



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.





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-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	1 de 26

1. OBJETO

Establecer el proceso sistemático para diseñar, planificar, implementar y evaluar cursos de capacitación orientados a la promoción, protección y respeto de los derechos humanos.

2. BASE NORMATIVA

- **Constitución Política del Estado:** Artículos 218 al 224 (Capítulo Primero, Título IV), que establecen la naturaleza y funciones de la Defensoría del Pueblo.
- **Ley N° 870, Ley del Defensor del Pueblo (13 de diciembre de 2016):**
 - o **Artículo 2, Numeral 1:** Define a la institución como la encargada de velar por la **vigencia, promoción, difusión y cumplimiento** de los derechos humanos individuales y colectivos.
 - o **Artículo 2, Numeral 2:** Establece la responsabilidad de promover y defender los derechos de las **naciones y pueblos indígena originario campesinos, comunidades urbanas, interculturales, afrobolivianos** y bolivianos en el exterior.
 - o **Artículo 14, Numerales 4, 5 y 6:** Relativos a la función de promover el respeto a los principios y valores del Estado, diseñar y ejecutar programas y proyectos institucionales, y realizar campañas de educación y sensibilización.
 - o **Artículo 14, Numeral 14:** Faculta la suscripción de convenios y alianzas con instituciones académicas y organizaciones sociales para la promoción y difusión de derechos.

3. ALCANCE

Aplica a todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo o personas responsables de desarrollar y ejecutar programas formativos en derechos humanos dentro de la institución.

4. RESPONSABILIDADES

- **Defensor/a del Pueblo:** Suscribe convenios y aprueba la normativa interna.
- **Delegada Defensorial Adjunta para la Promoción de DD.HH. y Cultura de Paz:** Supervisa la pertinencia de las solicitudes y brinda la aprobación final a los planes de capacitación.
- **Jefatura de la Unidad de Comunicación y Promoción:** Supervisa la planificación, gestiona el apoyo de áreas especializadas y valida los planes antes de su aprobación superior.
- **Unidades Organizacionales Especializadas y Áreas Temáticas:**
 - o Proporcionan los contenidos técnicos de fondo, marcos legales específicos y doctrina de derechos humanos para el diseño de las actividades.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión: Página:	1 2 de 26

- Validar la precisión técnica de los materiales producidos por la Unidad de Comunicación para asegurar el rigor de la información institucional.

- **Profesional de la Unidad de Comunicación y Promoción:**

- Diseña la metodología didáctica y el plan de capacitación de los procesos formativos.
- Elabora los contenidos técnicos y materiales de apoyo (cartillas, guías, presentaciones, etc.).
- Brinda asistencia técnica y remitir el material educativo a las unidades o áreas encargadas de la ejecución.
- Asegura que el contenido cumpla con los enfoques de derechos humanos, género e interculturalidad.
- Administrar la Plataforma Educativa de Formación en Derechos Humanos (PEDH).

- **Unidades y/o Áreas Organizacionales Encargadas de la Ejecución (DDD, UCR u otras):**

- Ejecuta la actividad formativa utilizando el material y la metodología proporcionada.
- Gestionar la logística y convocatoria para asegurar la participación del público objetivo.
- Reportar el desarrollo y resultados de la actividad a la Unidad de Educación/Comunicación.



5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
DDD	Delegaciones Defensoriales Departamentales
UCR	Unidades de Coordinación Regional
EDH	Educación en Derechos Humanos
UCOM	Unidad de Comunicación, difusión y promoción estratégica
PEDH	Plataforma Educativa de Formación en Derechos Humanos

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Proceso Formativo	Conjunto de actividades educativas (presenciales o virtuales) orientadas a la adquisición de conocimientos y desarrollo de capacidades en DD.HH.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	3 de 26

Sesión Informativa	Proceso estructurado y autónomo de duración corta/mediana, diseñado para ampliar habilidades y conocimientos técnicos de manera intensiva.
Taller de Capacitación	Actividad de carácter práctico donde los participantes trabajan colectivamente para generar un producto final (plan de acción, política, etc.).
Taller de Sensibilización	Espacio vivencial que utiliza métodos participativos para aumentar la conciencia, empatía y solidaridad sobre temas específicos de DD.HH.
Seminario	Encuentro académico para el intercambio estructurado de opiniones entre expertos y participantes, fomentando el debate y la reflexión crítica.
Foro	Espacio de discusión pública que permite la participación de académicos, activistas y comunidad para analizar temas relevantes de DD.HH.
Cátedra Libre	Entorno académico flexible y abierto que promueve la investigación independiente y el pensamiento crítico desde diversas perspectivas.
Conversatorio	Encuentro informal que facilita el diálogo directo y el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre diferentes actores sociales
Jornada de Diálogo Intercultural	Espacio de encuentro entre diversas culturas y etnias para promover el entendimiento mutuo y la convivencia pacífica.
Proyecto de Arte y Cultura	Estrategia educativa que utiliza expresiones artísticas (cine, teatro, música) como herramientas para transmitir mensajes sobre dignidad humana.
Plataforma Educativa de Formación en Derechos Humanos	Entorno virtual de aprendizaje de la Defensoría del Pueblo para la oferta de cursos no presenciales de manera flexible y accesible virtual de aprendizaje de la Defensoría del Pueblo para la oferta de cursos no presenciales de manera flexible y accesible
Público objetivo	Personas a quienes van dirigidos los procesos formativos (servidores públicos, comunidad, organizaciones civiles, etc.).
Plan de Capacitación	Documento técnico que describe los objetivos, metodología, contenido, cronograma, recursos y criterios de evaluación de un proceso formativo específico.

