



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/DESP/2026/015

La Paz, 20 de febrero de 2026

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, 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, 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/DESP/2025/108, de 05 de diciembre de 2025, se aprobó el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 3), que establece los lineamientos para la gestión de la información documentada dentro del alcance del sistema de gestión de calidad, que en su numeral 1, señala que tiene como objeto: *"... establecer los lineamientos para la gestión de la información documentada dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, abarcando su elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, administración, archivo, difusión y disposición final, asegurando su control adecuado y disponibilidad."*; asimismo, en su numeral 7.1. "Tipos de Documentos", refiere que un Procedimiento, es un documento cuya clasificación es de 2do grado, y lo describe de la siguiente forma: *"Desarrollan de modo específico las formas, condiciones y requisitos para llevar a cabo una actividad o un proceso"*; por otra parte, en su numeral 7.6. "Gestión de Aprobación de Documentos", establece el tratamiento de los diferentes tipos de documentos para su respectiva aprobación por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe INF/DP/APCP/UCOM/2026/31, de 11 de febrero de 2026, la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica de la Delegación Adjunta para la Promoción de Derechos Humanos y Cultura de Paz, refiere que en el marco de las mejoras continuas dentro el Sistema de Gestión de la Calidad, proyectaron los siguientes procedimientos: 1. Apoyo Comunicacional; 2. Diseño y Diagramación de Informes Defensoriales; 3. Elaboración de Productos Comunicacionales; 4. Coordinación y Apoyo Comunicacional Virtual; 5. Desarrollo de Productos Comunicacionales de Promoción y Difusión de los Derechos Humanos; 6. Distribución de Materiales; 7. Desarrollo de Capacitaciones; 8. Voluntariado; y 9. Promoción; documentos que serán utilizados en el marco de las actividades que realiza dicha unidad organizacional y las áreas de su dependencia; asimismo, señala que los mismos contienen una descripción de los objetivos de cada procedimiento, la delimitación de su alcance, la identificación de actividades así como los registros y documentos generados estableciendo además a los responsables de su ejecución y control; en ese contexto, recomendaron la aprobación de la Versión 1 de los





citados procedimientos a fin de que sean aplicados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y al interior de la Defensoría del Pueblo.

Que, fecha 11 de febrero de 2026, la Profesional Analista de Gestión de Calidad, emitió el Informe Técnico INF/DP/UDITH/2026/011, señalando que la propuesta de la Versión 1 de los Procedimientos de: Apoyo Comunicacional, Código: APCP/UCOM-PRO-1; Diseño y Diagramación de Informes Defensoriales, Código: APCP/UCOM-PRO-2; Elaboración de Productos Comunicacionales, Código: APCP/UCOM-PRO-3; Coordinación y Apoyo Comunicacional Virtual, Código: APCP/UCOM-PRO-4; Desarrollo de Productos Comunicacionales de Promoción y Difusión de los Derechos Humanos, Código: APCP/UCOM-PRO-5; Distribución de Materiales, Código: APCP/UCOM-PRO-6; Desarrollo de Capacitaciones, Código: APCP/UCOM-PRO-7; Voluntariado, Código: APCP/UCOM-PRO-8; y Promoción, Código: APCP/UCOM-PRO-9, fueron sometidos 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/2026/21, de 19 de febrero de 2026, concluye señalando que la solicitud de aprobación de la Versión 1 de los Procedimientos de: Apoyo Comunicacional, Código: APCP/UCOM-PRO-1; Diseño y Diagramación de Informes Defensoriales, Código: APCP/UCOM-PRO-2; Elaboración de Productos Comunicacionales, Código: APCP/UCOM-PRO-3; Coordinación y Apoyo Comunicacional Virtual, Código: APCP/UCOM-PRO-4; Desarrollo de Productos Comunicacionales de Promoción y Difusión de los Derechos Humanos, Código: APCP/UCOM-PRO-5; Distribución de Materiales, Código: APCP/UCOM-PRO-6; Desarrollo de Capacitaciones, Código: APCP/UCOM-PRO-7; Voluntariado, Código: APCP/UCOM-PRO-8; y Promoción, Código: APCP/UCOM-PRO-9, propuestos por la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica de la Delegación Adjunta para la Promoción de Derechos Humanos y Cultura de Paz; 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; siendo esencial contar con instrumentos que establezcan lineamientos internos respecto a las solicitudes que son realizadas por las diferentes unidades o áreas organizacionales para la elaboración, coordinación, gestión y distribución de materiales comunicacionales y defensoriales así como en la formación para la defensa y promoción de derechos humanos; por otra parte, cumple con la respectiva gestión para su aprobación; por tanto no contraviene la normativa vigente.

