



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"*.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

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-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: COORDINACIÓN Y APOYO COMUNICACIONAL VIRTUAL	Versión:	1
		Página:	1 de 5

1. OBJETO

Establecer el marco para la coordinación y el apoyo comunicacional virtual, garantizando la correcta transmisión de información a través de medios digitales, de manera eficiente y efectiva.

2. BASE NORMATIVA

- Constitución Política del Estado, de 07 de febrero de 2009.
- Ley N° 870 del Defensor del Pueblo, de 13 de diciembre de 2016.
- Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.

3. ALCANCE

Acciones relacionadas con la MAE y generadas en la oficina central de la Defensoría del Pueblo.

4. RESPONSABILIDADES

Delegado(a) Defensorial Adjunta para la Promoción de Derechos Humanos y Cultura de Paz: Supervisa el cumplimiento del procedimiento.

Delegados(as) Adjuntos, Jefes(as) de Unidades: Remitir el contenido del producto comunicacional para diseño y/o diagramación.

Jefe(a) Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica: supervisar el proceso completo de creación, validación y difusión de los productos comunicacionales.

Responsable de Difusión: coordinar la ejecución del procedimiento de difusión y de gestionar la producción de los materiales.

Técnico de Difusión: realizar el diseño gráfico, diagramación y adaptación de los productos comunicacionales en formato digital.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
AD	Área de Difusión
AS	Área solicitante
PC	Producto comunicacional
ACV	Acciones comunicacionales virtuales
APCP	Delegación Defensorial Adjunta para la Promoción de Derechos Humanos y Cultura de Paz

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Acciones comunicacionales virtuales	Labores planificadas para transmitir mensajes y generar interacción utilizando herramientas y plataformas digitales como redes sociales, sitios web, permitiendo una



Handwritten signature or mark.

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: COORDINACIÓN Y APOYO COMUNICACIONAL VIRTUAL	Versión:	1
		Página:	2 de 5

	comunicación inmediata, personalizada con audiencias específicas, como transmisiones, streamings de eventos, programas, podcast, spots, cápsulas de sensibilización, explanieres, postales seriadas u otro tipo de recursos.
Producto comunicacional	Cualquier material, tangible o intangible (como un video, un artículo, un afiche, una app o un programa de radio), creado y diseñado estratégicamente para transmitir un mensaje específico a un público objetivo , con el fin de informar, educar, persuadir o generar una acción, facilitando así la comprensión y el alcance efectivo de una idea, servicio o marca, que estrictamente responda a un objetivo derivado de una campaña Comunicacional.

7. DESARROLLO COORDINACIÓN Y APOYO COMUNICACIONAL VIRTUAL

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
Recepción de solicitud de acciones y apoyo de PC virtuales	Recibe solicitud de acciones y apoyo de PC virtuales para la promoción y difusión de Derechos Humanos y/o reunión de coordinación con la AS de la Defensoría del Pueblo.	Delegado(a) APCP o Jefe(a) de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica o Responsable de Difusión.	Nota Interna y/o Acta de reunión para la coordinación de contenido u acción comunicacional a planificar
Ingreso de información	Ingreso de información a la APCP para que luego de la revisión de estilo, se recibe y remite al AD para su producción o preparación de ACV.	APCP/ Área de Difusión	Nota interna
Producción del material virtual	Produce el material virtual acorde a la capacidad de producción y la complejidad de realización del mismo, cuya elaboración durará hasta cuatro días.	Área de Difusión	Proveído
Elaboración de ACV y/o PC	Elabora ACV y/o PC y remite para su revisión y ajustes al AS	Área de Difusión	Remisión por grupos virtuales en formato JPC



[Handwritten signature]