7. DESARROLLO

7.1. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PRESENCIAL

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
1. Solicitud e iniciativa	Solicita el curso o evento de formación o capacitación (por	Organización social, civil y/o iniciativa propia de	Solicitud y Hoja de Ruta



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título:	Versión:	1
	DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Página:	4 de 26

	requerimiento externo o iniciativa propia).	alguna área o unidad organizacional	
2. Recepción	Recibe y remite la solicitud a APCP.	Despacho	
3. Remisión	Recibe y remite la solicitud a la UCOM.	Delegado/a Adjunto/a para la promoción de derechos humanos y cultura de paz.	
4. Análisis de pertinencia	Analiza la viabilidad de la solicitud y, de ser necesario, convoca a reunión para definir el alcance.	Jefa/c de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Acta de reunión
5. Gestión de convenio	Si corresponde gestiona la suscripción de un convenio interinstitucional con la organización social o civil.	Jefa/c de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Informe técnico
6. Solicitud de apoyo técnico	Si corresponde solicita apoyo y contenido a las áreas o unidades organizacionales especializadas para el diseño metodológico y ejecución de la actividad	Jefa/c de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica/	Nota interna o correo electrónico
7. Provisión de contenido	Proporciona los insumos técnicos, marcos legales y doctrina de DD.HH. específica según el área temática.	Unidades Organizacionales Especializadas	Insumos técnicos
8. Diseño y remisión inicial	Elabora el plan de capacitación y/o los materiales didácticos basados en los insumos técnicos recibidos y remite a la jefatura para validación inicial.	Profesional Unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica	Plan de capacitación
9. Remisión para revisión	Recibe el material revisado y lo remite a la instancia superior para su aprobación final.	Jefa/c de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Nota interna o correo electrónico
10. Aprobación del plan de capacitación	Revisa y de no haber observaciones aprueba la actividad	Delegado/a Adjunto/a para la promoción de derechos humanos y cultura de paz.	Plan aprobado
11. Gestión para elaboración de material	Si corresponde gestiona con la Unidad administrativa la elaboración de material didáctico y gestión de refrigerios	Jefa/c de la Unidad I de comunicación, difusión y	Documentos requeridos para contratación



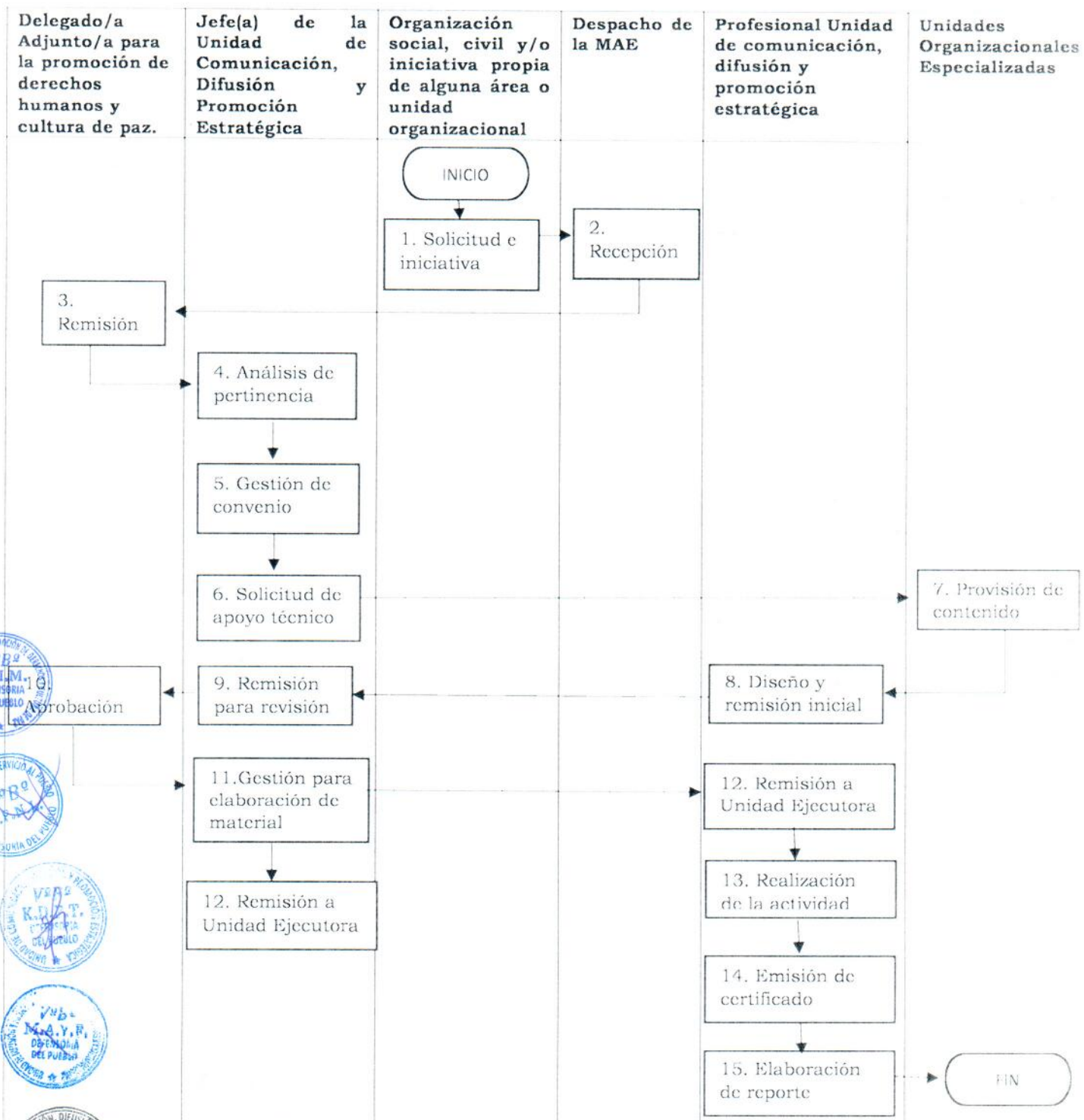
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	5 de 26

		promoción estratégica	
12. Remisión a Unidad Ejecutora	Si corresponde envía el plan aprobado y el plan de capacitación y contenido de la actividad a la unidad y/o área organizacional, encargada de la ejecución de la actividad.	Profesional Unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica/ Jefa/c de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Nota interna/correo electrónico
13. Realización de la actividad	Ejecución del proceso según corresponda: 1. Por la UCOM; 2. Por el área organizacional con apoyo de la UCOM; o 3. De forma autónoma por el área organizacional siguiendo la metodología.	Profesional Unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica	APCP/UCOM R 10 Lista para certificación (Anexo 1) o Google forms
14. Emisión de certificado	Se emite certificado de acuerdo a APCP/UCOM R-11 Lineamientos para la redacción de contenidos textuales en certificados (Ver anexo 2)	Profesional Unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica	Certificados
15. Elaboración de reporte	Si la actividad fue desarrollada por la unidad elabora reporte	Profesional de la Unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica	Nota interna y reporte