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 Apoyo Comunicacional", Código: APCP/UCOM-PRO-1, Versión 1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

SEGUNDO.- APROBAR el "Procedimiento de Diseño y Diagramación de Informes Defensoriales", Código: APCP/UCOM-PRO-2, Versión 1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

TERCERO.- APROBAR el "Procedimiento de Elaboración de Productos Comunicacionales", Código: APCP/UCOM-PRO-3, Versión 1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

CUARTO.- APROBAR el "Procedimiento de Coordinación y Apoyo Comunicacional Virtual", Código: APCP/UCOM-PRO-4, Versión 1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

QUINTO.- APROBAR el "Procedimiento de Desarrollo de Productos Comunicacionales de Promoción y Difusión de los Derechos Humanos", Código: APCP/UCOM-PRO-5, Versión 1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEXTO.- APROBAR el "Procedimiento de Distribución de Materiales", Código: APCP/UCOM-PRO-6, Versión 1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SÉPTIMO.- APROBAR el "Procedimiento de Desarrollo de Capacitaciones", Código: APCP/UCOM-PRO-7, Versión 1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

OCTAVO.- APROBAR el "Procedimiento de Voluntariado", Código: APCP/UCOM-PRO-8, Versión 1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

NOVENO.- APROBAR el "Procedimiento de Promoción", Código: APCP/UCOM-PRO-9, Versión 1, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

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

DÉCIMO PRIMERO.- La Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica de la Delegación Adjunta para la Promoción de Derechos Humanos y Cultura de Paz, tiene bajo su cargo y funciones efectuar las acciones y gestiones que correspondan para asegurar el cumplimiento de los documentos aprobados, así como su correcta aplicación.

DÉCIMO SEGUNDO.- Se instruye a la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano difundir el presente documento en el marco de lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada.

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

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



PFCA
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAJ



Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: APOYO	Versión:	1
	COMUNICACIONAL	Página:	1 de 11

1. OBJETO

Establecer el Procedimiento de apoyo Comunicacional para la elaboración de notas de prensa, boletín informativo, monitoreo informativo y revisión de estilo de documentos con el fin de fortalecer la visibilización oportuna, coherente y estratégica de la gestión de la Defensoría del Pueblo de Bolivia, del Defensor del Pueblo, de las adjuntorías y delegaciones defensoriales departamentales y Unidades de Coordinación Regional.

2. BASE NORMATIVA

(Especifica que normativa legal sustenta el documento).

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las unidades y/o áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo de Bolivia que requieran la elaboración de notas de prensa, la visibilización de la gestión institucional en el boletín informativo, el servicio de monitoreo de noticias o la revisión de estilo de documentos oficiales (informes defensoriales, boletines temáticos, u otro material informativo).

4. RESPONSABILIDADES

Adjunta para la Promoción de los Derechos Humanos y Cultura de Paz (APCP): Canaliza y prioriza las solicitudes de apoyo comunicacional provenientes de la MAE, DP-DESP, las adjuntorías, delegaciones defensoriales departamentales y Unidades de Coordinación Regional y derivarlas al/la jefe(a) de la UCOM para su análisis técnico y procesamiento. Revisa los materiales comunicacionales elaborados desde una perspectiva institucional y estratégica, verificando su coherencia con los lineamientos de la Defensoría del Pueblo y remite los materiales revisados a la MAE o a la instancia solicitante para su validación y aprobación final, cuando corresponda.

Jefe(a) de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica (UCOM): Analiza las solicitudes y la documentación remitida por la APCP, verificando su viabilidad técnica, comunicacional y procedimental, asigna y deriva las solicitudes al Responsable del área correspondiente para su atención, devuelve las solicitudes a la instancia solicitante cuando no cumplan con los requisitos establecidos, indicando las observaciones correspondientes y supervisa el cumplimiento del procedimiento y asegura la calidad técnica de los productos comunicacionales.