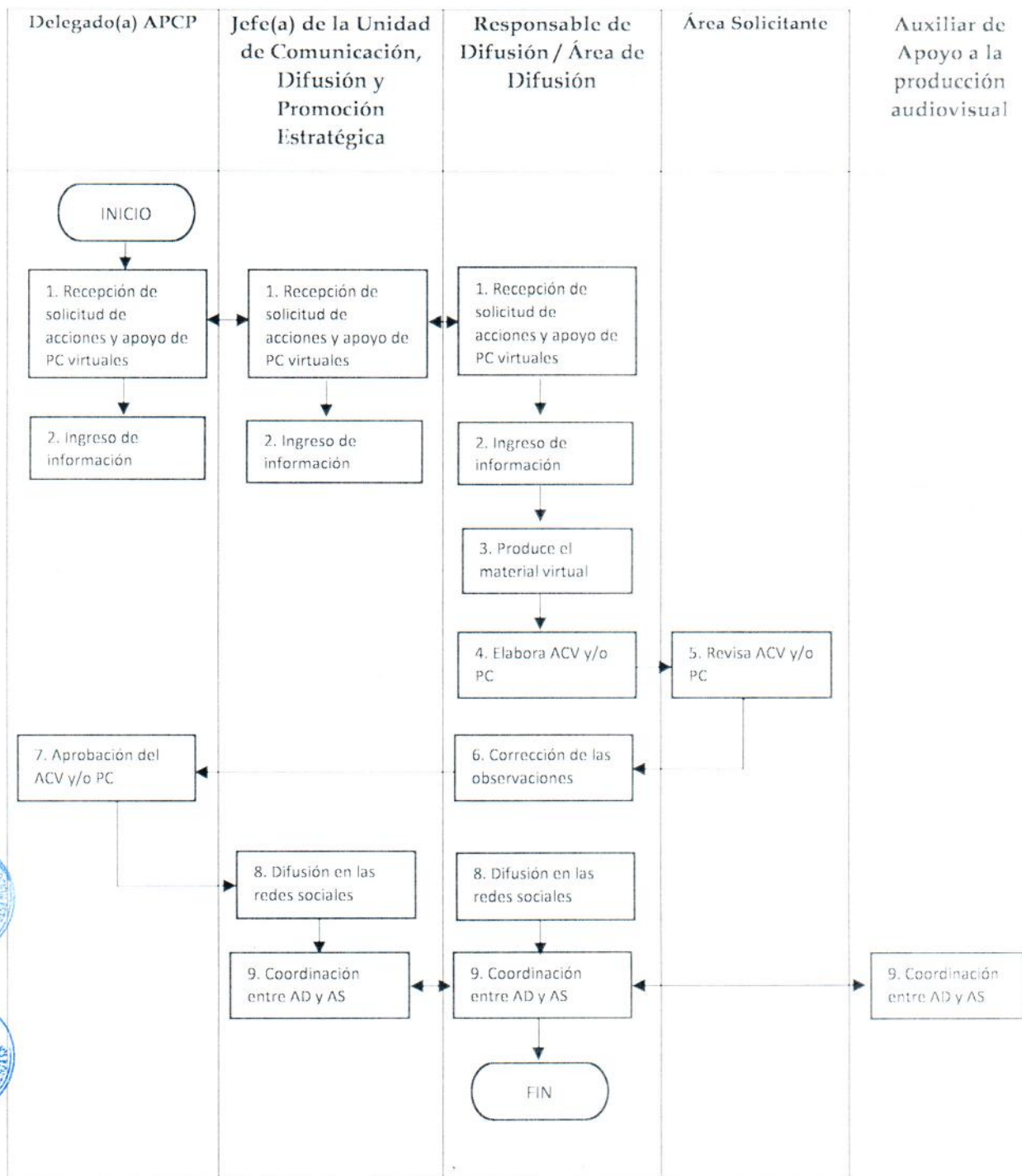
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: COORDINACIÓN Y APOYO COMUNICACIONAL VIRTUAL	Versión:	1
		Página:	3 de 5

Revisa ACV y/o PC	Revisa y si tiene observaciones remite a la UCOM para su corrección	AS	Remisión por grupos virtuales en formato JPG
Corrección de las observaciones	Se recibe las observaciones y subsana la ACV y/o PC y remite para su aprobación.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica / Área de Difusión	Remisión por grupos virtuales en formato JPG
Aprobación del ACV y/o PC	La APCP aprueba y remite a la UCOM el producto final en alta calidad para su difusión	Delegado(a)APCP	Correo institucional, adjuntando en JPG el PC.
Difusión en las redes sociales	Difunde de acuerdo a programación y estrategia en las redes sociales de la institución.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica / Área de Difusión	Programas de los eventos
Coordinación entre AD y AS	En caso de una ACV, como un streaming de evento o activación de sensibilización se programará su transmisión, por lo que se coordinará con la AS y el Área de Comunicación, para el armado de la escenografía y la instalación de equipos.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica / Área de Difusión/ Auxiliar de Apoyo a la producción audiovisual	Programas de los eventos



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: COORDINACIÓN Y APOYO COMUNICACIONAL VIRTUAL	Versión: Página:	1 4 de 5

B) FLUJOGRAMA COORDINACIÓN Y APOYO COMUNICACIONAL VIRTUAL



Handwritten signature or mark.

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-4
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: COORDINACIÓN Y APOYO COMUNICACIONAL VIRTUAL	Versión:	1
		Página:	5 de 5

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
	Programas de los eventos
	Links de los productos publicados en diferentes plataformas.

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
	Conforme al POA

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
N.A.		

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
N.A.	

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
NOMBRE	Álvaro Manuel Paredes Ramos	Marco Antonio Yupanqui Flores	Karen Dayana Peredo Terceros	Roxana Mallica Mamani	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	TÉCNICO DE DIFUSIÓN	RESPONSABLE II DE DIFUSIÓN	JEFA DE LA UNIDAD I DE COMUNICACIÓN DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN ESTRATÉGICA	DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTO(A) PARA LA PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y CULTURA DE PAZ	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	22/12/2025	22/12/2025	27/01/2026	27/01/2026	20 FEB 2026
FIRMA					



