



**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/DESP/2025/108**

La Paz, 05 de diciembre de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

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

Que, el inciso c) del artículo 21 del Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República, ahora del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 23215, de 22 de julio de 1992 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 establece los lineamientos para la gestión de la información documentada dentro del alcance del sistema de gestión de calidad.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe Técnico INF/DP/UDITH/2025/175, de 03 de diciembre de 2025, la Unidad de Desarrollo Institucional señala que producto del análisis y aplicación del “Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo”, Código: UDITH-PRO-1, 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; y siendo que una de sus funciones es desarrollar e implementar políticas y normas sobre gestión de la calidad de la Defensoría del Pueblo, efectuaron ajustes al citado procedimiento, referente a fortalecer los mecanismos de control, incorporando los mismos tanto en la



Gestión de Aprobación de Documentos como en los registros que en Anexo forman parte del citado procedimiento; base sobre la que recomendaron la aprobación de la Versión 3 del "Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo", Código: UDITH-PRO-1, 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 03 de diciembre de 2025, la Profesional Analista de Gestión de Calidad, emitió el Informe Técnico INF/DP/UDTIH/2025/176, señalando que la propuesta de la Versión 3 del "Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo", Código: UDITH-PRO-1, 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/DGAJ/AJ/2025/274, de 04 de diciembre de 2025, concluye señalando que la solicitud de aprobación de la Versión 3 del "Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo", Código: UDITH-PRO-1, propuesto por la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, es viable legalmente, toda vez que fue elaborado en el marco de la Gestión de Calidad que busca la mejora continua, permitiendo desarrollar e implementar políticas y normas sobre gestión de la calidad en la Defensoría del Pueblo; en ese sentido, es esencial contar con un instrumento actualizado que establezca lineamientos sobre el respectivo manejo de la documentación desde su creación, forma de procesamiento, gestión, difusión, si correspondiera, custodia, entre otros, hasta su respectivo archivo, acorde a la gestión administrativa institucional y que entre otros, no genere observaciones durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad; 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 "Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo", **Versión 3**, Código: UDITH-PRO-1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

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

TERCERO.- Se instruye a la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano difundir el presente documento y capacitar al personal de la Defensoría del Pueblo para su correcta aplicación, conocimiento y cumplimiento respectivo.

CUARTO.- Se deja sin efecto la Resolución Administrativa RA/DP/2025/082, de 26 de septiembre de 2025, así como cualquier instrucción, comunicación o disposición contraria a la presente Resolución.



QUINTO.- Cumplidas las disposiciones de la presente Resolución, la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, deberá remitir copia del Procedimiento a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para su respectivo archivo.

Registrese, comuníquese y cúmplase.

PFCA
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAI

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------|-------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | 05 DIC 2025 |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 1 de 22 |

1. OBJETO

El Procedimiento de Gestión de la Información Documentada tiene por 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.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

El Procedimiento de Gestión de la Información Documentada tiene los siguientes objetivos:

- Controlar la Creación y Revisión de Documentos:** Asegurar que los documentos sean creados, revisados, aprobados y actualizados de manera controlada, para garantizar que sean adecuados, pertinentes y reflejen las prácticas actuales de la Defensoría del Pueblo.
- Garantizar la Disponibilidad y Accesibilidad:** Asegurar que la información documentada esté disponible y accesible para las personas que la necesiten y cuando la necesiten, para llevar a cabo sus tareas y procesos.
- Controlar la Distribución y Uso:** Asegurar que los documentos sean distribuidos y utilizados de manera adecuada, evitando la distribución no autorizada o el uso de versiones obsoletas.
- Mantener la Integridad y Confidencialidad:** Asegurar que la información documentada se mantenga íntegra y confidencial, según lo dispuesto por normativa, evitando alteraciones no autorizadas y protegiendo la información sensible.
- Gestionar los Registros:** Asegurar los registros necesarios para demostrar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) sean mantenidos, archivados y gestionados de manera adecuada durante el tiempo necesario.
- Cumplir con los Requisitos Legales y Reglamentarios:** Asegurar que la gestión de la información documentada cumpla con cualquier requisito legal o reglamentario aplicable a la organización.

2. BASE NORMATIVA

- ✓ Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo.
- ✓ Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales
- ✓ Decreto Supremo N° 25350, 8 de abril de 1999, Manual de Técnicas Normativas.
- ✓ Reglamento de la Ley N°870, vigente.
- ✓ Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|-------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | 05 DIC 2025 |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 2 de 22 |

- ✓ ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

3. ALCANCE

- I. El Procedimiento de Gestión de la Información Documentada es de aplicación general a la información documentada, interna o externa, que se mantiene como parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría del Pueblo.
- II. Los procedimientos, manuales, guías o registros, emergentes de los reglamentos de la Ley N° 1178 (SAFCO), se rigen por el presente Procedimiento de Gestión de la Información Documentada.
- III. Los Reglamentos Específicos de la Ley N° 1178 (SAFCO) y los Reglamentos Internos de la institución cumplirán únicamente la inclusión del carimbo y las disposiciones sobre elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, administración, archivo, difusión y disposición final. En cuanto a estructura y forma, se guiarán por lo establecido en el Manual de Técnicas Normativas vigente en el país. Los Reglamentos Específicos serán elaborados conforme a los modelos emitidos por el respectivo Órgano Rector.
- IV. Los documentos tales como notas externas, notas internas, informes, circulares, boletines, Instructivos de Despacho, Orden de Despacho, Comunicado, designación de sumariante, hojas de ruta y memorándums y otros documentos, se encuentran exentos del presente Procedimiento y únicamente deberán cumplir con lo establecido en el Manual de comunicación y coordinación organizacional de la Defensoría del Pueblo, si correspondiere.

4. RESPONSABILIDADES

El (la) Defensor(a) del Pueblo: Es el responsable de la aprobación de reglamentos, procedimientos, manuales y guías, cuando corresponda, de la Defensoría del Pueblo, en el marco de la Ley 870.

El(la) Analista de Gestión de Calidad: Dependiente de la UDITH, es responsable de la coordinación de la elaboración, actualización y aprobación de la información documentada. Asimismo, llevará control de los documentos/registros en la Lista Maestra de Información Documentada UDITH-R-01 (Ver Anexo 3).

Jefes(as) de Áreas o Unidades Organizacionales o Inmediato(a) Superior o Superior Jerárquico del área o unidad organizacional, según corresponda: Son responsables de revisar la documentación generada o actualizada en su Área o Unidad organizacional a su cargo. Asimismo, están a cargo de la difusión de la documentación aprobada y verificación de cumplimiento de los procesos bajo su Área o Unidad organizacional.

El(La) Director(a) de General de Asuntos Jurídicos: Es responsable de revisar que los documentos cumplan con la legislación vigente y, cuando corresponda, elaborar la Resolución Administrativa para su aprobación.

Los(as) Servidores(as) Públicos de cada Área o Unidad Organizacional: Podrán elaborar o modificar la información documentada, conforme a sus funciones, a lo establecido en el presente procedimiento, así como a la normativa vigente.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|-------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | 05 DIC 2025 |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 3 de 22 |

5. ABBREVIATURAS

| ABREVIATURA | DESCRIPCIÓN |
|-------------|----------------------------------|
| SGC | Sistema de Gestión de la Calidad |

6. DEFINICIONES

| TÉRMINO | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sistema de Gestión de la Calidad | Según la norma ISO 9000 se define como: Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad. Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y realizar los resultados para las partes interesadas pertinentes. El SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo. Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios. |
| Información Documentada | Según la norma ISO 9000 se define como: Información que la organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. Nota 1: La información documentada puede estar en cualquier formato y medio y puede provenir de cualquier fuente. Nota 2: La información documentada puede hacer referencia a: <ul style="list-style-type: none"> - El sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; - La información generada para que la organización opere; - La evidencia de los resultados alcanzados. |
| Documento | De acuerdo con la norma ISO 9000, se entiende por documento la información y el medio en el que está contenida. |
| Documento Externo | Documento cuya elaboración no es responsabilidad de la institución (Leyes, decretos, manuales de funcionamiento y otros). |
| Especificación | De acuerdo con la norma ISO 9000, se entiende por especificación al documento que establece requisitos. |
| Lista maestra de información documentada | Es un registro centralizado a cargo del Analista de Gestión de la Calidad que controla toda la información documentada del SGC, tal como lo establece la norma ISO 9001. Su propósito principal es garantizar que sólo se utilicen versiones actualizadas y aprobadas de los documentos necesarios para operar el sistema de gestión de manera efectiva. |



| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|-------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | 05 DIC 2025 |
| | Titulo: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 4 de 22 |

7. DESARROLLO

7.1. TIPOS DE DOCUMENTOS

| CLASIFICACIÓN DEL DOCUMENTO | 1er grado | 2do grado | 3er grado | 3er grado | 4to grado (evidencia de realización) |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL DOCUMENTO | REGLAMENTO | PROCEDIMIENTO | MANUAL | GUÍA | REGISTRO |
| ABREVIATURA DEL DOCUMENTO | REG | PRO | MA | GUI | R |
| DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO | Proporciona reglas generales que establece el desarrollo y la implementación de procesos y prácticas dentro de la organización | Desarrollan de modo específico las formas, condiciones y requisitos para llevar a cabo una actividad o un proceso. | Forma genérica de describir una actividad o un proceso. Brindan pautas y directrices que guían el desarrollo de procesos o actividades. | Descripciones detalladas del cómo realizar las tareas. | Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas |

7.2. CÓDIGO DE LOS DOCUMENTOS

La asignación de codificación de los documentos iniciará con la abreviatura del Área o Unidad organizacional, seguido la abreviatura de tipo de documento y una numeración correlativa que comenzará en 1; todos los elementos estarán separados por guiones. En caso de generarse documentos adicionales del mismo tipo a partir del documento original, se asignará una numeración secundaria en formato decimal (por ejemplo: 1.1, 1.2, etc.).

7.2.1. ABREVIATURA DE ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL

| ÁREA/UNIDAD ORGANIZACIONAL | ABREVIATURA |
|------------------------------------------------------------|-------------|
| Despacho del Defensor del Pueblo | DESP |
| Jefatura de Gabinete y Relaciones Públicas | JGRP |
| Dirección General de Planificación | DGP |
| Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación | DGP/UPME |
| Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada | DGP/ESIN |
| Dirección General de Asuntos Jurídicos | DGAJ |
| Área Jurídica | DGAJ/AJ |
| Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros | DGAF |
| Unidad Financiera | DGAF/UFIN |
| Unidad Administrativa | DGAF/UADM |
| Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos | UAC |
| Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano | UDITH |
| Unidad de Auditoría Interna | UAI |
| Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura | MNP |

| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------|-------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | 05 DIC 2025 |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 5 de 22 |

| ÁREA/UNIDAD ORGANIZACIONAL | ABREVIATURA |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Área de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción | TLCC |
| Delegación Defensorial Adjunta para la Promoción de Derechos Humanos y Cultura de Paz | APCP |
| Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica | APCP/UCOM |
| Unidad de Prevención y Transformación de Conflictos | APCP/UPCON |
| Delegación Defensorial Adjunta para la Protección de Derechos Humanos Generacionales, Género y Diversidades | APDEG |
| Unidad de Derechos Generacionales y Género | APDEG/UDGEN |
| Unidad de Protección de Derechos de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad y Diversidades Sexuales | APDEG/UPSIV |
| Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra | ANDEF |
| Unidad de Servicios Defensoriales | ANDEF/USED |
| Unidad de Investigaciones Defensoriales | ANDEF/UNID |
| Unidad de Debida Diligencia en Derechos Humanos y Madre Tierra | ANDEF/UDDI |

7.2.2. ABREVIATURA DE DOCUMENTO

| DOCUMENTO | ABREVIATURA |
|---------------|-------------|
| Reglamento | REG |
| Manual | MA |
| Procedimiento | PRO |
| Guía | GUI |
| Registro | R |

7.2.3. NUMERACIÓN

La numeración del documento será correlativa, iniciando desde 1. Exceptuando el índice cuando corresponda.

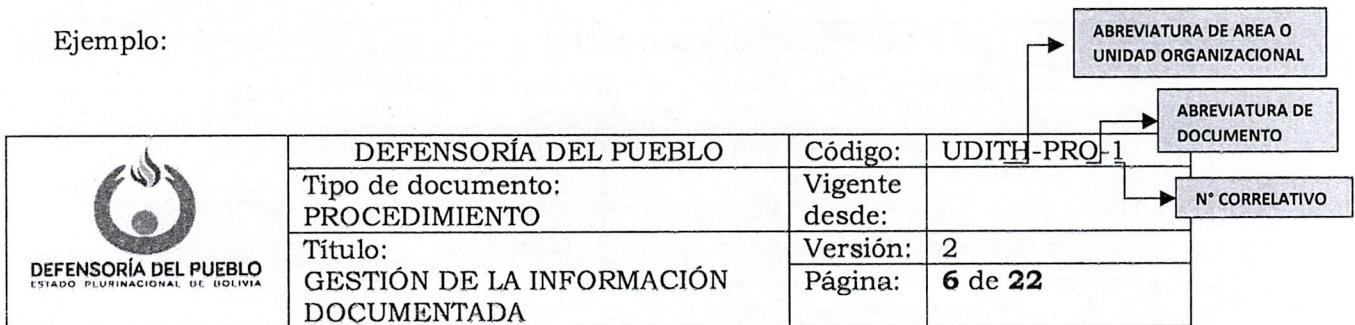
7.3. ENCABEZADO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El encabezado se aplicará a la información documentada, de acuerdo al siguiente detalle: Exceptuando el índice cuando corresponda.

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | De acuerdo al punto 7.2 |
| | Tipo de documento: De acuerdo a la clasificación del punto 7.1 (MAYÚSCULAS) | Vigente desde: | Fecha de vigencia del documento que lo aprueba. |
| | Título: Nombre del documento (MAYÚSCULAS) | Versión: | Número de versión del documento, correlativo iniciando en 1 |
| | | Página: | Numeración correlativa de las páginas especificando el número de página del total (x de y) |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | 05 DIC 2025 |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 6 de 22 |

Ejemplo:



7.4. IDIOMA Y SOPORTE

La información documentada del SGC debe cumplir con las siguientes especificaciones de formato:

1. Idioma: español, a no ser que se dirija a alguna población específica que requiera otro idioma.
2. Los documentos gestionados por la Defensoría del Pueblo podrán encontrarse en distintos medios de soporte ya sea físico (papel) o digital:
 - Documentos generales: plantillas en Word, Excel, Power point, pdf, y otros aprobados internamente.
 - Plantillas especiales aprobadas para uso interno (Ej. Sistema de Servicio al Pueblo).

7.5. PROTECCIÓN

Se aplicarán los siguientes criterios para la protección de la información documentada, de manera que se cumplan los criterios de confidencialidad, uso apropiado e integridad de la información:

Confidencialidad:

Todos los(las) servidores públicos y consultores(as) individuales de línea o por producto que prestan servicios para la Defensoría del Pueblo, son responsables de acceder a la información según requieran para ejercer sus funciones, preservando su confidencialidad, en caso de tratarse de información crítica, de conformidad a la normativa vigente.

Uso apropiado

Se restringe el uso de información institucional para fines ajenos al ejercicio de funciones de todo(a) servidor(a) público o consultores(as) individuales de línea o por producto que presten servicios para la Defensoría de Pueblo, siendo responsables del uso apropiado de toda la información documentada utilizada según su dependencia, puesto y cargo competente.

Integridad

Los documentos de 1er a 3er grado deberán ser resguardados por la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano y la Dirección General de Asuntos Jurídicos/Área Jurídica.

| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|-------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | 05 DIC 2025 |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 7 de 22 |

Los documentos de 4to grado deberán ser resguardados en la carpeta correspondiente de cada área o unidad organizacional, asegurando su correcta conservación y acceso según los procedimientos vigentes.

7.6. GESTIÓN DE APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

A. DESCRIPCIÓN

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE(S) | DOCUMENTACIÓN GENERADA |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1. Elaboración de propuesta de documento o modificación del mismo. | <p>Elabora o modifica el documento con base a la normativa o reglamentación (legal, técnica, nacional o internacional), aplicable y según la estructura o formato establecido en el presente Procedimiento.</p> <p>La elaboración o modificación de documentos, deberá ser coordinada obligatoriamente con la participación de las Áreas o Unidades Organizacionales involucradas, incluyendo la DG AJ/AJ y Jefatura de Gabinete, cuando corresponda.</p> <p>Las propuestas de documentos deberán contar con un Informe Técnico de justificación (deberá contener el por qué, para qué, el qué y el cómo), el cual deberá estar firmado por el Inmediato Superior y/o Superior Jerárquico del Área o Unidad Organizacional responsable de la propuesta y si corresponde por las Áreas o Unidades Organizacionales involucrados en su elaboración.</p> <p>El(la) Analista de Gestión de Calidad asesorará en la elaboración o modificación del documento en cuanto a la forma o estructura, según lo establecido en el presente Procedimiento. Asimismo, una vez consolidada la propuesta inicial, se asignará el código correlativo correspondiente, de acuerdo con la abreviación área o unidad y el tipo de documento, o bien con la nueva versión del documento modificado.</p> | <p>Servidor(a) público designado</p> <p>Inmediato Superior o Superior Jerárquico del Área o Unidad Organizacionales involucrados.</p> <p>Analista de Gestión de Calidad</p> | Propuesta de documento Correo electrónico |
| 2. Remisión de propuesta de documento a la MAE | El (la) Inmediato(a) Superior o Superior Jerárquico del área o unidad organizacional, según corresponda, remite el documento a la MAE, acompañado del Informe Técnico. | Inmediato(a) Superior o Superior Jerárquico del área o unidad organizacional, | Propuesta de documento con Informe Técnico y Hoja de Ruta |




DEFENSORÍA DEL PUEBLO

 Tipo de documento:
PROCEDIMIENTO

Código: UDITH-PRO-1

 Título:
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Vigente desde:

05 DIC 2025

Versión:

3

Página:

8 de 22

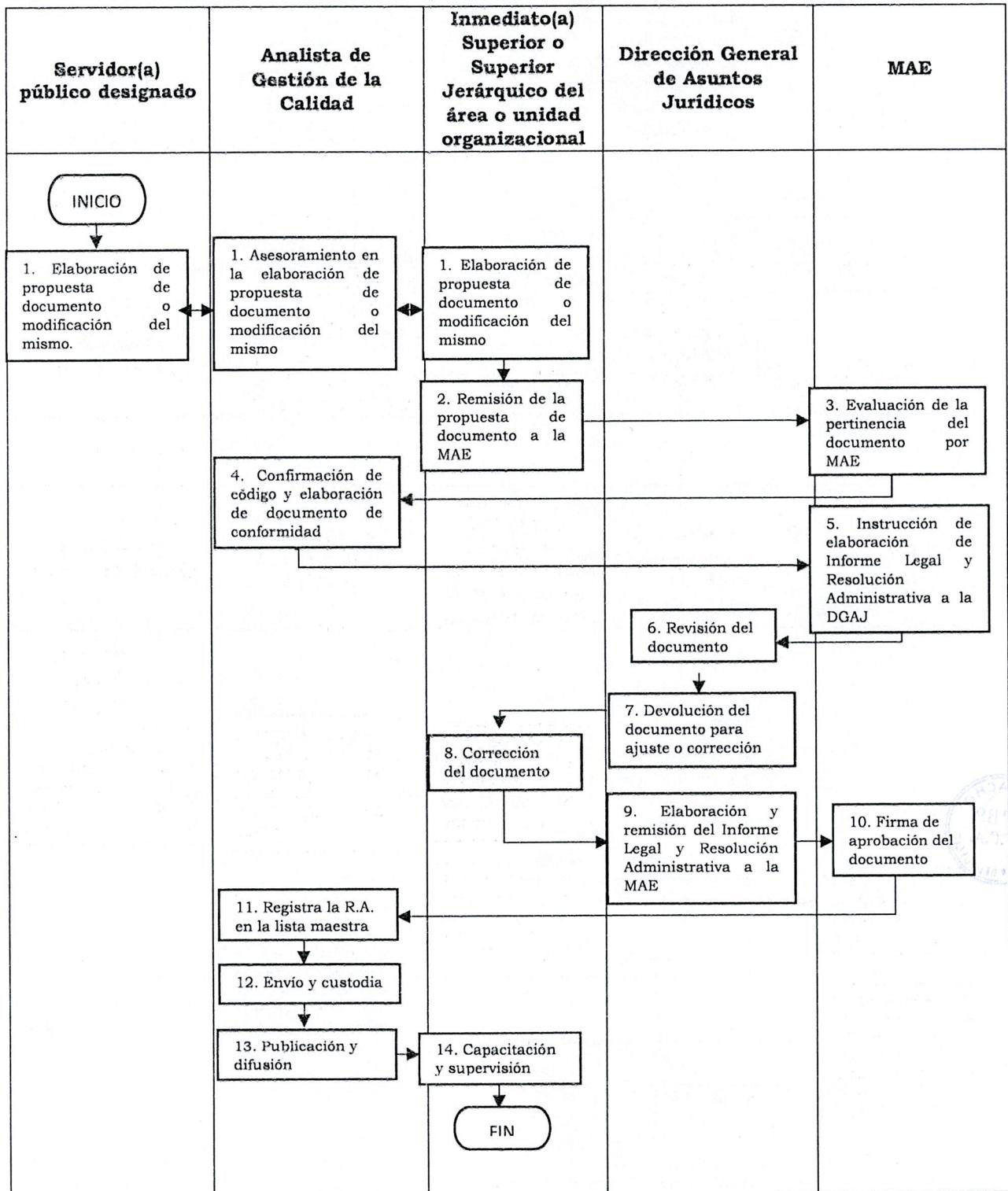
| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE(S) | DOCUMENTACIÓN GENERADA |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | según corresponda | |
| 3. Evaluación de la pertinencia del documento por MAE | <p>La MAE evalúa la pertinencia de la propuesta de documento y, en caso considerar favorable, instruye a él o la Analista de Gestión de Calidad, dar continuidad al procedimiento, con el objeto de establecer la compatibilización correspondiente en el marco del presente documento.</p> <p>Caso contrario, devuelve los antecedentes al Área o Unidad Organizacional para su ajuste o archivo según corresponda.</p> | Despacho de MAE | Propuesta de documento evaluado favorablemente. |
| 4. Confirmación de código y elaboración de documento de conformidad | <p>Realiza una última revisión al documento verificando que cumpla con la forma y estructura establecida en el presente Procedimiento.</p> <p>Registra en la Lista maestra de información documentada.</p> <p>Elabora informe técnico con el registro de conformidad y remite a la MAE.</p> | Analista de Gestión de la Calidad | Documento con formato y estructura. Registro en UDITH-R-1 Lista Maestra. (Anexo 3) UDITH-R-59 Conformidad de documentos (Anexo 4) Informe Técnico y registro de conformidad |
| 5. Remisión a la DG AJ | Remite a la DG AJ para revisión y elaboración de Informe Legal y Resolución Administrativa, si corresponde. | Despacho de MAE | Hoja de Ruta con proveído |
| 6. Revisión del documento | Revisa el documento en cuanto al cumplimiento del ordenamiento legal vigente o criterios jurídicos aplicables. | Dirección General de Asuntos Jurídicos | Informe Legal y proyecto de Resolución Administrativa. |
| 7. Devolución del documento para ajuste o corrección | Si se detecta observaciones en el documento, devuelve el mismo al Área o Unidad Organizacional, según corresponda, para su corrección o ajuste. | Dirección General de Asuntos Jurídicos | Documento devuelto, con Hoja de Ruta y/o nota interna si corresponde. |
| 8. Corrección del documento y lo devuelve a la DG AJ | Corrige el documento y lo devuelve a la DG AJ. | Inmediato(a) Superior o Superior Jerárquico del área o unidad organizacional, según corresponda | Documento corregido o ajustado e informe actualizado, si corresponde. |
| 9. Remisión del Informe Legal y Resolución Administrativa a la MAE | Elabora el Informe Legal y el Proyecto de Resolución Administrativa, si corresponde; y lo remite a la MAE para la firma correspondiente. | Dirección General de Asuntos Jurídicos | Informe Legal y proyecto de Resolución Administrativa. |

| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------|--------------------|-------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | 05 DIC 2025 | |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 | |
| | Página: | 9 de 22 | | |

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE(S) | DOCUMENTACIÓN GENERADA |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 10. Firma de aprobación del documento | <p>La MAE firma la aprobación del documento y/o la Resolución Administrativa, en dos ejemplares. En caso de registros actualizados o nuevos se aprobarán en el proveído para su cumplimiento.</p> <p>Despacho de la MAE remite los documentos aprobados al Analista de Gestión de Calidad.</p> | MAE o servidor(a) público delegado | Resolución Administrativa o documento firmado u hoja de ruta |
| 11. Registra la R.A. en la lista maestra | Registra el número de Resolución Administrativa u Hoja de ruta donde se aprueba el documento y la fecha de vigencia en la Lista maestra. | Analista de Gestión de Calidad | Lista Maestra |
| 12. Envío y custodia | Remite una copia de la Resolución Administrativa a la DGAJ con el Documento Original aprobado; y custodia una copia original de la Resolución Administrativa con todos los antecedentes. En el caso de los registros se archiva la hoja de ruta y se remite una copia al área o unidad proponente para su aplicación. | Analista de Gestión de Calidad | Documentos en custodia |
| 13. Publicación y difusión | Gestiona la publicación en la página web oficial de la Defensoría del Pueblo y difunde el documento por correo electrónico institucional. Para los registros no será necesaria la publicación; la difusión será realizada por el área o unidad proponente a los involucrados en su aplicación. | Analista de Gestión de Calidad | Documento publicado y difundido. |
| 14. Capacitación | Es responsable de capacitar al personal correspondiente en la aplicación e implementación del documento, así como de supervisar su cumplimiento. | Inmediato(a) Superior o Superior Jerárquico del área o unidad organizacional, según corresponda | Personal capacitado |



B. FLUJOGRAMA



| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | 05 DIC 2025 |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 11 de 22 |

7.7. ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS

7.7.1. ESTRUCTURA DE REGLAMENTOS

Los reglamentos específicos de la Ley N° 1178 (SAFCO) e internos deberán incluir únicamente el carimbo, dado que su formato y estructura se rigen por lo establecido en el Manual de Técnicas Normativas vigente en el país. Cuando corresponda, los Reglamentos Específicos se elaborarán conforme a los modelos emitidos por el Órgano Rector de área.

El control de cambios se efectuará mediante la presentación de un informe técnico y una tabla comparativa que detallen las modificaciones realizadas.

Los reglamentos tendrán carátula donde especifique el nombre del reglamento y el área o unidad organizacional que lo emite. (Anexo 5)

7.7.2. ESTRUCTURA DE PROCEDIMIENTOS

El formato y contenido de los procedimientos deberán contener y cumplir el formato descrito en el Anexo 1.

7.7.3. ESTRUCTURA DE MANUALES Y GUÍAS

El formato y contenido de ambos documentos deberán cumplir lo establecido en el Anexo 2. Los subtítulos identificados con la indicación “si corresponde” se incluirán únicamente cuando resulten aplicables; caso contrario, podrán omitirse. Se podrán incorporar subtítulos adicionales cuando contribuyan a la claridad, completitud o trazabilidad de la información, teniendo el cuidado de no omitir los subtítulos obligatorios.

Los manuales o guías tendrán carátula donde especifique el nombre del manual o guía y el área o unidad organizacional que lo emite. (Anexo 5)

7.7.4. ESTRUCTURA DE REGISTROS

Los formatos de registros llevarán el encabezado de acuerdo al punto 7.3 ENCABEZADO de este documento y se aprobará en el procedimiento madre de donde deriva.

Cada formato de registro se elaborará de acuerdo a las necesidades de evidenciar alguna actividad, plan o parámetro del proceso.

Los registros quedan exentos de incluir el cuadro de gestión del documento.

7.8. CONTROL DE DOCUMENTOS

- El (La) Inmediato(a) Superior o Superior Jerárquico de cada Área o Unidad Organizacional proponente y el(la) Analista de Gestión de Calidad, coordinarán la elaboración y actualización de los documentos, en el marco de sus funciones y lo establecido en el presente documento.
- El (La) Analista de Gestión de Calidad asignará el código correspondiente para los nuevos documentos o la numeración de la nueva versión.
- Los cambios o modificaciones en los procedimientos, guías y manuales, se efectuarán conforme a la tabla de control de cambios del acápite 10 del presente documento.



| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | 05 DIC 2025 |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 12 de 22 |

- d) Los nuevos documentos entrarán en vigencia luego de acuerdo a lo establecido en la Resolución Administrativa que lo apruebe y serán registrados por el(la) Analista de Gestión de Calidad, en la Lista Maestra de información documentada UDITH-R-1. (Anexo 3)
- e) El documento original vigente será custodiado en formato físico por el(la) Analista de Gestión de Calidad con los antecedentes y la DG AJ/AJ custodiará una copia original con la Resolución que lo aprueba, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
- f) Los documentos aprobados deben difundirse, teniendo constancia de dicha difusión, siendo el responsable de esta actividad el Analista de Gestión de Calidad.
- g) El documento se encuentra en vigencia hasta que se modifique, abrogue o deje sin efecto el mismo.
- h) La actualización o modificación del documento puede ser solicitada al identificarse una oportunidad de mejora u otras causas o aspectos, tales como hallazgos de auditoría, cambios normativos o técnicos y otros. La versión de actualizada del documento será registrada en la Lista maestra de información documentada UDITH-R-1. (Anexo 3)
- i) Los documentos obsoletos se guardarán en Archivo central y/o backup digital.

7.9. CONTROL DE REGISTROS

Los registros son generados de los procedimientos, guías u otro documento debido a los resultados obtenidos de las actividades desempeñadas en los procesos de la organización, como evidencia objetiva de su ejecución. Estos registros se controlan de la siguiente forma:

- a) Los registros no requerirán incluir las firmas de elaboración, revisión y aprobación del formato.
- b) Para asegurar la permanente legibilidad de los registros físicos, se establecen los siguientes criterios:
 - Los registros que son llenados a mano se deben escribir con letra clara y legible para la fácil lectura de otras personas: únicamente se deberá utilizar bolígrafos; queda prohibido llenar con lápiz.
 - En caso de corregir algún dato al momento de su llenado, la persona no debe sobre o reescribir en el mismo, es preferible tachar esa fila, y escribir correctamente, con la firma correspondiente que valide la corrección.
 - Los espacios que no requieran ser llenados se deberá colocar N/A (No Aplica) o tachar.
- c) El almacenamiento de los registros físicos se realizará en carpetas debidamente identificadas, y de igual manera se resguardarán en medios digitales, conforme a lo establecido en la normativa vigente.
- d) El período de conservación de los registros se establecerá conforme a lo dispuesto en la normativa vigente de archivos.

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|-------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | 05 DIC 2025 |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 13 de 22 |

7.10. GESTIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS

El(la) Inmediato(a) Superior o Superior Jerárquico del área o unidad organizacional es responsable de reportar, cuando corresponda, al Analista de Gestión de Calidad el listado de la normativa nacional o internacional (tratados, leyes, decretos supremos, resoluciones administrativas, etc.), utilizados o que tengan relación con las atribuciones, funciones o actividades de la institución; y aquellos que se han modificado o actualizado.

La custodia o archivo será realizada de acuerdo a la normativa vigente de Archivo.

8. REGISTROS

| CÓDIGO | NOMBRE DEL REGISTRO |
|------------|------------------------------------------|
| UDITH-R-1 | Lista Maestra de Información Documentada |
| UDITH-R-59 | Conformidad de Documentos |

9. INDICADORES

| INDICADOR | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR |
|-----------|---------------------------|
| N.A. | --- |

10. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS |
|---------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 07/03/2025 | --- |
| 2 | 26/09/2025 | <p>1. Se elimina la categoría de documento denominada “Instructivo”, quedando la clasificación “Guía”, a fin de evitar confusiones con los Instructivos de Cumplimiento emitidos por la MAE.</p> <p>2. En el punto 7 (Desarrollo), la descripción se organiza en un cuadro que contempla las siguientes columnas: Actividad, Descripción de la actividad, Responsable y Documento generado. El formato de este cuadro se incorpora en el Anexo 1.</p> <p>3. Para el formato de procedimientos se incorpora, además del cuadro de descripción, el fluograma y su respectivo formato, igual en el Anexo 1.</p> <p>4. Se refuerza que en la elaboración de los documentos deben participar toda las Delegaciones, Direcciones, Áreas o Unidades involucradas (Inmediato Superior o Superior Jerárquico) y se establece que el informe técnico remitido por el área o unidad proponente deberá contar con la firma de las Delegaciones, Direcciones, Áreas o Unidades involucradas.</p> <p>5. Se precisa que se emitirán dos ejemplares originales de la Resolución Administrativa y el documento que se aprueba, de los cuales uno se quedará bajo custodia de la UDITH, incluyendo sus</p> |



| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|-------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | 05 DIC 2025 |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 14 de 22 |

| VERSIÓN | FECHA DE VIGENCIA | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS |
|---------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>antecedentes; y el otro se quedará bajo custodia de la DG AJ.</p> <p>6. El(la) Analista de Gestión de Calidad interviene con la asesoría, desde el inicio de la elaboración, asignando código, verificando que se acomode en formato y estructura y la coherencia del documento.</p> <p>7. Se incluye la actividad de que el(la) Analista de Gestión de Calidad será responsable de la publicación en la página web y su difusión por el correo electrónico institucional.</p> <p>8. Se incluye el registro de Conformidad del documento a ser completado por el (la) Analista de Gestión de Calidad.</p> |
| 3 | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se incorpora en las Actividades 10 (Documentación Generada), 11 y 12 (Descripción de la Actividad), del punto 7.6 Gestión de Aprobación de los Documentos, la aprobación de registros de manera independiente a través del proveído en la hoja de ruta. 2. En el registro UDITH-R-59 "Conformidad de Documentos", se incorporaron dos puntos de control a realizarse para la aprobación de documentos referidos a verificar la numeración y relación de los anexos con el documento, siendo la versión 2. 3. En el registro UDITH-R-1 "Lista Maestra de Información Documentada", se incorpora una columna denominada Fecha de vigencia, siendo su segunda versión. |

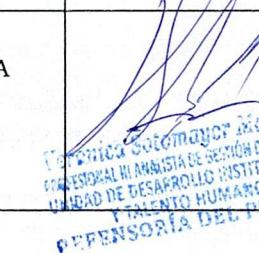
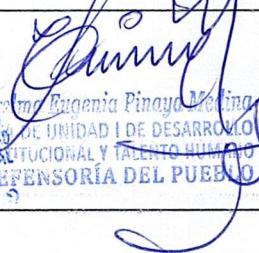
4. ANEXOS

| ANEXO | TÍTULO DEL ANEXO |
|---------|----------------------------------------------------|
| ANEXO 1 | FORMATO DE PROCEDIMIENTOS |
| ANEXO 2 | FORMATO MANUALES Y GUÍAS |
| ANEXO 3 | UDITH-R-1 LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| ANEXO 4 | UDITH-R-59 CONFORMIDAD DE DOCUMENTOS |



| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | 05 DIC 2025 |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 15 de 22 |

5. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

| | ELABORÓ | REVISÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE | Verónica Sotomayor M. | Thelma Eugenia Pinaya M. | Edgar Luis Cayujra B. | Pedro Callisaya A. |
| CARGO | ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD | JEFA UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO | DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS | DEFENSOR DEL PUEBLO |
| FECHA | 02/12/2025 | 03/12/2025 | 03/12/2025 | |
| FIRMA |  Verónica Sotomayor M. ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEFENSOR DEL PUEBLO |  Thelma Eugenia Pinaya M. JEFA UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO DEFENSORÍA DEL PUEBLO |  Edgar Luis Cayujra B. DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS DEFENSORÍA DEL PUEBLO |  Pedro Callisaya A. DEFENSOR DEL PUEBLO |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 16 de 22 |

ANEXO 1

FORMATO DE PROCEDIMIENTOS

- 1. OBJETO** (*Establece la finalidad del documento*).
- 2. BASE NORMATIVA** (*Especifica que normativa legal sustenta el documento*).
- 3. ALCANCE** (*Especifica el ámbito de aplicación del documento*).
- 4. RESPONSABILIDADES** (*Incluye el/los cargos responsables de la aprobación, implantación, supervisión, verificación y cumplimiento de lo establecido en el documento. No se colocan nombres propios, sólo cargos*).
- 5. ABREVIATURAS, si corresponde**

| ABREVIATURA | DESCRIPCIÓN |
|---------------|--------------------------------------|
| Ejemplo (MAE) | Ejemplo (Máxima Autoridad Ejecutiva) |

- 6. DEFINICIONES, si corresponde**

| TÉRMINO | DESCRIPCIÓN |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ejemplo (Documento) | Ejemplo (Instrumento formal que contiene información y sirve como evidencia o constancia de actos, decisiones u operaciones, en formato físico o digital.) |

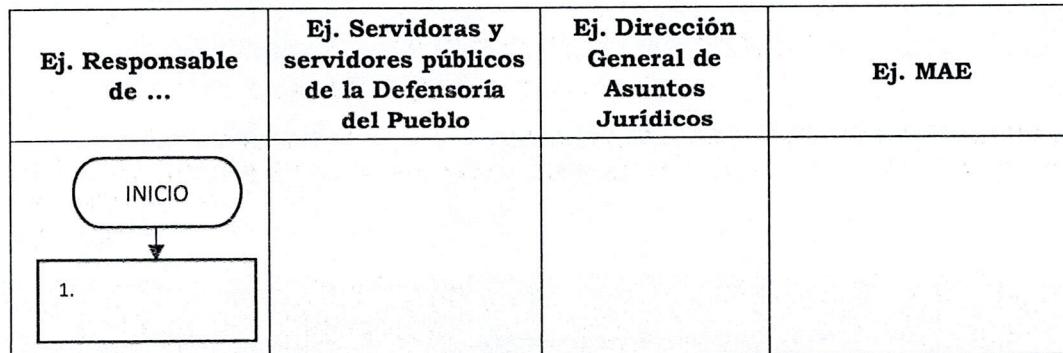
- 7. DESARROLLO Y/O DESCRIPCIÓN Y/O FLUJOGRAMA**

(*Es el detalle que proporciona instrucciones, guías o información específica sobre cómo realizar un proceso o una tarea, operar un sistema o seguir un conjunto de normas o procedimientos*).

A. DESCRIPCIÓN

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE (S) | DOCUMENTO GENERADO |
|-----------|-----------------------------|-----------------|--------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

B. FLUJOGRAMA



| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|-----------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 17 de 22 |

8. REGISTROS, si corresponde

(Se incluirán los registros generados en el proceso o actividad).

| CÓDIGO | NOMBRE DEL REGISTRO |
|-----------------------|-----------------------|
| (Código del registro) | (Nombre del registro) |

9. INDICADORES, si corresponde

(Los indicadores miden la eficiencia y/o eficacia de los procesos dentro del sistema de gestión de calidad).

| INDICADOR | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR |
|------------------------|---------------------------------------------------------|
| (Nombre del indicador) | (Descripción o fórmula de cómo se calcula el indicador) |

10. CONTROL DE CAMBIOS

(Describir qué se modificó y por qué en cada nueva versión)

| VERSIÓN | FECHA DE MODIFICACIÓN | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numeración correlativa) | (Fecha de aprobación del Documento) | (Se deberá aclarar los cambios e inclusiones realizadas respecto a la anterior versión). |

11. ANEXOS, si corresponde

(Se incluirá en caso de ser necesario documentación adjunta para aclarar o enriquecer el documento).

| ANEXO | TÍTULO DEL ANEXO |
|--------------------------|---------------------|
| (Numeración correlativa) | (Documento anexado) |

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

| | ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--------|---------------------|---------------------|---------------------|
| NOMBRE | (Nombre Apellido) y | (Nombre Apellido) y | (Nombre Apellido) y |
| CARGO | | | |
| FECHA | | | |
| FIRMA | | | |



| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Código: UDITH-PRO-1 Vigente desde: Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: 3 Página: 18 de 22 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|

ANEXO 2

FORMATO DE MANUALES Y GUÍAS

- 1. OBJETO** (Establece la finalidad del documento).
- 2. BASE NORMATIVA, si corresponde** (Especifica que normativa legal sustenta el documento).
- 3. ALCANCE** (Especifica el ámbito de aplicación del documento).
- 4. RESPONSABILIDADES, si corresponde** (Incluye el/los cargos responsables de la aprobación, implantación, supervisión, verificación y cumplimiento de lo establecido en el documento. No se colocan nombres propios, sólo cargos).
- 5. ABREVIATURAS, si corresponde**

| ABREVIATURA | DESCRIPCIÓN |
|----------------------|---------------------------------------------|
| <i>Ejemplo (MAE)</i> | <i>Ejemplo (Máxima Autoridad Ejecutiva)</i> |

- 6. DEFINICIONES, si corresponde**

| TÉRMINO | DESCRIPCIÓN |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Ejemplo (Documento)</i> | <i>Ejemplo (Instrumento formal que contiene información y sirve como evidencia o constancia de actos, decisiones u operaciones, en formato físico o digital.)</i> |

- 7. DESARROLLO Y/O DESCRIPCIÓN**

(Es el detalle que proporciona instrucciones, guías o información específica sobre cómo realizar un proceso o una tarea, operar un sistema o seguir un conjunto de normas o procedimientos).

- 8. REGISTROS, si corresponde**

(Se incluirán los registros generados en el proceso o actividad).

| CÓDIGO | NOMBRE DEL REGISTRO |
|------------------------------|------------------------------|
| <i>(Código del registro)</i> | <i>(Nombre del registro)</i> |

- 9. INDICADORES, si corresponde**

(Los indicadores miden la eficiencia y/o eficacia de los procesos dentro del sistema de gestión de calidad).

| INDICADOR | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <i>(Nombre del indicador)</i> | <i>(Descripción o fórmula de cómo se calcula el indicador)</i> |

- 10. CONTROL DE CAMBIOS**

(Describir qué se modificó y por qué en cada nueva versión)

| VERSIÓN | FECHA DE MODIFICACIÓN | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS |
|---------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>(Numeración correlativa)</i> | <i>(Fecha de aprobación del Documento)</i> | <i>(Se deberá aclarar los cambios e inclusiones realizadas respecto a la anterior versión).</i> |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 19 de 22 |

11. ANEXOS, si corresponde

(Se incluirá en caso de ser necesario documentación adjunta para aclarar o enriquecer el documento).

| ANEXO | TÍTULO DEL ANEXO |
|--------------------------|---------------------|
| (Numeración correlativa) | (Documento anexado) |

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

| | ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--------|---------------------|---------------------|---------------------|
| NOMBRE | (Nombre y Apellido) | (Nombre y Apellido) | (Nombre y Apellido) |
| CARGO | | | |
| FECHA | | | |
| FIRMA | | | |



| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--|----------------|-----------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | | Vigente desde: | |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | | Versión: | 3 |
| | | | Página: | 20 de 22 |

ANEXO 3

LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | | Código: | UDITH-R-01 | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|----------------|--------------|-----------|---------------------|---------|---------------------------|-------------------|
| | | | Vigente desde: | | | | | | |
| Tipo de documento: REGISTRO | | | Versión: | 2 | | | | | |
| Título: LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA | | | Página: | 1 de 2 | | | | | |
| TIPO DE DOCUMENTO | | | | | | | | | |
| NOMBRE DEL DOCUMENTO/ CÓDIGO DEL DOCUMENTO | MANUALES | REGLAMENTO | PROCEDIMIENTOS | INSTRUCTIVOS | REGISTROS | FECHA DE APROBACIÓN | VERSIÓN | RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA | FECHA DE VIGENCIA |
| PROCESOS PRINCIPALES | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| PROCESOS DE APOYO | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| PROCESOS ESTRÁTÉGICOS | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| DOCUMENTOS EXTERNOS | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |



| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 21 de 22 |

ANEXO 4

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------|------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-R-59 |
| | Tipo de documento: REGISTRO | Vigente desde: | |
| | Título: CONFORMIDAD DE DOCUMENTOS | Versión: | 2 |

Documento revisado: _____

Área o Unidad proponente: _____

Código: _____

Versión: _____

Delegaciones, Direcciones, Áreas o Unidades involucradas en la elaboración o modificación del documento: _____

1. Identificación y generalidades

- El documento tiene título claro y coherente con su propósito.
- El documento tiene código de identificación según el procedimiento.
- Está indicada la versión correcta.

2. Estructura y forma

- Cumple con el formato institucional (membrete, tipografía, logos, numeración de páginas, etc.).
- Presenta la estructura establecida (objetivo, alcance, definiciones, responsabilidades, desarrollo, referencias, anexos, etc.).
- La redacción es clara, sin errores ortográficos ni de redacción significativos.
- Se utilizan los formatos y plantillas aprobadas.
- Las referencias internas del documento (secciones, tablas, figuras y anexos) están correctamente numeradas y se corresponden con lo descrito en el contenido.
- Los anexos mencionados en el texto coinciden con los anexos efectivamente incluidos y su numeración está actualizada.

3. Control de la información documentada

- Están definidos el responsable de elaboración, revisión y aprobación.
- Se incluyen registros de control de cambios (cuando aplica).

4. Conformidad final

- El documento cumple con lo establecido en el procedimiento de gestión de la información documentada.

Observaciones:

RESULTADO DE LA REVISIÓN:

Conforme → Puede pasar a la DGAI para elaboración de informe jurídico y Resolución Administrativa, si corresponde, para su aprobación.

No conforme → Requiere ajustes antes de su aprobación.

Fecha: _____

Revisado por:



| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|-------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | UDITH-PRO-1 |
| | Tipo de documento: PROCEDIMIENTO | Vigente desde: | |
| | Título: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | Versión: | 3 |
| | | Página: | 22 de 22 |

ANEXO 5