Responsable de Comunicación: Coordina la atención de las solicitudes comunicacionales, asignando su elaboración al Profesional en Comunicación correspondiente, realiza la revisión técnica y de estilo de los materiales elaborados, verificando su coherencia, claridad y adecuación institucional, remite los productos comunicacionales a las instancias correspondientes para su validación y aprobación, y custodia y archiva las copias de los documentos oficiales elaborados y difundidos, conforme a los procedimientos internos.

Profesional en Comunicación: Analiza y atiende las solicitudes comunicacionales asignadas, elabora los productos informativos (nota de prensa, boletín informativo, monitoreo de noticias o revisión de estilo de documentos oficiales), de acuerdo con los lineamientos técnicos y comunicacionales establecidos, remite los materiales elaborados al Responsable de Comunicación para su revisión y validación técnica y resguarda y archiva los documentos producidos, conforme a las disposiciones internas.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: APOYO	Versión:	1
	COMUNICACIONAL	Página:	2 de 11

Unidad Solicitante; La adjuntoría, unidad o área organizacional de la Defensoría del Pueblo es responsable de gestionar el contenido sustantivo de los documentos de su competencia, proporciona información veraz, completa y oportuna para la elaboración de los productos comunicacionales y, revisa y valida los materiales remitidos, en el marco de sus atribuciones, antes de su aprobación final.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
DPB	DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE BOLIVIA
DP	DEFENSOR DEL PUEBLO
DP/DESP	DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO
APCP	ADJUNTORIA PARA LA PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y CULTURA DE PAZ
MAE	MAXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA
UCOM	UNIDAD DE COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN ESTRATÉGICA

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Nota informativa	Producto informativo elaborado por el profesional de Comunicación o periodista, mediante el cual narra o describe un evento o suceso sobre la gestión de la Defensoría del Pueblo o sus autoridades, de modo breve y conciso, con un lenguaje claro y comprensible.
Boletín informativo	Es una publicación semanal que contiene información, noticias relevantes de la gestión defensorial dirigidas al público interno y externo de la institución. Elaborado por el profesional de Comunicación es difundido mediante la página web y redes sociales institucionales.
Monitoreo de noticias	Es el proceso continuo de recopilación, análisis y evaluación de noticias sobre la DPB, el DP o relacionados a los DD.HH. publicados en medios de comunicación masiva. Elaborado por el profesional en Comunicación permite comprender la percepción pública, medir el impacto de la comunicación, identificar tendencias informativas y alertar de posibles crisis y tomar decisiones estratégicas.
Revisión de estilo	Es el proceso desarrollado por el profesional en Comunicación para perfeccionar el texto de un documento oficial de la DPB para mejorar su fluidez, claridad, coherencia y riqueza léxica, más allá de la corrección ortográfica, asegurando que el mensaje sea fácilmente comprensible para el lector ideal y ajustándose al género y propósito del escrito, sin alterar el estilo fundamental del autor.

7. DESARROLLO

Los pasos descritos en esta sección proporcionan instrucciones sobre los procedimientos para la elaboración de material informativo: nota de prensa, boletín, monitoreo de noticias o la revisión de estilo de los documentos oficiales de la DPB.

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: APOYO	Versión:	1
	COMUNICACIONAL	Página:	3 de 11

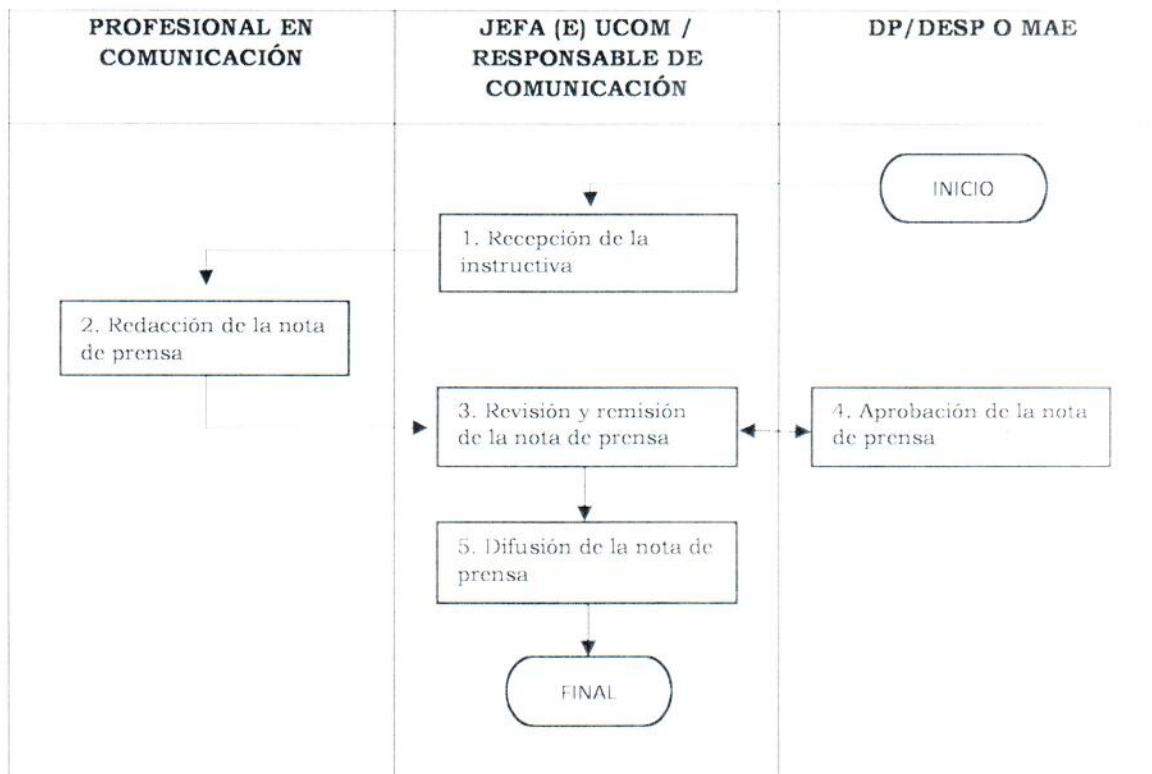
7.1. ELABORACIÓN DE LA NOTA DE PRENSA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
Recepción de la instructiva	Recibe la instrucción de elaboración de la Nota de prensa y la deriva al Profesional en Comunicación	Jefa(c) UCOM / Responsable de Comunicación	Correo electrónico o Instrucción Verbal
Redacción de la nota de prensa	Recopila y revisa la información o documentación, elabora la Nota de Prensa y lo remite al/la responsable de Comunicación o jefa(c) de UCOM para revisión y posterior remisión para aprobación del DP/DESP o la MAE; caso contrario al/la jefa(c) de UCOM/Responsable de Comunicación devuelve al profesional en Comunicación con observaciones para su ajuste.	Profesional en Comunicación	Nota de prensa proyectada para su aprobación
Revisión y remisión de la nota de prensa	Revisa y aprueba el proyecto de la nota de prensa y remite para aprobación del DP/DESP o la MAE	Jefa(c) UCOM / Responsable de Comunicación	Nota de prensa revisada y remitida para su aprobación
Aprobación de la nota de prensa	Revisa, aprueba y remite la nota de prensa a la UCOM para su difusión.	DP/DESP o MAE	Nota de prensa aprobada para su difusión
Difusión de la nota de prensa	Difunde la nota de prensa al público externo e interno, a través de la página web y redes sociales institucionales.	Jefa(c) UCOM / Responsable de Comunicación	Nota de prensa publicada en la web y RRSS.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO 1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: APOYO	Versión:	1
	COMUNICACIONAL	Página:	4 de 11

7.1.1. FLUJOGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE LA NOTA DE PRENSA



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: APOYO COMUNICACIONAL	Versión:	1
		Página:	5 de 11

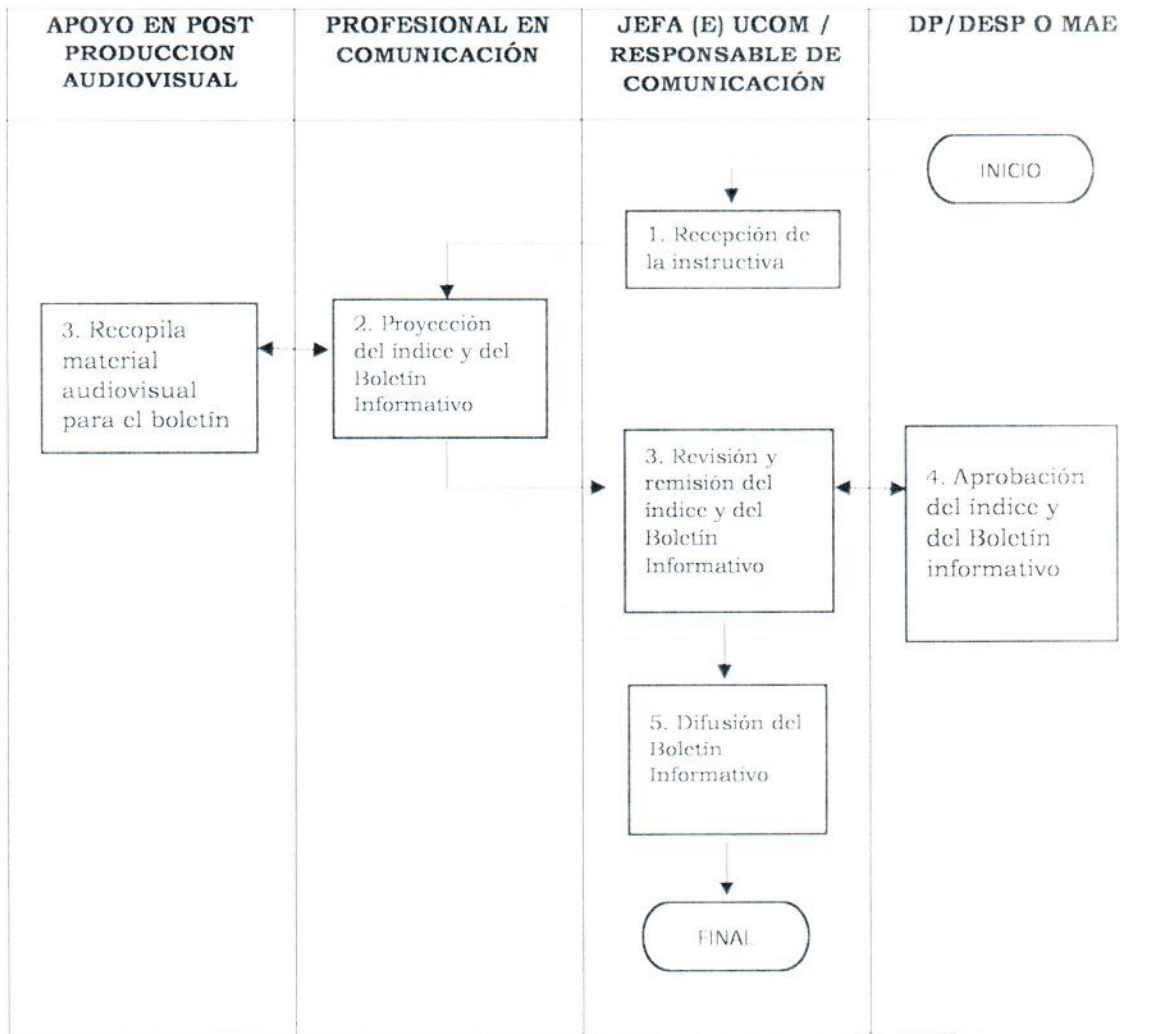
7.2. ELABORACIÓN DEL BOLETÍN INFORMATIVO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
Recepción de la instructiva	Recibe de DP/DESP o la MAE la instrucción de elaboración del Boletín Informativo y la deriva al Profesional en Comunicación	Jefa(e) UCOM / Responsable de Comunicación	Correo electrónico o Instrucción Verbal
Proyección del índice del Boletín Informativo	Elabora el índice de temas Boletín Informativo y lo remite al/la responsable de Comunicación o jefa(e) de UCOM para revisión y posterior remisión para aprobación del DP/DESP o la MAE; caso contrario al/la jefa(e) de UCOM/responsable de Comunicación devuelve al profesional en Comunicación con observaciones para su ajuste.	Profesional en Comunicación	Índice del Boletín Informativo su aprobación
Aprobación del índice del Boletín informativo	Revisa, aprueba y remite el índice del Boletín a la UCOM para la elaboración.	DP/DESP o MAE	Índice aprobado del Boletín Informativo
Producción del Boletín Informativo	Recopila, revisa la información o documentación, elabora el Boletín Informativo y lo remite al/la profesional del área sustantiva para su validación, al técnico en Post Producción para recopilar material audiovisual y al responsable de Comunicación o jefa(e) de UCOM para revisión final y posterior remisión para aprobación del DP/DESP o la MAE; caso contrario al/la jefa(e) de UCOM/Responsable de Comunicación devuelve al profesional en Comunicación con observaciones para su ajuste.	Profesional en Comunicación	Boletín Informativo elaborado para su aprobación
Revisión y remisión del Boletín Informativo	Revisa y aprueba el proyecto del Boletín Informativo y remite para aprobación del DP/DESP o la MAE	Jefa(e) UCOM / Responsable de Comunicación	Boletín Informativo revisado y remitido para su aprobación
Aprobación del Boletín Informativo	Revisa, aprueba y remite el Boletín Informativo a la UCOM para su difusión.	DP/DESP o MAE	Boletín Informativo aprobado para su difusión
Difusión del Boletín Informativo	Difunde el Boletín Informativo al público externo e interno, a través de la página web y redes sociales institucionales.	Jefa(e) UCOM / Responsable de Comunicación	Boletín Informativo publicado en la web, correo electrónico y RRSS.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO 1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: APOYO	Versión:	1
	COMUNICACIONAL	Página:	6 de 11

7.2.1. FLUJOGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DEL BOLETÍN INFORMATIVO



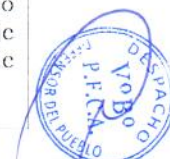
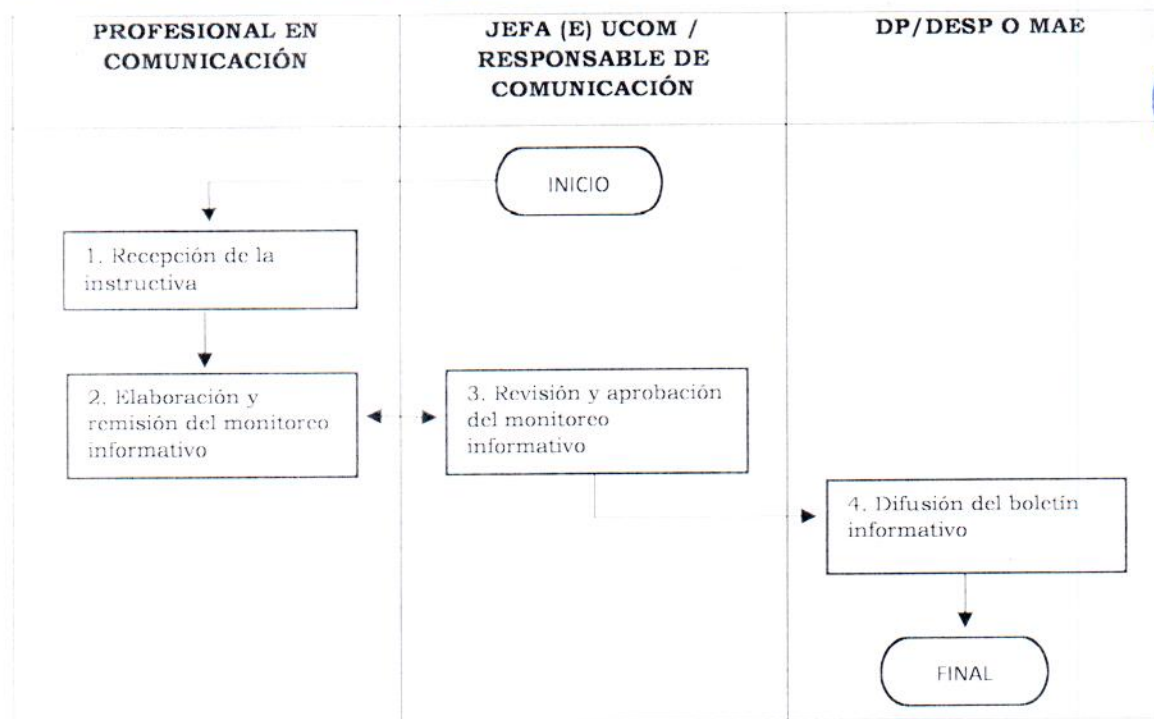
Handwritten signature.

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: APOYO	Versión:	1
	COMUNICACIONAL	Página:	7 de 11

7.3. MONITOREO DE NOTICIAS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
Recepción de la instructiva	Instruye la elaboración del monitoreo de noticias y la deriva al/la profesional en Comunicación	Jefa(c) UCOM / Responsable de Comunicación	Comunicación Interna
Elaboración y remisión del monitoreo informativo	Recopila y revisa la información de los diferentes medios de comunicación, elabora el monitoreo, lo remite al/la responsable de Comunicación para revisión.	Profesional en Comunicación	Proyecto de monitoreo informativo
Revisión y aprobación del monitoreo informativo	Revisa y aprueba el monitoreo informativo para su difusión por correo electrónico y redes sociales	Responsable de Comunicación	Monitoreo informativo revisado
Difusión del boletín informativo	Remite el monitoreo informativo a la MAE, adjuntos, jefes de unidad, responsables de área de la DPB, mediante correo electrónico o mensaje en la red social de WhatsApp	Profesional en Comunicación	Monitoreo informativo publicado en correo electrónico o mensaje en red social de WhatsApp

7.3.1. FLUJOGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE LA NOTA DE PRENSA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO 1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: APOYO	Versión:	1
	COMUNICACIONAL	Página:	8 de 11

7.4. REVISIÓN DE ESTILO

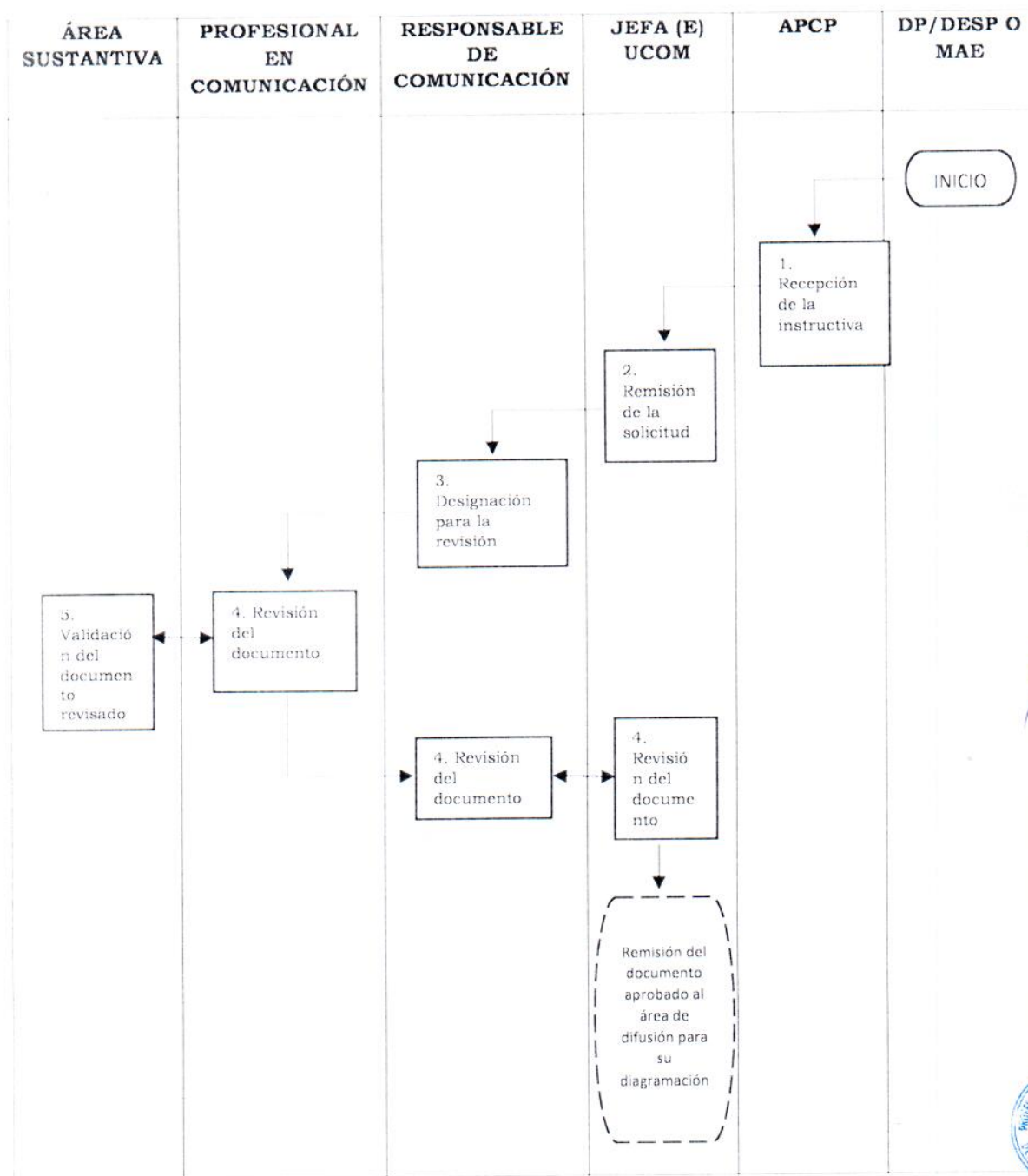
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
Instructiva	Instruye la revisión de estilo del documento y la deriva a la APCP	MAE / DP DESP	Hoja de ruta
Recepción de la instructiva	Recibe, instruye y remite la revisión de estilo del documento al/la jefa (e) de la UCOM	APCP	Hoja de ruta/correo electrónico
Remisión de la solicitud	Recibe y remite al responsable de Comunicación la solicitud de revisión de estilo del documento	Jefe de la UCOM	Hoja de ruta/correo electrónico de remisión
Designación para la revisión	Designa al profesional de Comunicación la revisión de estilo del documento	Responsable de Comunicación	Hoja de ruta/correo electrónico de designación
Revisión del documento	Recibe y revisa el documento, al concluir remite el documento revisado al jefe de la unidad solicitante para la validación y aprobación de la revisión de estilo	Profesional en Comunicación	Correo electrónico con documento revisado
Validación del documento revisado	Recibe, revisa y valida la corrección de estilo y la remite al profesional de Comunicación	Unidad solicitante	Correo electrónico con documento validado
Revisión del documento validado	Recibe, revisa y remite el documento aprobado al responsable de Comunicación	Profesional en Comunicación	Correo electrónico con documento aprobado
Revisión del documento aprobado	Recibe, revisa y remite el documento revisado y aprobado al/la jefa(e) de la UCOM	Responsable de Comunicación	Correo electrónico con documento aprobado
Remisión del documento aprobado al área de difusión para su diagramación	Recibe y remite el documento validado al responsable del área de difusión para el diagramado del documento	Jefe de la UCOM	Correo electrónico remitido a difusión con el documento aprobado



[Handwritten signature]

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2020
	Título: APOYO	Versión:	1
	COMUNICACIONAL	Página:	9 de 11

7.4.1. FLUJOGRAMA PARA LA REVISIÓN DE ESTILO



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM PRO 1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: APOYO	Versión:	1
	COMUNICACIONAL	Página:	10 de 11

8. REGISTROS

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

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO

9. INDICADORES

(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 VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
Numeración correlativa)	(Fecha de aprobación del Procedimiento)	(Se deberá aclarar los cambios e inclusiones realizadas respecto a la anterior versión)

11. ANEXOS

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

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
(Número de anexo)	



Handwritten signature in blue ink.

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: APOYO	Versión:	1
	COMUNICACIONAL	Página:	11 de 11

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Nelson Ramirez Choque	Karen Dayana Peredo Terceros	Roxana Mallea Mamani
CARGO	RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN	JEFE UNIDAD DE COMUNICACIÓN DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN ESTRATÉGICA	ADJUNTA PARA LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LA CULTURA DE PAZ
FECHA	11/12/2025	27/01/2025	27/01/2025
FIRMA	 Nelson Martin Ramirez Choque RESPONSABLE II DE COMUNICACIÓN UNIDAD DE COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN ESTRATÉGICA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 Karen Dayana Peredo Terceros JEFE DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN ESTRATÉGICA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 Roxana Mallea Mamani ADJUNTA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA LA PROMOCIÓN DE PAZ DERECHOS Y CULTURA DE PAZ DEFENSORÍA DEL PUEBLO



