



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.



P.F.C.A.
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAJ



Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-8
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: VOLUNTARIADO	Versión:	1
		Página:	1 de 15

1. OBJETO

Establecer el proceso sistemático para la planificación, reclutamiento, capacitación, implementación de actividades y certificación de las y los voluntarios, orientados a fortalecer las acciones de promoción, difusión y educación en derechos humanos de la Defensoría del Pueblo.

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):

- 2.1. **Art. 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.
- 2.2. **Art. 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.
- 2.3. **Art. 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.
- 2.4. **Art. 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 (Oficina Nacional, Delegaciones Defensoriales Departamentales y Unidades de Coordinación Regional) involucradas en la gestión, capacitación y ejecución de actividades con las y los integrantes del Plan Nacional de Voluntariado.

4. RESPONSABILIDADES

Delegado/a Adjunto/a para la Promoción de DD.HH. y Cultura de Paz: Revisar y aprobar la planificación anual de la estrategia de voluntariado.

Jefa/e de la Unidad I de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica (UCOM): Planificación general, supervisión nacional del plan y validación de la certificación final.

Profesional de la Unidad I (Área Educación): Elaboración técnica de formularios (reinscripción/registro), diseño de guías de capacitación, gestión de cursos virtuales en la plataforma y la elaboración material de los certificados.

Delegado/a Defensorial Departamental o Coordinador/a de la UCR: Designar al punto de contacto y supervisar que las actividades en su jurisdicción se alineen a la estrategia nacional.

Responsable del Plan de Voluntariado (en DDD o UCR): Evaluar la continuidad de voluntarios antiguos, ejecutar las capacitaciones presenciales/sincrónicas, coordinar



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO 8
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: VOLUNTARIADO	Versión:	1
		Página:	2 de 15

las actividades de promoción en campo, realizar el seguimiento operativo y remitir el reporte de horas (teóricas/prácticas) para la certificación.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
DDD	Delegaciones Defensoriales Departamentales
UCR	Unidades de Coordinación Regional
UCOM	Unidad I de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Responsable del Plan	Servidor público designado en cada Delegación Departamental o Unidad de Coordinación Regional encargado de la supervisión directa, capacitación local y seguimiento de los voluntarios en su jurisdicción.
Estrategia de Implementación	Documento operativo anual, elaborado por la UCOM, que detalla el cronograma de actividades, metas de reclutamiento y temáticas de capacitación para la gestión vigente.

7. DESARROLLO

7.1. VOLUNTARIADO

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
1. Planificación de la Estrategia	Elabora la estrategia de implementación anual para la gestión, con base en el plan nacional de voluntariado para actividades de reclutamiento, capacitación y promoción de las y los voluntarios.	Jefa/e de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Estrategia de implementación elaborada
2. Aprobación de Planificación	Revisa y aprueba la planificación de la actividad de voluntariado para la gestión	Delegado/a Adjunto/a para la promoción de derechos humanos y cultura de paz	Estrategia aprobada
3. Remisión y Coordinación Regional	Remite la Estrategia de implementación a las DDD y UCRs para el inicio de actividades	Jefa/e de la Unidad I de comunicación, difusión y	Nota interna / Estrategia de implementación

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	APCP/UCOM-PRO-8
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: VOLUNTARIADO		Versión:	1
			Página:	3 de 15

			promoción estratégica	
4. Solicitud de Designación de Responsables	Si corresponde solicita la asignación de una persona responsable del Plan Nacional de voluntariado en las DDD y UCR de la Defensoría del Pueblo	Jefa/e de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica		Nota interna o correo electrónico
5. Respuesta a la Designación de Responsables	Comunica la designación del punto de contacto y apoyo para el Plan Nacional de Voluntariado en la DDD o UCR.	Delegado/a Defensorial Departamental o Coordinador/a de la UCR		Nota interna o correo electrónico
6. Reinscripción de voluntariado antiguo	Con base a la Estrategia, elabora y habilita el Formulario de registro de voluntariado (individual/institucional o Google Form), consolida las solicitudes en la lista de voluntarios reinscritos y la envía a sus respectivas oficinas.	Profesional UCOM (Área Educación)		APCP/UCOM R-2 Y 3 Formulario de registro de voluntariado (individual/institucional o Google Form) (Ver Anexo 1) APCP/UCOM R-4 Y 5 Lista consolidada de voluntarios individual e institucional respectivamente (Ver Anexo 2)
7. Evaluación de Continuidad Regional	Evalúa el desempeño previo de los voluntarios antiguos de su área (según la lista enviada) para autorizar su permanencia y devuelve la lista con los voluntarios que permanecen.	Responsable del Plan de Voluntariado (DDD/UCR)		APCP/UCOM R-6 Formulario de evaluación (Ver Anexo 3) APCP/UCOM R-4 y 5 Lista de voluntarios actualizada
8. Campaña de Reclutamiento y Remisión	Elabora la campaña de reclutamiento para nuevos voluntarios que incluye la convocatoria oficial, el formulario de registro y el detalle de actividades para cada oficina, remitiendo todo el paquete a las DDD y UCR	Jefa/e de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica		Paquete de campaña (Convocatoria, APCP/UCOM R-2 Y 3 Formulario de registro de voluntariado (individual/institucional o Googleform), Guía de actividades)
9. Envío de Listas de	Consolida los datos de los nuevos inscritos mediante el formulario de registro y envía las listas de	Profesional UCOM (Área Educación)		APCP/UCOM R-4 y 5 Listas consolidadas de

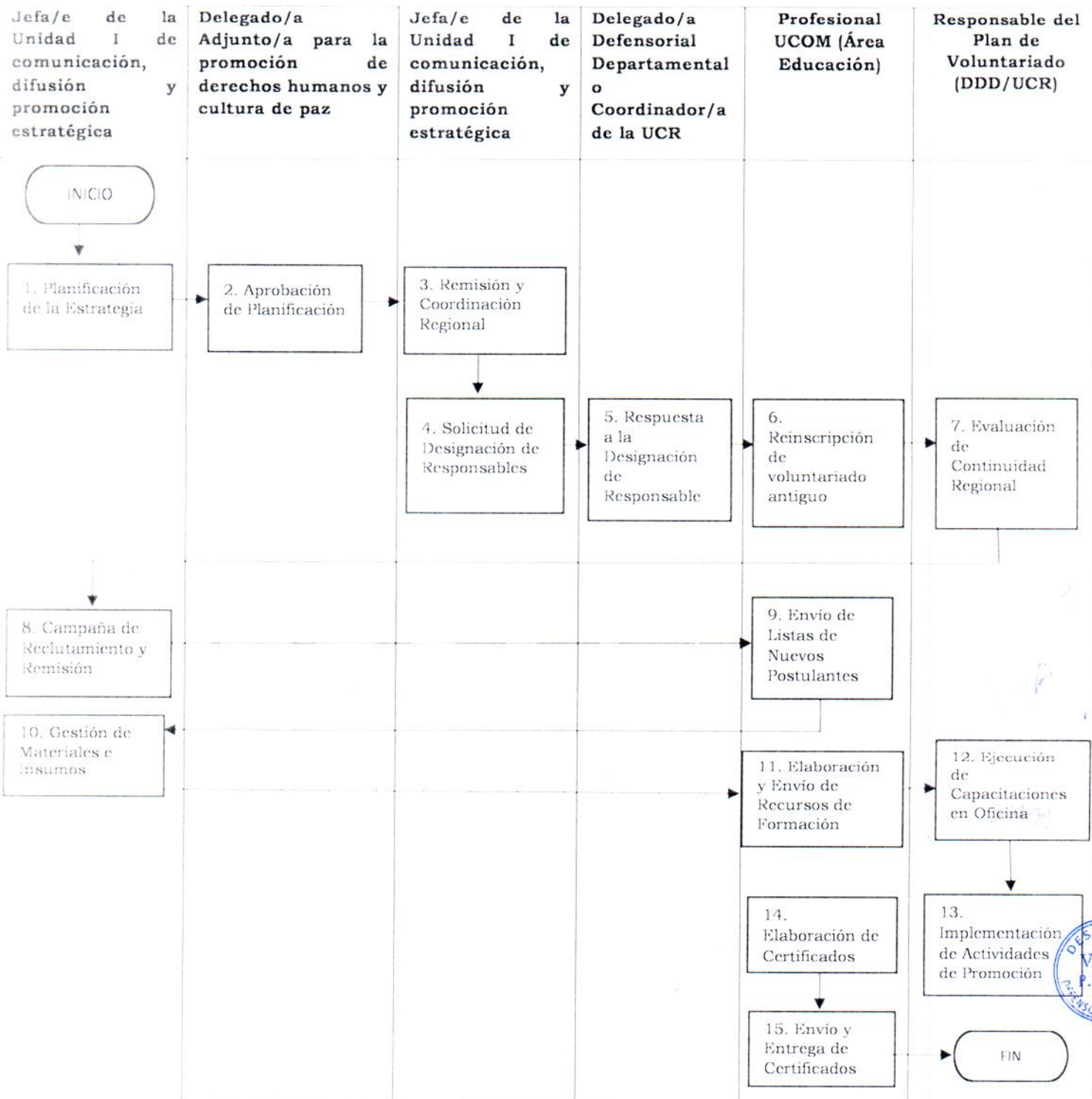


 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-8
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título:	Versión:	1
	VOLUNTARIADO	Página:	4 de 15

Nuevos Postulantes	voluntarios actualizada correspondientes a cada oficina para su gestión local.		voluntarios actualizada
10. Gestión de Materiales e Insumos	Realiza las gestiones con la unidad administrativa para la ejecución de la actividad (según corresponda materiales, auditorio y otros).	Jefa/c de la Unidad 1 de comunicación, difusión y promoción estratégica	Nota interna / Términos de referencia
11. Elaboración y Envío de Recursos de Formación	Elabora las guías de capacitación para las sesiones presenciales y los enlaces de registro para la plataforma de cursos obligatorios, y los envía a las y los responsables de cada oficina.	Profesional UCOM (Área Educación)	Guías de capacitación / Enlaces de registro
12. Ejecución de Capacitaciones en Oficina	Desarrolla las sesiones de formación presenciales o virtuales sincrónicas para los voluntarios de su jurisdicción, utilizando los recursos enviados.	Responsable del Plan de Voluntariado (DID/UCR)	APCP/UCOM R 7 Lista participación eventos (Anexo 4)
13. Implementación de Actividades de Promoción	Ejecuta las acciones de promoción de derechos humanos y capacitaciones específicas programadas en su región con el apoyo de las y los voluntarios.	Responsable del Plan de Voluntariado (DID/UCR)	Informes o reportes de actividades regionales y Registro De Asistencia APCP/UCOM R 7 Lista participación eventos (Anexo 4) o APCP/UCOM R 8 Lista participación de apoyo (Anexo 5)
14. Elaboración de Certificados	Se remite lineamientos y formato de cálculo de horas para la certificación. Procesa los reportes de horas recibidos de las DDD y UCR, elabora los certificados de voluntariado conforme a la estrategia de implementación	Profesional UCOM (Área Educación)	APCP/UCOM R 9 Lineamientos para la certificación de voluntarias y voluntarios Certificados de Voluntariado elaborados
15. Envío y Entrega de Certificados	Envía los certificados elaborados a cada oficina regional para su respectiva entrega formal a las y los voluntarios.	Profesional UCOM (Área Educación)	Registro de envío / Certificados entregados lista de entrega

B) FLUJOGRAMA VOLUNTARIADO

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-8
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: VOLUNTARIADO	Versión:	1
		Página:	5 de 15



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO 8
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: VOLUNTARIADO	Versión:	1
		Página:	6 de 15

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
APCP/UCOM-R-2	Formulario De Registro De Voluntariado Individual
APCP/UCOM-R-3	Formulario De Registro De Voluntariado Institucional
APCP/UCOM-R-4	Lista consolidada de voluntarios individual
APCP/UCOM-R-5	Lista consolidada de voluntarios institucional
APCP/UCOM-R-6	Formulario de evaluación
APCP/UCOM-R-7	Lista participación eventos
APCP/UCOM-R-8	Lista participación de apoyo
APCP/UCOM-R-9	Lincamientos para la certificación de voluntarias y voluntarios

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
Tasa de certificación	(Número de voluntarios con certificados entregados / Número total de voluntarios registrados en la base de datos) x 100.

10. CONTROL DE CAMBIOS

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

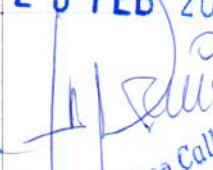
11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
Anexo 1	APCP/UCOM-R-2 Formulario De Registro De Voluntariado Individual APCP/UCOM-R-3 Formulario De Registro De Voluntariado Institucional
Anexo 2	APCP/UCOM-R-4 Lista consolidada de voluntarios individual APCP/UCOM-R-5 Lista consolidada de voluntarios institucional
Anexo 3	APCP/UCOM-R-6 Formulario de evaluación
Anexo 4	APCP/UCOM-R-7 Lista participación eventos
Anexo 5	APCP/UCOM-R-8 Lista participación de apoyo
Anexo 6	APCP/UCOM-R-9 Lincamientos para la certificación de voluntarias y voluntarios



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-8
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: VOLUNTARIADO	Versión:	1
		Página:	7 de 15

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
NOMBRE	Paola Andrea Arellano Monrroy	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	20/01/2026	20/01/2026	27/01/2026	27/01/2026	20 FEB 2026
FIRMA	 Paola Andrea Arellano Monrroy PROFESIONAL III DE CAPACITACIÓN 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
	 Mónica Patricia Núñez López PROFESIONAL III DE CAPACITACIÓN EN PROMOCIÓN CULTURAL DE LOS DERECHOS HUMANOS DEFENSORÍA DEL PUEBLO		 Pedro Francisco Callisaya Aro DEFENSOR DEL PUEBLO		



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM PRO 8
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: VOLUNTARIADO	Versión:	1
		Página:	8 de 15

ANEXO 1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-P-2
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: FORMULARIO DE REGISTRO DE VOLUNTARIADO INDIVIDUAL	Versión:	1
		Página:	1 de 1

FORMULARIO DE REGISTRO VOLUNTARIADO INDIVIDUAL

DATOS PERSONALES

Sexo: Hombre ☐ Mujer ☐ Prefiero no decirlo ☐ Otro

Nombres: Apellidos:

Nro de CI Fecha de Nac.

Profesión/ocupación:

INFORMACIÓN DE CONTACTO

N° de celular e-mail

Método de contacto preferido: Llamada ☐ Whatsapp ☐ e-mail ☐

INFORMACIÓN DE INTERES

Ciudad y delegación donde realizará el voluntariado:

Tipo de voluntariado virtual ☐ Presencial ☐ Ambos ☐

¿Con qué frecuencia podría dedicar su tiempo al voluntariado?

Diario ☐ Semanal ☐ Quincenal ☐ Mensual ☐ Otro ☐

Horario: Mañana ☐ Tarde ☐ Noche ☐ Flexible ☐

Area del voluntariado de su interés

Formación ☐ Sensibilización ☐ Apoyo en campañas ☐ Otros

Motivación

Fecha: Firma



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-8
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: VOLUNTARIADO	Versión:	1
		Página:	9 de 15

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/ UCOM- R-3
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: FORMULARIO DE REGISTRO DE VOLUNTARIADO INSTITUCIONAL	Versión:	1
		Página:	1 de 1

FORMULARIO DE REGISTRO VOLUNTARIADO INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la institución/colectivo:

Tipo de organización/institución

Inst. Pública ☐ Inst. Privada ☐ Org. Soc. Civil ☐ Colectivo ☐

ONG ☐ Universidad ☐ Otra/o

Dirección

Experiencia y habilidades de su organización en voluntariado:

DATOS DE CONTACTO

Nombre:

Puesto en la organización:

N° de celular

e-mail

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Modalidad de voluntariado que le interesa:

Institucional ☐

Colectivo ☐

Club de DDHH ☐

Ciudad y delegación donde realizará el voluntariado:

Nro aproximado de voluntarias/os de la institución que participarán

Recursos que la institución podría aportar

Espacios para eventos ☐

Materiales didácticos ☐

Personal especializado ☐

Difusión y comunicación ☐

Otros

Fecha:

Firma





DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-8
Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
Título: VOLUNTARIO	Versión:	1
	Página:	10 de 15

ANEXO 2

DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-E-4
Tipo de documento: REGISTRO		Vigente desde:	
Título: LISTA CONSOLIDADA DE VOLUNTARIOS INDIVIDUAL		Versión:	1
		Página:	1 de 1

N°	Sexo	Nombres	Apellidos	N° de cédula de identidad	Fecha de nacimiento	Profesión/ocupación	Número de teléfono/celular	Correo electrónico	Método de contacto preferido	En que ciudad y oficina desea realizar el voluntariado	¿Con qué frecuencia podría dedicar su tiempo al voluntariado con la Defensoría del pueblo?	¿En qué áreas del te gustaría colaborar?	Dinos en un párrafo cual es tu motivación personal para integrarte al Plan nacional de voluntariado
1													

DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-R-5
Tipo de documento: REGISTRO		Vigente desde:	
Título: LISTA CONSOLIDADA DE VOLUNTARIOS INSTITUCIONAL		Versión:	1
		Página:	1 de 1

N°	Nombre de la institución/colectivo	Tipo de organización	Dirección de la institución/organización	Experiencia y habilidades de su organización en voluntariado	Persona de contacto (Nombre completo)	Puesto de la persona de contacto dentro de la institución/organización	Correo electrónico de contacto	Teléfono de contacto	¿Qué tipo de voluntariado te interesa?	¿En que ciudad y oficina donde se realizará el voluntariado? (las delegaciones se encuentran en las ciudades capitales y las coordinaciones regionales en las ciudades nombradas?)	Número aproximado de voluntarios que participarán	Frecuencia de participación	Recursos que la institución podría aportar
1													



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-8
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: VOLUNTARIADO	Versión:	1
		Página:	1 de 15

ANEXO 3

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-R-6
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: FORMULARIO DE EVALUACIÓN	Versión:	1
		Página:	1 de 1

FORMULARIO DE EVALUACIÓN

Objetivo:

Verificar el cumplimiento de los requisitos éticos y formales indispensables para la continuidad de la/el voluntario en el Plan nacional de voluntariado de la Defensoría del Pueblo, conforme al procedimiento institucional vigente

I. DATOS GENERALES

Nombre completo de la/el voluntario

N° de CI

Nro de Cel

DDD//UCR

Gestión evaluada

II. VERIFICACIÓN DEL COMPROMISO INSTITUCIONAL

La/el voluntario firmó el Compromiso Institucional de participación en el Plan Nacional de voluntariado:

Si

No

Observaciones (solo si corresponde)

III. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

La/el voluntario cumplió el Código de Ética del voluntariado y no se registraron faltas ni incumplimientos

Si

No

Observaciones (solo si corresponde)

IV. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

AUTORIZA la continuidad de la voluntaria/el voluntario para la siguiente gestión.

NO AUTORIZA la continuidad de la voluntaria/el voluntario para la siguiente gestión.

Nombre de la/el resp. del Plan de vol. (DDD/UCR)

Cargo:

Firma

Fecha



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO 8
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: VOLUNTARIADO	Versión:	1
		Página:	12 de 15

ANEXO 4

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-P.7
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: LISTA PARTICIPACIÓN EVENTOS	Versión:	1
		Página:	1 de 1

EVENTO:

LUGAR: FECHA:

TEMA: GRUPO:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	Hora Ingreso	Hora Salida	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	APCP/UCOM-PRO-8
	Tipo de documento:		Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título:		Versión:	1
	VOLUNTARIADO		Página:	13 de 15

ANEXO 5

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	APCP/UCOM-F-8
	Tipo de documento:		Vigente desde:	
	Título:		Versión:	
	LISTA DE PARTICIPACIÓN DE APOYO		Página:	1 de 1

LUGAR: _____ ACTIVIDAD: _____

TEMA: _____ FECHA: _____

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	Fecha (día/mes/año)	Hora ing	Hora Sal	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM PRO 8
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: VOLUNTARIADO	Versión:	1
		Página:	14 de 15

ANEXO 6

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-R-9
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: LINEAMIENTOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE VOLUNTARIAS Y VOLUNTARIOS	Versión:	1
		Página:	1 de 2

LINEAMIENTOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE VOLUNTARIAS Y VOLUNTARIOS PLAN NACIONAL DE VOLUNTARIADO

Con la finalidad de estandarizar el proceso de certificación de las y los voluntarios del Plan Nacional de Voluntariado, se establecen los siguientes lineamientos para el envío de listas. Se solicita su atenta lectura y cumplimiento, considerando que la información remitida será utilizada directamente para la emisión de los certificados.

1. Voluntariado individual

Para la emisión del certificado, cada voluntaria o voluntario deberá contar con un mínimo de 50 horas, las cuales deberán estar obligatoriamente distribuidas en:

- Horas teóricas
- Horas prácticas

No se certificarán casos que cuenten únicamente con horas teóricas o únicamente con horas prácticas.

a) **Horas prácticas:** Se consideran horas prácticas todas las actividades de apoyo realizadas por las y los voluntarios, ya sea en modalidad presencial o virtual.

b) **Horas teóricas:** Corresponden a todas las actividades de formación dirigidas específicamente a las y los voluntarios, tales como talleres, capacitaciones y otros procesos formativos.

c) Consideraciones para el cálculo de horas:

- Además de las actividades de formación organizadas por ustedes, deberán sumarse las horas correspondientes a los cursos realizados por las y los voluntarios en el aula virtual, independientemente del curso (por ejemplo: *Derechos Humanos para Servidores Públicos, Comprender el Racismo*, entre otros).
- Por cada certificado del aula virtual, se deberá sumar un total de 10 horas correspondientes a estos cursos.
- Para facilitar este proceso, se envía un enlace donde podrán acceder a las listas de los cursos realizados, a fin de identificar a sus voluntarios y proceder con la correcta contabilización de horas.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DWUYjpoiGwXueZedpgc9ciltuLKHvuv/edit?usp=sharing&ouid=103756380194533294691&rtipof=true&sd=true>

- En el caso de las y los voluntarios que realizaron monitoreo ciudadano, deberán sumarse por cada vuelta electoral:
 - 15 horas teóricas
 - 15 horas prácticas

2. Voluntariado institucional

Para el voluntariado institucional, deberán enviar la siguiente información:



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-8
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: VOLUNTARIADO	Versión:	1
		Página:	15 de 15

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-R-9
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: LINEAMIENTOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE VOLUNTARIAS Y VOLUNTARIOS	Versión:	1
		Página:	2 de 2

- Nombre completo de la institución (para el certificado institucional).
- Nombres completos de las y los voluntarios pertenecientes a la institución que fueron parte del Plan en la presente gestión.

En el voluntariado institucional no se consignan horas en los certificados.

En caso de que la institución requiera acreditar horas para sus voluntarios, deberá adjuntar una explicación clara del método de cálculo de horas, la cual será revisada y avalada por la persona responsable de la oficina correspondiente.

3. Envío y revisión de la información

- Las listas deberán ser enviadas hasta el 26 de diciembre, utilizando exclusivamente el formato adjunto.
- Se solicita revisar cuidadosamente los datos antes del envío, en particular:
 - o la correcta escritura de nombres y apellidos,
 - o el uso adecuado de mayúsculas y minúsculas,
 - o y la ausencia de errores tipográficos.

La información remitida será utilizada tal como fue enviada para la emisión e impresión de los certificados, por lo que no se realizarán correcciones posteriores.

Agradecemos su colaboración para garantizar un proceso de certificación ordenado, preciso y oportuno. Porque los derechos humanos se cuidan... y los nombres también.





Q