7.2. FLUJOGRAMA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PRESENCIAL



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento:		Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título:		Versión:	1
	DESARROLLO DE CAPACITACIONES		Página:	6 de 26



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	7 de 26

7.3. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN VIRTUAL

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
1. Solicitud e iniciativa	Solicita el curso o evento de formación o capacitación virtual por requerimiento externo o iniciativa propia.	Organización social, civil y/o iniciativa propia de alguna área o unidad organizacional	Solicitud y Hoja de Ruta
2. Recepción	Recibe y remite la solicitud a la APCP	Despacho	Hoja de ruta
3. Remisión	Recibe y remite solicitud a la UCOM	Delegada Defensorial Adjunta para la Promoción de DD.HH. y Cultura de Paz.	Hoja de ruta
4. Análisis de pertinencia	Analiza la viabilidad técnica en la plataforma y, de ser necesario, convoca a reunión de coordinación con los solicitantes para definir el alcance y objetivos.	Jefa/c de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Acta de reunión
5. Designación de punto de contacto	Si corresponde, solicita a la unidad solicitante un punto de contacto para seguimiento, coordinación externa y apoyo operativo en plataforma.	Jefa/c de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica	Nota interna o correo electrónico
6. Gestión de convenio	Si corresponde gestiona la suscripción de un convenio interinstitucional con la organización social o civil.	Jefa/c de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Informe técnico
7. Apoyo para Diseño Instruccional	Si el curso es nuevo y corresponde, se solicita apoyo a las unidades y/o áreas organizacionales especializadas para la elaboración del diseño instruccional.	Jefa/c de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica	Nota interna o correo electrónico
8. Provisión de contenido	Proporciona insumos técnicos, marcos legales y doctrina de DD.HH. específica para la virtualización.	Unidades Organizacionales Especializadas	Insumos técnicos
9. Diseño y remisión inicial	Elabora o ajusta el diseño instruccional y materiales didácticos (guiones, videos,	Profesional de la Unidad de Comunicación, Difusión y	Plan de capacitación / Guión instruccional



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO 7
	Tipo de documento:	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título:	Versión:	1
	DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Página:	8 de 26

	foros); remite a jefatura para validación.	Promoción Estratégica	
10. Diseño de material comunicacional	Remite al área de difusión para la elaboración de diseño gráfico, postales, dossier informativo, banner y certificados.	Profesional de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica	Piezas gráficas y digitales
11. Validación y aprobación conjunta	Remite el material a la unidad solicitante (si corresponde) para validación y posteriormente a la instancia superior para aprobación final.	Profesional de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica	Nota interna o correo electrónico
12. Remisión para revisión	Recibe el material revisado y lo remite a la instancia superior para su aprobación final.	Jefa/e de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Nota interna o correo electrónico
13. Aprobación del plan	Revisa y de no haber observaciones aprueba la actividad	Delegada Defensorial Adjunta para la Promoción de DD.HH. y Cultura de Paz	Plan aprobado
14. Montaje y Configuración	Realiza el montaje final de contenidos, evaluaciones y recursos didácticos en la plataforma PEDH.	Profesional de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica	Curso configurado en PEDH
15. Configuración de Certificados	Realiza la configuración del certificado para descarga en la plataforma, asegurando que el diseño y los criterios de emisión se ajusten estrictamente a los lineamientos de certificación vigente.	Profesional de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica	Certificado configurado
16. Lanzamiento y Publicación	Ejecuta la estrategia de difusión según la naturaleza del curso: 1. Si es abierto: se remite el material gráfico y enlace a Redes sociales para la publicación masiva. 2. Si es cerrado/sectorial: Envía banner, dossier y enlace de registro directamente a la organización externa o unidad solicitante (vía punto de contacto)	Profesional de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica	Convocatoria publicada
17. Ejecución y Monitoreo	Supervisa el desarrollo del curso, brinda soporte técnico a los	Profesional de la Unidad de	



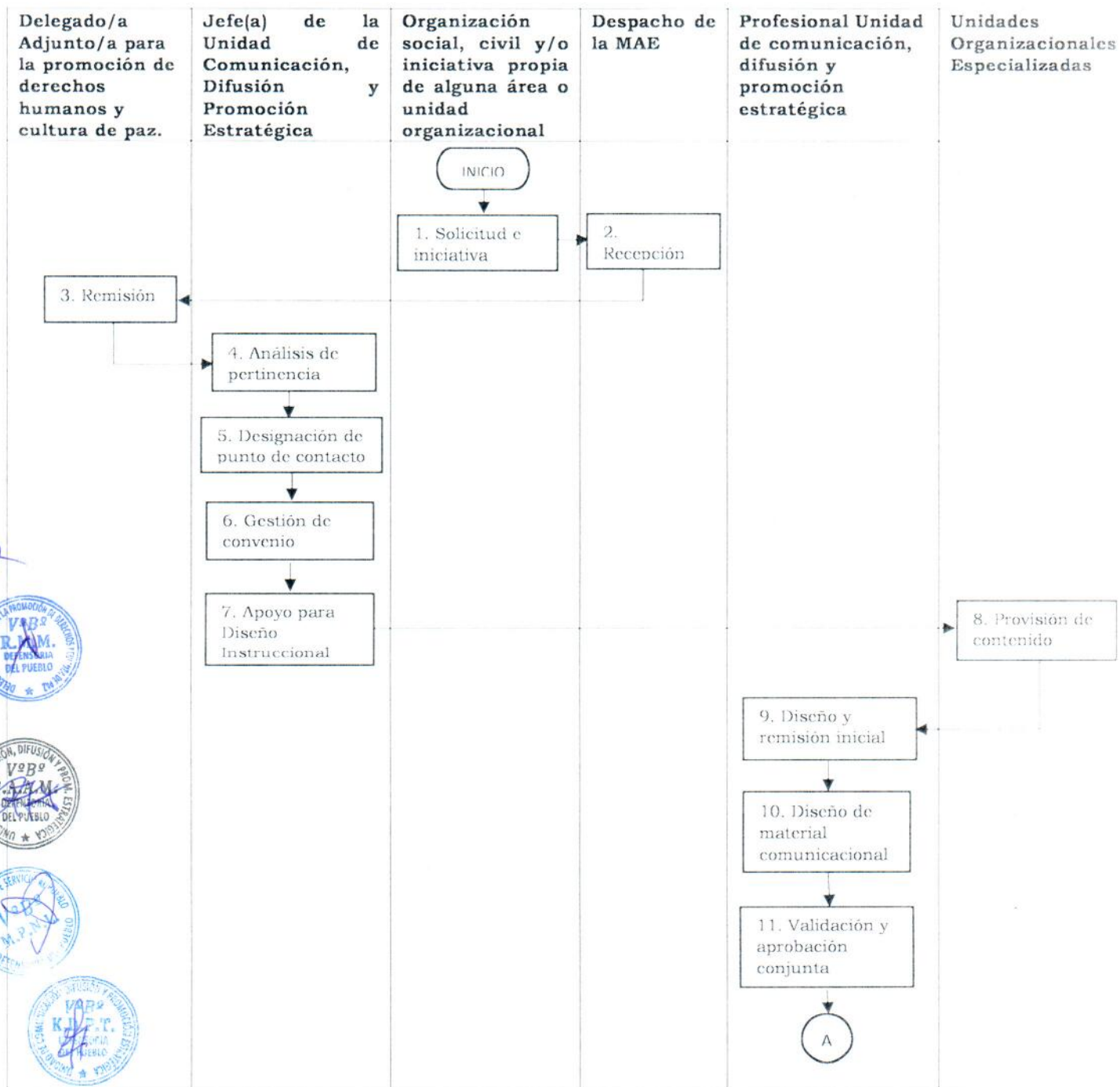
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	9 de 26

	usuarios y realiza el seguimiento con el punto de contacto.	Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica	
18. Cierre y Reporte	Al término del curso, procede al cierre técnico en la plataforma. Si corresponde, extrae el reporte consolidado de seguimiento y certificación del sistema y lo envía a la Unidad o área organizacional solicitante para su conocimiento y registro.	Profesional de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica	Nota interna o correo electrónico



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO 7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	10 de 26

B) FLUJOGRAMA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN VIRTUAL



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento:	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título:	Versión:	1
	DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Página:	11 de 26

Delegado/a Adjunto/a para la promoción de derechos humanos y cultura de paz.	Jefe(a) de la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica	Organización social, civil y/o iniciativa propia de alguna área o unidad organizacional	Despacho de la MAE	Profesional Unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica	Unidades Organizacionales Especializadas
13. Aprobación del plan	A 12. Remisión para revisión			14. Montaje y configuración 15. Configuración de certificados 16. Lanzamiento y Publicación 17. Ejecución y Monitoreo 18. Cierre y Reporte INICIO	



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM PRO 7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	12 de 26

7.4. EMISIÓN DE CERTIFICADOS

7.4.1. CERTIFICADOS PARA CURSOS VIRTUALES DE LA PLATAFORMA EDUCATIVA

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
1. Solicitud de Certificación en Curso Virtual	Al solicitar la apertura de un curso virtual, se debe incluir el tipo de certificado (asistencia, participación o aprobación) y su contenido según lineamiento. Si es por iniciativa de un área de la DP, el contenido lo aprueba la/el jefa/e del área solicitante. Si es por requerimiento externo o iniciativa de la Adjuntoría, la UCOM elabora el contenido y lo aprueba la/el Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica	Área o Unidad Organizacional solicitante	Solicitud y Hoja de ruta
2. Recepción y Remisión	Recibe la solicitud formal y la remite a la unidad correspondiente para su tratamiento.	Despacho	Hoja de ruta
3. Derivación a la Adjuntoría.	Recibe la solicitud de certificación y la deriva a la unidad responsable del área técnica.	Delegada Defensorial Adjunta para la Promoción de DD.HH.	Hoja de ruta
4. Remisión a Unidad Técnica.	Recibe la solicitud y la remite al área técnica encargada de la educación y comunicación estratégica.	Jefa/e de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Remisión interna.
5. Revisión y Validación Técnica.	La UCOM revisa el contenido propuesto, valida que cumpla con los lineamientos institucionales y sugiere modificaciones si corresponde.	Profesional de la Unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica	Validación técnica





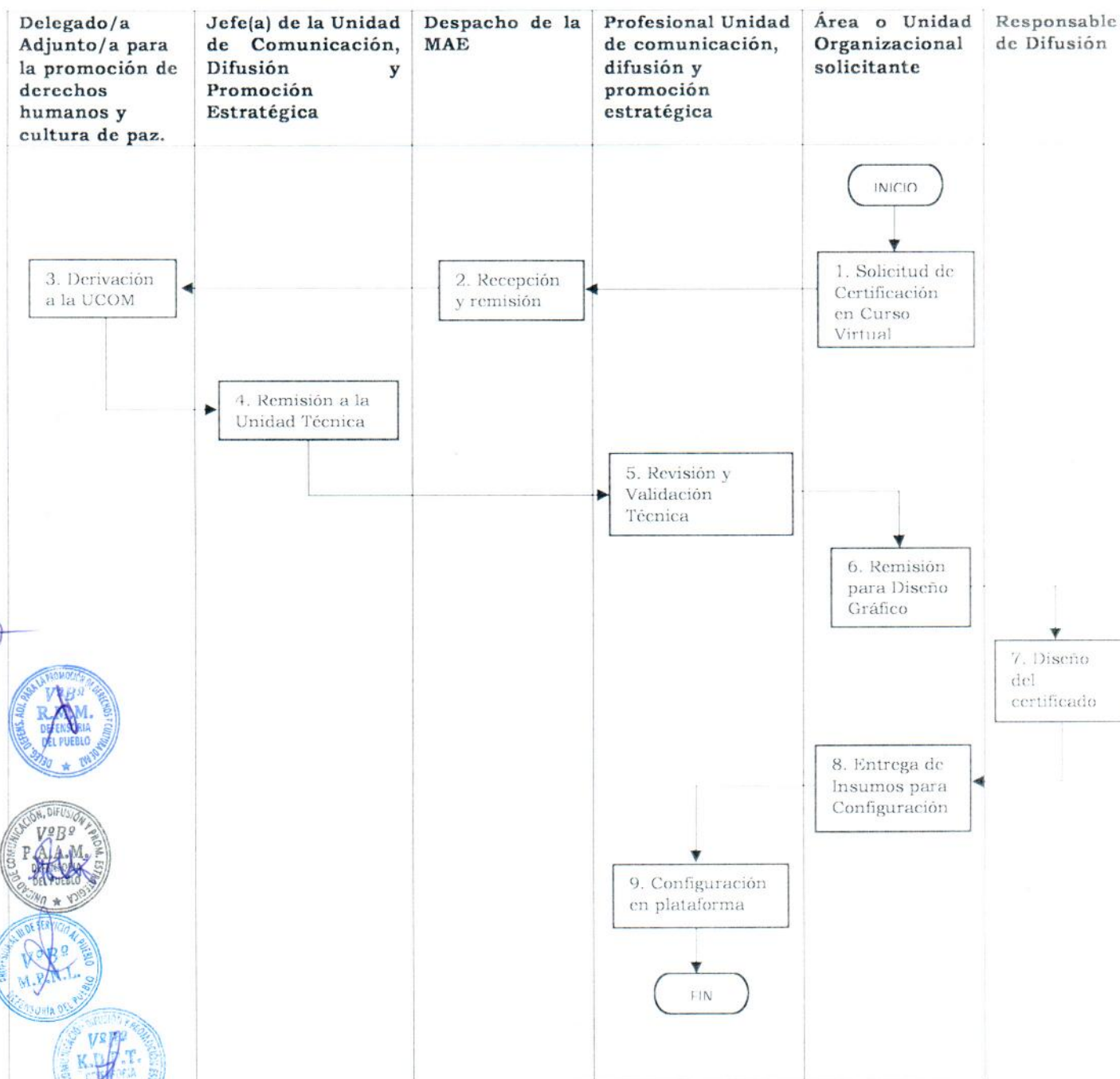
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	13 de 26

6. Remisión para Diseño Gráfico	La unidad solicitante remite el contenido final validado al área de difusión para su diseño de acuerdo al manual de uso de imagen.	Área o Unidad Organizacional Solicitante	Contenido validado
7. Diseño del Certificado	Difusión elabora el diseño del certificado y lo entrega a la unidad solicitante.	Responsable de Difusión	Certificado con diseño gráfico
8. Entrega de Insumos para Configuración	La unidad solicitante entrega el certificado diseñado a la UCOM (educación) para su procesamiento	Área o Unidad Organizacional Solicitante	Certificado diseñado
9. Configuración en plataforma	Realiza la configuración técnica del certificado en la plataforma intermedia para permitir la descarga por parte de los usuarios	Profesional de la Unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica	Certificado configurado en plataforma



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	14 de 26

B) FLUJOGRAMA CERTIFICADOS PARA CURSOS VIRTUALES DE LA PLATAFORMA EDUCATIVA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	15 de 26

7.4.2. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DIGITAL O FÍSICA PARA PROCESOS PRESENCIALES

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
1. Solicitud de Certificación	Viene con la solicitud o iniciativa del curso, debe incluir tipo (asistencia, participación o aprobación) y contenido de acuerdo a lineamientos, <i>si es digital</i> el contenido debe ser aprobado por la/el jefe de área organizacional solicitante, si es una solicitud externa la unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica elabora el contenido con aprobación de la/el jefe de Unidad. <i>Si es físico</i> el contenido debe ser aprobado por el jefe de gabinete.	Área o Unidad Organizacional solicitante	Solicitud y Hoja de ruta
2. Derivación a la UCOM	Recibe la solicitud de certificación y la deriva a la unidad responsable del área técnica.	Delegada Defensorial Adjunta para la Promoción de DD.HH.	Hoja de ruta
3. Remisión a Unidad Técnica.	Recibe la solicitud y la remite al área técnica encargada de la educación y comunicación estratégica.	Jefa/e de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Remisión interna.
4. Revisión y Validación Técnica.	La unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica revisa el contenido propuesto, valida que cumpla con los lineamientos institucionales y sugiere modificaciones si corresponde.	Profesional de la Unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica	Validación técnica
5. Remisión para Diseño Gráfico	La unidad solicitante remite el contenido final validado al área de difusión para su diseño de acuerdo al manual de uso de imagen.	Área o Unidad Organizacional solicitante	Contenido validado



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM PRO 7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	16 de 26

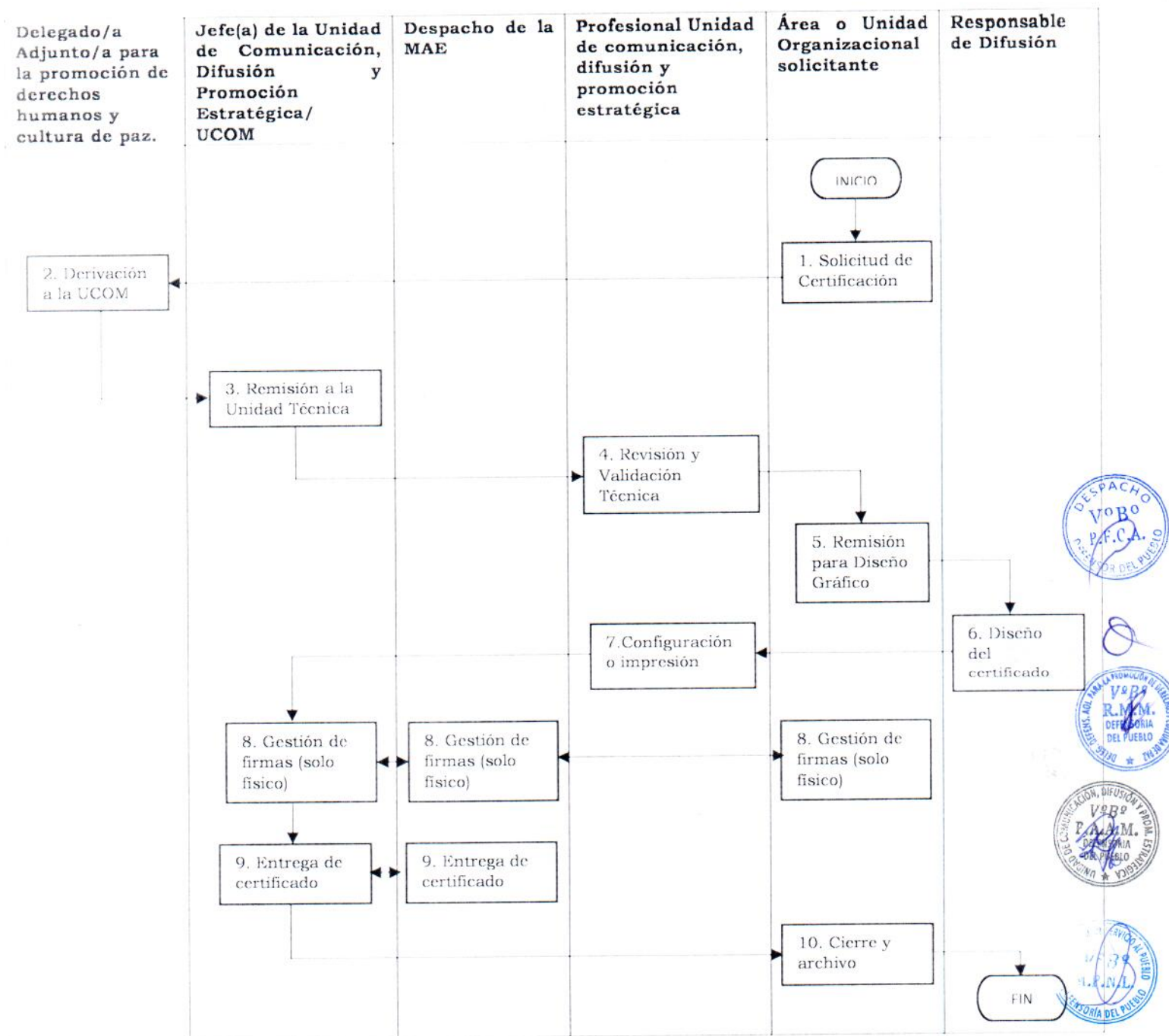
	Si el certificado es digital, el contenido validado es remitido por la unidad solicitante a difusión para el diseño de acuerdo a manual de uso de imagen.		
6. Diseño del Certificado	Difusión elabora el diseño del certificado y lo entrega a la unidad solicitante.	Responsable de Difusión	Certificado con diseño gráfico
7. Configuración o impresión	Digital: El diseño es entregado al/la Profesional en capacitación en promoción cultural de los Derechos Humanos para su configuración en plataforma intermedia Físico: La/el profesional exporta la lista de registro e imprime los certificados en las plantillas tras el evento	Profesional en capacitación en promoción cultural de los Derechos Humanos	Certificado configurado o impreso
8. Gestión de firmas (solo físico)	Para otras ciudades, UCOM gestiona la firma, Para ON, DDD, La Paz y UCR El Alto, gestiona la Unidad Solicitante. Todos deben remitirse a despacho para firma del Defensor del Pueblo	Área o Unidad Organizacional solicitante/UCOM /Despacho	Certificados firmados
9. Entrega de certificado	Despacho entrega los certificados a la instancia solicitante o a UCOM (en caso de otras oficinas). Si corresponde, UCOM envía para entrega y constancia de recepción.	Despacho/UCOM	Registro de entrega
10. Cierre y archivo	La Unidad solicitante entrega la lista de certificados con firma de recepción. UCOM procede al archivo de la lista	Área o Unidad Organizacional solicitante/UCOM	Lista de recepción archivada

0



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	17 de 26

B) FLUJOGRAMA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DIGITAL O FÍSICA PARA PROCESOS PRESENCIALES



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM PRO 7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	18 de 26

7.4.3. SOLO SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
1. Solicitud de Certificación	Remite nota interna al Defensor del Pueblo incluyendo: nombre del proceso, objetivo, población, soporte (físico/digital), tipo (asistencia, participación o aprobación) y contenido según lineamientos. Si el certificado es digital, el contenido debe ser aprobado por la/el jefa/e de área solicitante ; si es físico, debe ser aprobado por el jefe de gabinete	Área o Unidad Organizacional solicitante	Solicitud y Hoja de ruta
2. Recepción y Remisión	Recibe la solicitud formal y la remite a la unidad correspondiente para su tratamiento.	Despacho	Hoja de ruta
3. Derivación a la Adjuntoria.	Recibe la solicitud de certificación y la deriva a la unidad responsable del área técnica.	Delegada Defensorial Adjunta para la Promoción de DD.HH.	Hoja de ruta
4. Remisión al Área Técnica.	Recibe la solicitud y la remite al área técnica encargada capacitación en promoción cultural de los Derechos Humanos	Jefa/e de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Remisión interna.
5. Recibe y Analiza	Si corresponde la/el profesional del Área revisa el contenido propuesto para el certificado, valida el cumplimiento de lineamiento y sugiere modificaciones	Profesional en capacitación en promoción cultural de los Derechos Humanos	
6. Registro de participantes	El/la profesional UCOM coordina el registro con la unidad solicitante, genera el enlace (Forms o plataforma intermedia) y lo remite a la Unidad solicitante para su difusión	Profesional en capacitación en promoción cultural de los Derechos Humanos	Enlace de registro
7. gestión de diseño (solo digital)	Si el certificado es digital, la unidad solicitante remite el contenido validado al área de difusión para su diseño siguiendo el manual de uso de imagen.	Área o Unidad Organizacional solicitante	Nota interna o correo electrónico

Q



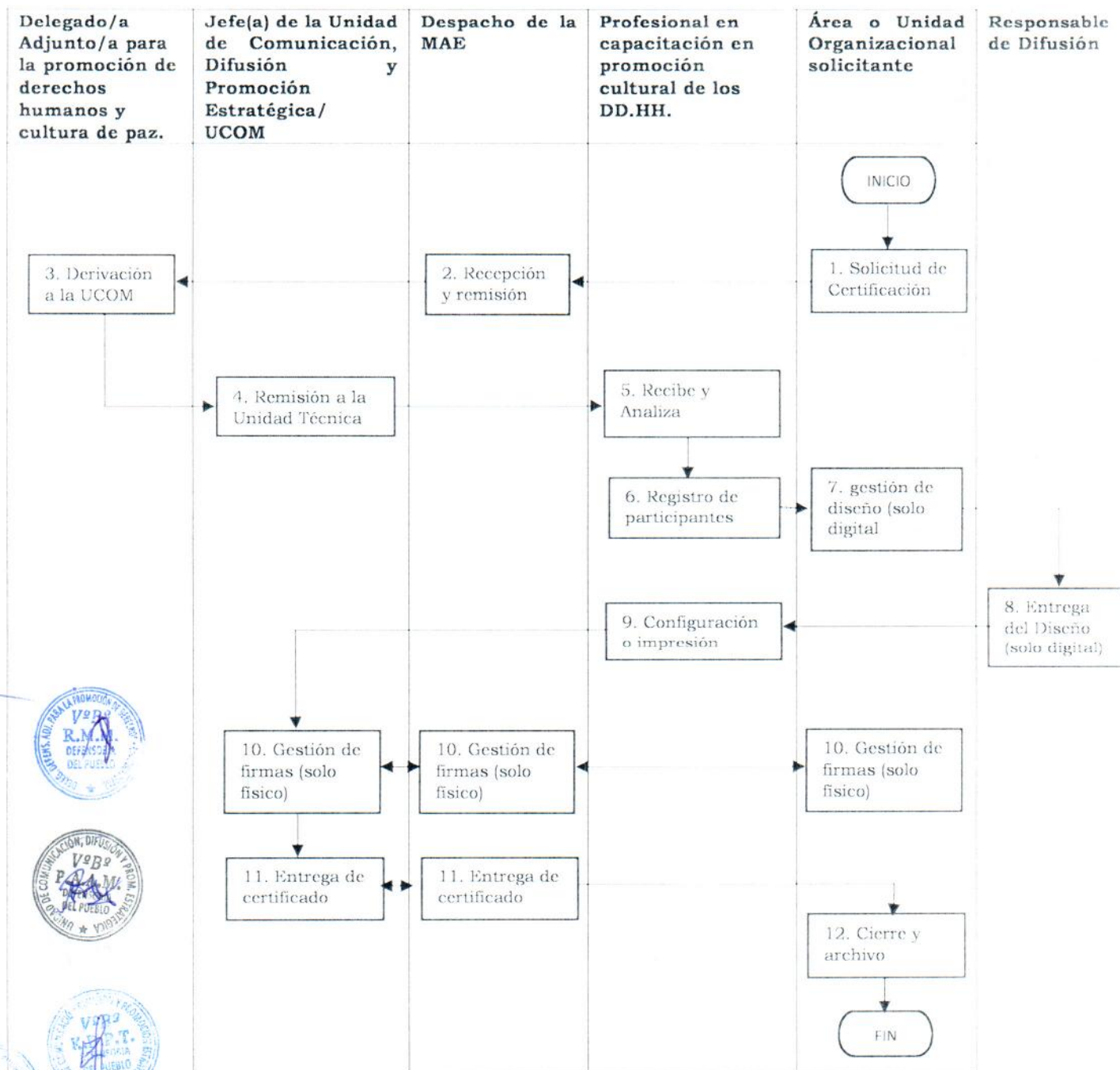
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	19 de 26

8. Entrega de Diseño (Solo Digital)	Difusión elabora y entrega el certificado con diseño gráfico a la unidad solicitante.	Responsable de Difusión	Certificado con diseño gráfico
9. Configuración o impresión	Digital: El diseño es entregado al/la Profesional en capacitación en promoción cultural de los Derechos Humanos para su configuración en plataforma intermedia Físico: La/el profesional exporta la lista de registro e imprime los certificados en las plantillas tras el evento	Profesional en capacitación en promoción cultural de los Derechos Humanos	Certificado configurado o impreso
10. Gestión de firmas (solo físico)	Para otras ciudades, UCOM gestiona la firma, Para ON, DDD, La Paz y UCR El Alto, gestiona la Unidad Solicitante. Todos deben remitirse a despacho para firma del Defensor del Pueblo	Unidad Solicitante/UCOM /Despacho	Certificados firmado
11 Entrega de certificado	Despacho entrega los certificados a la instancia solicitante o a UCOM (en caso de otras oficinas). Si corresponde, UCOM envía para entrega y constancia de recepción.	Despacho/UCOM	Registro de entrega
12. Cierre y archivo	La Unidad solicitante entrega la lista de certificados con firma de recepción. Ucom procede al archivo de la lista	Unidad solicitante/UCOM	Lista de recepción archivada



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO 7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión: Página:	1 20 de 26

B) FLUJOGRAMA SOLO SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	21 de 26

Nota: Los certificados deberán ser elaborados en base a los lineamientos de certificados

Link:

<https://drive.google.com/file/d/1sWTvSuENuCaKOBPLsHVSdWkysRXWSey/view?usp=sharing>

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
APCP/UCOM-R-10	Lista para certificación
APCP/UCOM-R-11	Lineamientos para la redacción de contenidos textuales en certificados

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
Tasa de certificación	(Número de participantes con certificado de aprobación emitido / Número de participantes inscritos en el curso) x 100.

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
N.A.	---	---

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
1	APCP/UCOM-R-10 Lista para certificación
2	APCP/UCOM-R-11 Lineamientos para la redacción de contenidos textuales en certificados



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO 7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	22 de 26

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
NOMBRE	Paola Andrea Arellano Monroy	Mónica Patricia Núñez López	Karen Dayana Peredo Terceros	Roxana Mallea Mamani	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	PROFESIONAL DE CAPACITACIÓN EN PROMOCIÓN CULTURAL DE LOS DERECHOS HUMANOS	PROFESIONAL DE CAPACITACIÓN EN PROMOCIÓN CULTURAL DE LOS DERECHOS HUMANOS	JEFA DE LA UNIDAD I DE COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN ESTRATÉGICA	DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA LA PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y CULTURA DE PAZ	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	23/12/2025	23/12/2025	27/01/2026	27/01/2026	20 FEB 2026
VERIFICA	 Paola Andrea Arellano Monroy PROFESIONAL III DE CAPACITACIÓN EN PROMOCIÓN CULTURAL DE LOS DERECHOS HUMANOS DEFENSORÍA DEL PUEBLO		 Karen Dayana Peredo Terceros JEFA DE LA UNIDAD I DE COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN ESTRATÉGICA DEFENSORÍA DEL PUEBLO		 Roxana Mallea Mamani DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA LA PROMOCIÓN DE DERECHOS Y CULTURA DE PAZ DEFENSORÍA DEL PUEBLO
	 Pedro Francisco Callisaya Aro DEFENSOR DEL PUEBLO				



DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	APCP/UCOM-PRO-7
Tipo de documento:		Vigente desde:	20 FEB 2026
PROCEDIMIENTO		Versión:	1
Título:		Página:	23 de 26
DESARROLLO DE CAPACITACIONES			

ANEXO 1

DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PATAGONICO DEL SUR	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-R-10
	Tipo de documento:	Vigente desde:	
	REGISTRO	Versión:	1
	Título:	Página:	1 de 1

No	SEXO	NOMBRES	APELLIDOS	C/DNI	FECHA DE NACIMIENTO	CELULAR	CORREO	DEPARTAMENTO RESIDENCIA	OCCUPACIÓN	INSTITUCIÓN	MUNICIPIO/DEPARTAMENTO	OFICINA
1	Ej. Hombre	Ej. Antonio José	Quiroga Santa Cruz	46456456	12/12/2007	76423423	chamile2hurataluis@gmail.com	La Paz	Estudiante	Instituciones Privadas	Paka/La Paz	UCR Desaguadero



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión: Página:	1 24 de 26

ANEXO 2

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: LINEAMIENTOS PARA LA REDACCIÓN DE CONTENIDOS TEXTUALES EN CERTIFICADOS	Versión: Página:	1 1 de 3

LINEAMIENTOS PARA LA REDACCIÓN DE CONTENIDOS TEXTUALES EN CERTIFICADOS

Con el objetivo de garantizar la coherencia institucional y la correcta validación de los procesos formativos certificados por la Defensoría del Pueblo, se establecen los siguientes lineamientos para la redacción de los contenidos textuales mínimos en los certificados emitidos por medios virtuales y presenciales, en el marco del Plan Nacional de Formación en Derechos Humanos para Bolivia:

1. Título del documento

El certificado siempre inicia con el título **CERTIFICADO**, en letras mayúsculas y destacadas.

2. Identificación del/a participante

Se debe incluir el nombre completo de la persona que recibe el certificado.
Formato: A: seguido del nombre, centrado o alineado a la izquierda.

3. Tipo de reconocimiento

El texto debe indicar claramente el motivo del certificado. Según el tipo:

- Aprobación: "Por haber aprobado el curso..."
- Participación: "Por su participación en..."
- Asistencia: "Por haber asistido al evento..."
- Reconocimiento especial: "En reconocimiento a su valiosa contribución en..."

4. Nombre del proceso formativo

El título del curso, taller, cátedra u otra actividad educativa debe ir entre comillas o en cursiva, respetando la denominación oficial aprobada.

5. Modalidad de la actividad

Se debe especificar si fue **virtual**, **presencial** o de **modalidad mixta**.

6. Carga horaria

Debe indicarse la duración total expresada en horas.
Ejemplo: "con una carga horaria de 40 horas."

Importante: Solo se debe consignar el número de horas. El uso de la expresión "horas académicas" queda restringido únicamente a aquellos procesos formativos desarrollados en coordinación con universidades u otras instituciones académicas legalmente facultadas para acreditar horas académicas. En los demás casos, se usará únicamente "horas".

7. Temporalidad de ejecución

Especificar la fecha o periodo en que se realizó el curso.

- Para actividades extensas como un MOOC: "durante el segundo semestre de la gestión 202..."

[Handwritten signature]



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Versión:	1
		Página:	25 de 26

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: LINEAMIENTOS PARA LA REDACCIÓN DE CONTENIDOS TEXTUALES EN CERTIFICADOS	Versión:	1
		Página:	2 de 3

- Para actividades breves o presenciales: "realizado el 18 de julio de 2025..."

8. Finalidad institucional

Incluir un breve texto explicativo sobre el objetivo formativo alineado con la misión de la Defensoría del Pueblo.

Ejemplo: "como parte de las iniciativas orientadas a fortalecer el conocimiento sobre los principios, funciones y competencias institucionales de la Defensoría del Pueblo, en el marco de la promoción y protección de los derechos humanos en Bolivia."

9. Colaboración interinstitucional (si aplica)

Cuando el proceso formativo se haya desarrollado en coordinación con otras entidades, debe indicarse la participación o apoyo de las mismas. Ejemplo: "Este curso se desarrolló con el apoyo de [nombre de la institución aliada], como parte del esfuerzo conjunto para la promoción de los derechos humanos."

10. Lugar y fecha de emisión

Se debe incluir la ubicación institucional y el año (o fecha completa si se prefiere).

Ejemplo: "Bolivia, 2025" o "La Paz, 18 de julio de 2025."

Verificación digital

Todos los certificados emitidos en formato virtual cuentan con un código QR generado por el sistema de la Defensoría del Pueblo, que garantiza su validez. Este QR contiene de forma segura el respaldo institucional, el nombre de la persona y, si corresponde, la nota obtenida, lo que hace que cada certificado sea **verificable, único y confiable**.

Este mecanismo de validación digital se alinea con un **enfoque de derechos**, protege los datos personales y cumple con los estándares modernos de autenticidad, seguridad y transparencia.

11. Uso de logos y plantilla institucional

Las plantillas de certificados ya han sido definidas por la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica. Se permite la inclusión de logos de instituciones colaboradoras, **siempre que se respete la línea gráfica institucional** y previa coordinación. No se deben modificar el diseño ni el formato del certificado sin autorización expresa.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento:	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título:	Versión:	1
	DESARROLLO DE CAPACITACIONES	Página:	26 de 26

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-7
	Tipo de documento:	Vigente desde:	
	Título:	Versión:	1
	LINEAMIENTOS PARA LA REDACCIÓN DE CONTENIDOS TEXTUALES EN CERTIFICADOS	Página:	3 de 3

Ejemplo de contenido textual completo

CERTIFICADO

A: Al Paquito Perez Lanilla

Por haber aprobado el curso virtual:

"Roles y funciones de la Defensoría del Pueblo"

Este curso, con una carga horaria de 40 horas, se desarrolló durante el segundo semestre de la gestión 2025, como parte de las iniciativas orientadas a fortalecer el conocimiento y las prácticas relacionadas con los principios, funciones y competencias institucionales de la Defensoría del Pueblo, en el marco de la promoción y protección de los derechos humanos en Bolivia.

Este proceso formativo fue realizado con el apoyo de la Fundación [Nombre de la organización aliada], como parte de un esfuerzo conjunto para el fortalecimiento de capacidades en derechos humanos.

Bolivia, 2025

