos
5	UDITH-R-65 Matriz de Oportunidades
6	UDITH-R-66 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

11. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

NOMBRE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
	Verónica Sotomayor Mausolf	José Hernán Cortez Aguilar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD	JEFE UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	10/11/2025	11/11/2025	18 NOV 2025
FIRMA	 Verónica Sotomayor Mausolf ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEFENSOR DEL PUEBLO	 José Hernán Cortez Aguilar JEFE UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO DEFENSOR DEL PUEBLO	 Pedro Francisco Callisaya Aro DEFENSOR DEL PUEBLO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Titulo: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	30 de 34

ANEXO 1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-5
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	18/02/2025
	Titulo: POLÍTICA DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	1 de 1

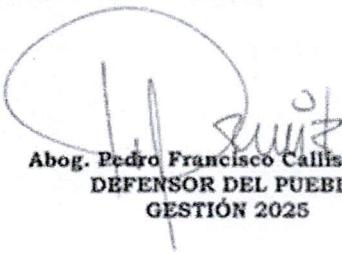
DECLARATORIA DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD DE LA DEFENSORÍA DE PUEBLO

En la Defensoría del Pueblo nos comprometemos a garantizar la defensa y promoción de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas. Nos esforzamos por asegurar un servicio de calidad, cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001, orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de la población.

Nuestra política se fundamenta en los siguientes principios:

- Compromiso con los Derechos Humanos:** Promoveremos activamente el respeto, la protección y la promoción de los derechos humanos en todas nuestras actividades y servicios.
- Transparencia y Accesibilidad:** Nos comprometemos a operar de manera transparente y accesible, facilitando el acceso de la ciudadanía a nuestros servicios y procesos.
- Imparcialidad e Independencia:** Actuaremos de manera imparcial e independiente en la defensa de los derechos de todas las personas, sin discriminación ni favoritismos.
- Colaboración y Diálogo:** Fomentaremos la colaboración y el diálogo con la sociedad civil, autoridades y otras instituciones para fortalecer nuestra labor en defensa de los derechos humanos.
- Mejora Continua:** Buscamos la mejora continua de nuestros procesos, servicios y desempeño organizacional mediante la revisión periódica de nuestros objetivos de calidad y el análisis de los resultados obtenidos.

En señal de conformidad firmo al pie del presente.


 Abog. Pedro Francisco Callisaya Aro
 DEFENSOR DEL PUEBLO
 GESTIÓN 2025



}

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL		Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD		Versión:	3
			Página:	31 de 34

ANEXO 2

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-R-60						
	Tipo de documento: REGISTRO		Vigente desde:							
	Título: GESTIÓN DEL CAMBIO		Versión:	2						
			Página:	1 de 1						
FECHA	DIA	MES	AÑO	SOLICITUD DE CAMBIO N°	<input type="checkbox"/> MODIFICAR	<input type="checkbox"/> CREAR	<input type="checkbox"/> ELIMINAR	<input type="checkbox"/> OTRO	<input type="checkbox"/> CUAL?	
DESCRIPCION DEL CAMBIO A REALIZAR					CAMBIO ORIGINADO POR					
					Decisión de la MAE Análisis de Datos Indicadores o Matrices Implementación de Acción Correctiva Implementación de Oportunidad de Mejora Resultado de una reunión Otro ¿Cuál?: _____					
VALORACION DEL CAMBIO (SOLICITANTE Y COORDINADOR HSEQ)										
1. ¿ incluye cambios en la Estructura (sito, instalaciones, u organizacional)?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	7. Solo incluye cambio de un documento del SGC? (diferencias no significativas, reconocibles forma)		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
2. ¿incluye nuevos procesos, actividades o servicios?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	8. ¿El cambio afecta a más de un procedimiento, documento, formato?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			
3. ¿incluye cambios en los riesgos de la organización?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO			Resultado				
4. ¿El cambio requiere de nuevos controles operacionales?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Cambio Significativo		Si el cambio involucra más de 2 aspectos, o cualquier aspecto entre el 1 y 6 se considera significativo.				
5. ¿Incluye nueva tecnología (incluido el software)?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Cambio no Significativo		Si el cambio involucra solo los aspectos 7 y 8 se considera no significativo.				
6. ¿El cambio afecta al alcance del SGC?		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO							
DOCUMENTOS APLICABLES EN EL CAMBIO										
<input type="checkbox"/> REGLAMENTO <input type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO <input type="checkbox"/> MANUAL <input type="checkbox"/> GUÍA					<input type="checkbox"/> CUAL?					
CODIGO:		INCLUYE ANEXOS			<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO				
VERSION:		CUALES:								
FECHA DE EMISIÓN:										
NOMBRE DEL SOLICITANTE:		FIRMA:			CARGO:					
JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO										
(Por favor describa la posible afectación a las servidoresas y/o las instalaciones que la implementación del cambio pueda generar)										
CAMPO PARA SER DILIGENCIADO POR EL(LA) Analista de Gestión de Calidad										
(Por favor adjuntar a este formato el análisis de riesgos realizado conforme a la metodología para identificación y valoración de riesgos)										
APRUEBA CAMBIOS		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	FECHA DE APROBACIÓN						
NOMBRE Y APELLIDOS		CARGO:				FIRMA:				
PLAN DE ACTIVIDADES										
N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO	ESTADO					



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	32 de 34

ANEXO 3

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-63
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: PARTES INTERESADAS	Versión:	1

Nº	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7		-	-



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL		Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD		Versión:	3
			Página:	33 de 34

ANEXO 4

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-R-64
	Tipo de documento: REGISTRO		Vigente desde:	
			Versión:	1
	Título: MATRIZ DE RIESGOS		Página:	1 de 2

CÓDIGO	PROCESO/ÁREA	RIESGO	PROBABILIDAD (1-5)	IMPACTO (1-5)	NIVEL DE RIESGO	CLASIFICACIÓN	ACCIONES DE CONTROL O MITIGACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	EFICACIA DE LAS ACCIONES	FECHA DE REVISIÓN DE LA EFICACIA

ANEXO 5

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	UDITH-R-65
	Tipo de documento: REGISTRO		Vigente desde:	
			Versión:	1
	Título: MATRIZ DE OPORTUNIDADES		Página:	1 de 1

CÓDIGO	PROCESO/ÁREA	OPORTUNIDAD	PROBABILIDAD (1-5)	IMPACTO (1-5)	NIVEL DE OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	EFICACIA DE LAS ACCIONES	FECHA DE REVISIÓN DE LA EFICACIA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-MA-3
	Tipo de documento: MANUAL	Vigente desde:	18 NOV 2025
	Título: DE LA CALIDAD	Versión:	3
		Página:	34 de 34

ANEXO 6

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-66
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión:	1
		Página:	1 de 1

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría del Pueblo es aplicable a:

"Descripción del alcance."

Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

Requisito de la norma ISO 9001:2015	Descripción del requisito	Justificación de la exclusión

Ubicaciones incluidas:

