



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/DESP/2026/015**

La Paz, 20 de febrero de 2026

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los parágrafos I, II y III del artículo 218 de la Constitución Política del Estado, establecen que: *“La Defensoría del Pueblo, velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales. La función de la Defensoría alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos”*; asimismo, señala que le corresponderá: *“...a la Defensoría del Pueblo la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales, y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior.”*; finalmente, refiere que: *“La Defensoría del Pueblo es una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la ley. Sus funciones se regirán bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad. En el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los órganos del Estado”*.

Que, el artículo 232 del Texto Constitucional, establece que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, en ese sentido, el artículo 235 de la Norma Constitucional, refiere que: *“Son obligaciones de las servidoras y los servidores públicos: 1. Cumplir la Constitución y las leyes. 2. Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública. (...)”*

Que, los parágrafos I y II del artículo 2 de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, establece que: *“La Defensoría del Pueblo es la institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales.”*; asimismo, determina que la misma *“...tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; y en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, estando sometida al control fiscal, con sede en la ciudad de La Paz”*; por otra parte, los artículos 30 y 31 de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, prescriben que la Administración de la Defensoría del Pueblo está sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, las normas conexas y sus disposiciones reglamentarias; por la cual, señala que las servidoras y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, se hallan sujetos a la Ley que rige el Servicio Público.

Que, la Ley del Defensor del Pueblo, en su artículo 14, señala que una de las funciones, entre otras, del Defensor del Pueblo es: *“...13. Aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.”*

Que, el artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 870, modificado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2024/056, de 05 de septiembre de 2024, establece que, entre otras de las funciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, es: *“4. Aprobar los Reglamentos y normativa interna para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.; ...17. Suscribir las Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas”*.



Que, la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, con el objeto de programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno; al respecto, dicha Ley en su artículo 7 establece lo siguiente: *"El Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones. Evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades. (...)"*, asimismo, en su inciso b), señala que: *"...Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley."*; por su parte, el artículo 13 de la citada Ley, en su inciso a), refiere lo siguiente: *"...El Sistema de Control Interno que comprenderá los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad, ..."*.

Que, la Norma Internacional ISO 9001: 2015, establece que la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, así como adoptar diversas formas de mejora continua para el logro de sus objetivos.

Que, en el marco del proceso de implementación de la norma ISO 9001; mediante Resolución Administrativa RA/DP/DESP/2025/108, de 05 de diciembre de 2025, se aprobó el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 3), que establece los lineamientos para la gestión de la información documentada dentro del alcance del sistema de gestión de calidad, que en su numeral 1, señala que tiene como objeto: *"...establecer los lineamientos para la gestión de la información documentada dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, abarcando su elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, administración, archivo, difusión y disposición final, asegurando su control adecuado y disponibilidad."*; asimismo, en su numeral 7.1. "Tipos de Documentos", refiere que un Procedimiento, es un documento cuya clasificación es de 2do grado, y lo describe de la siguiente forma: *"Desarrollan de modo específico las formas, condiciones y requisitos para llevar a cabo una actividad o un proceso"*; por otra parte, en su numeral 7.6. "Gestión de Aprobación de Documentos", establece el tratamiento de los diferentes tipos de documentos para su respectiva aprobación por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo.

CONSIDERANDO:

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





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

Que, fecha 11 de febrero de 2026, la Profesional Analista de Gestión de Calidad, emitió el Informe Técnico INF/DP/UDITH/2026/011, señalando que la propuesta de la Versión 1 de los Procedimientos de: Apoyo Comunicacional, Código: APCP/UCOM-PRO-1; Diseño y Diagramación de Informes Defensoriales, Código: APCP/UCOM-PRO-2; Elaboración de Productos Comunicacionales, Código: APCP/UCOM-PRO-3; Coordinación y Apoyo Comunicacional Virtual, Código: APCP/UCOM-PRO-4; Desarrollo de Productos Comunicacionales de Promoción y Difusión de los Derechos Humanos, Código: APCP/UCOM-PRO-5; Distribución de Materiales, Código: APCP/UCOM-PRO-6; Desarrollo de Capacitaciones, Código: APCP/UCOM-PRO-7; Voluntariado, Código: APCP/UCOM-PRO-8; y Promoción, Código: APCP/UCOM-PRO-9, fueron sometidos a un proceso de revisión técnica a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos formales y estructurales previstos en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, vigente; estableciendo, que cumple con los lineamientos vigentes en cuanto a forma, estructura y adecuación institucional; concluyendo que garantiza la coherencia institucional y la adecuada correspondencia de las funciones; recomendando, en consecuencia, su aprobación.

Que, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, mediante Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2026/21, de 19 de febrero de 2026, concluye señalando que la solicitud de aprobación de la Versión 1 de los Procedimientos de: Apoyo Comunicacional, Código: APCP/UCOM-PRO-1; Diseño y Diagramación de Informes Defensoriales, Código: APCP/UCOM-PRO-2; Elaboración de Productos Comunicacionales, Código: APCP/UCOM-PRO-3; Coordinación y Apoyo Comunicacional Virtual, Código: APCP/UCOM-PRO-4; Desarrollo de Productos Comunicacionales de Promoción y Difusión de los Derechos Humanos, Código: APCP/UCOM-PRO-5; Distribución de Materiales, Código: APCP/UCOM-PRO-6; Desarrollo de Capacitaciones, Código: APCP/UCOM-PRO-7; Voluntariado, Código: APCP/UCOM-PRO-8; y Promoción, Código: APCP/UCOM-PRO-9, propuestos por la Unidad de Comunicación, Difusión y Promoción Estratégica de la Delegación Adjunta para la Promoción de Derechos Humanos y Cultura de Paz; es viable legalmente, toda vez que fue elaborado en el marco de la Gestión de Calidad que busca la mejora continua, permitiendo desarrollar e implementar políticas y normas sobre gestión de la calidad en la Defensoría del Pueblo; siendo esencial contar con instrumentos que establezcan lineamientos internos respecto a las solicitudes que son realizadas por las diferentes unidades o áreas organizacionales para la elaboración, coordinación, gestión y distribución de materiales comunicacionales y defensoriales así como en la formación para la defensa y promoción de derechos humanos; por otra parte, cumple con la respectiva gestión para su aprobación; por tanto no contraviene la normativa vigente.

POR TANTO:

El Defensor del Pueblo, designado mediante Resolución R.A.L.P. N° 22/2021-2022, de 23 de septiembre de 2022, emitida por la Asamblea Legislativa Plurinacional, en ejercicio de sus funciones y atribuciones, previstas en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016 y su Reglamento;

RESUELVE:

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





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



PFCa
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAJ




Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-9
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: PROMOCIÓN	Versión:	1
		Página:	1 de 5

1. OBJETO

Establecer el proceso sistemático para diseñar, planificar, implementar y evaluar acciones orientadas a la promoción 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):**
 - **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.
 - **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.
 - **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.
 - **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, unidades organizativas 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 las actividades
- **Jefatura de la Unidad de Comunicación y Promoción:** Supervisa la planificación, gestiona el apoyo de áreas especializadas a su cargo
- **Unidades Organizacionales Especializadas y Áreas Temáticas:**
 - Coadyuva a la organización y realización de la actividad de promoción.
 - Vincula la actividad con las poblaciones con las que trabaja.
- **Profesional de la Unidad de Comunicación y Promoción:**
 - Diseña la metodología de la actividad de promoción.
 - Elabora los contenidos técnicos y materiales de apoyo.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO 9
	Tipo de documento:	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título:	Versión:	1
	PROMOCIÓN	Página:	2 de 5

- Brinda asistencia técnica y remitir el material a las unidades o áreas encargadas de la ejecución.
- Asegura que el contenido cumpla con los enfoques de derechos humanos, género e interculturalidad.
- **Unidades y/o Áreas Organizacionales Encargadas de la Ejecución (DDD, UCR u otras):**
 - Ejecuta en coordinación con APCP la actividad de promoción
 - Gestionar la logística y convocatoria para asegurar la participación del público objetivo.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
DDD	Delegaciones Defensoriales Departamentales
UCR	Unidades de Coordinación Regional
APCP	Delegación Defensorial Adjunta para la Promoción de Derechos Humanos y Cultura de Paz

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Actividad de promoción	Actividad para informar, educar, sensibilizar, visibilizar y crear conciencia sobre los derechos humanos

7. DESARROLLO

7.1. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN EN DERECHOS HUMANOS

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
1. Solicitud	Solicita actividad de promoción	Organización social, civil y/o iniciativa propia de alguna área o unidad organizacional	Solicitud y Hoja de Ruta
2. Recepción	Recibe y remite solicitud	Despacho de la MAE	

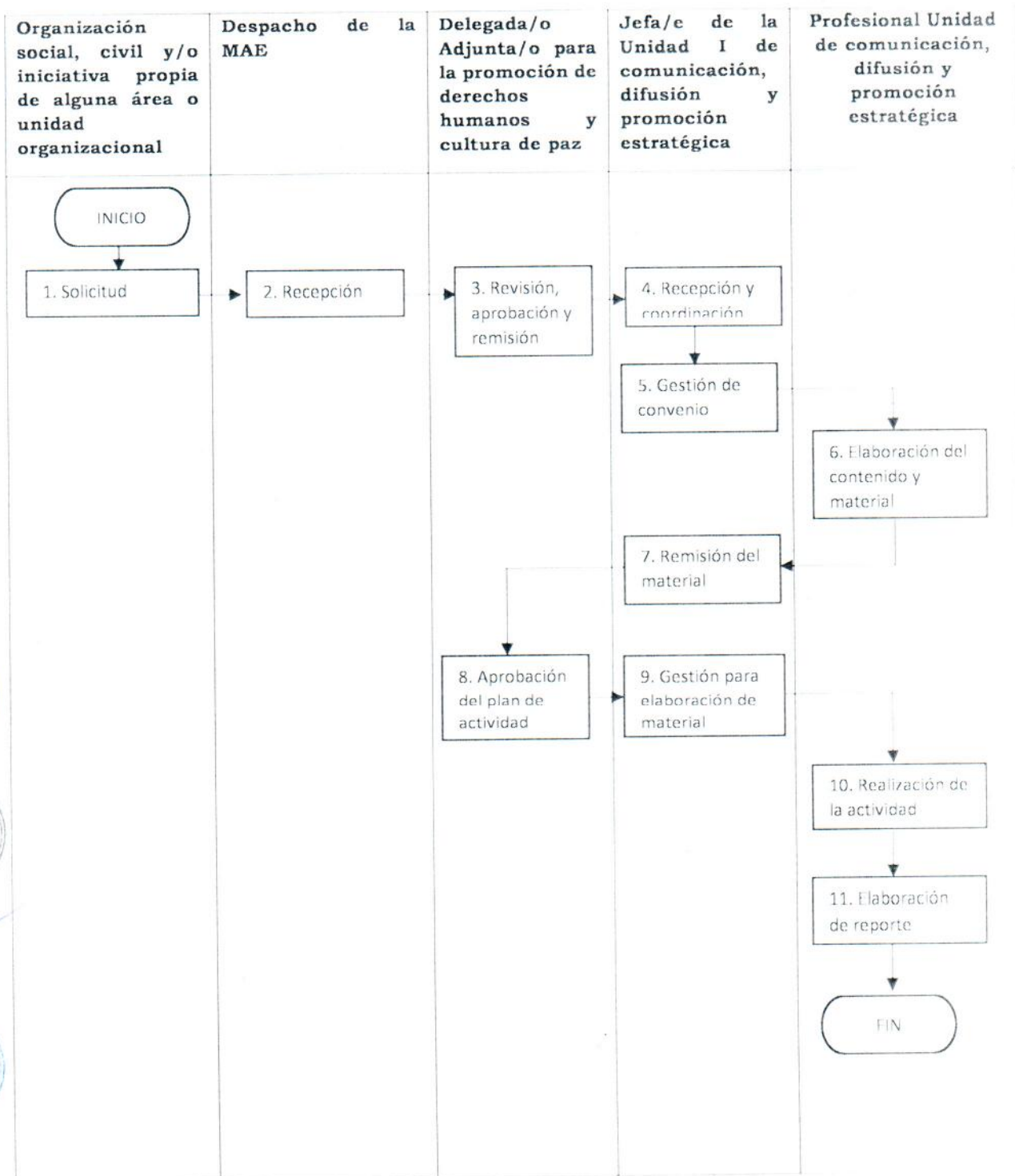
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-9
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: PROMOCIÓN	Versión:	1
		Página:	3 de 5

3. Revisión, aprobación y remisión	Recibe solicitud, revisa y aprueba la planificación de la actividad de promoción. Remite solicitud a la UCOM	Delegada/o Adjunta/o para la promoción de derechos humanos y cultura de paz	Hoja de ruta
4. Recepción y coordinación	Recibe la solicitud y/o coordina con la institución o población solicitante y/o área o unidad organizacional	Jefa/e de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Hoja de ruta o Acta de reunión
5. Gestión de convenio	Si corresponde gestiona la suscripción de un convenio interinstitucional con la organización social o civil.	Jefa/e de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Informe técnico
6. Elaboración del contenido y material	Elabora el contenido, metodología y material para la actividad y remite al o la delegada/o adjunta/o para la promoción de derechos humanos y cultura de paz.	Profesional Unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica	Nota interna con proyecto
7. Remisión de material	Recibe y si no tiene observaciones remite al o la Delegada/o Adjunta/o	Jefa/e de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Proveído en hoja de ruta
8. Aprobación del plan de actividad	Remite y aprueba la planificación de la actividad.	Delegado/a Adjunto/a para la promoción de derechos humanos y cultura de paz.	Proveído en hoja de ruta
9. Gestión para elaboración de material	Si corresponde realiza las gestiones con la Unidad administrativa financiera para elaborar material y gestión de servicios necesarios	Jefa/e de la Unidad I de comunicación, difusión y promoción estratégica	Documentos requeridos para contratación
10. Realización de la actividad	Realiza la actividad o si es necesario coadyuva a la unidad o área organizacional a la realización de la actividad.	Profesional Unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica	Lista de asistencia vigente
11. Elaboración de reporte	Si la actividad fue desarrollada por la unidad elabora reporte	Profesional Unidad de comunicación, difusión y promoción estratégica	Nota interna y reporte



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO 9
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2026
	Título: PROMOCIÓN	Versión:	1
		Página:	4 de 5

B) FLUJOGRAMA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	APCP/UCOM-PRO-9
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20 FEB 2020
	Título: PROMOCIÓN	Versión:	1
		Página:	5 de 5

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
	Conforme al POA

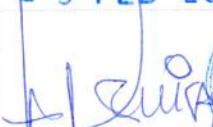
10. CONTROL DE CAMBIOS

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	Tania Libertad Quiroz Montecinos	Karen Dayana Peredo Terceros	Roxana Mallea Mamani	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	TÉCNICO III DE CAPACITACIÓN EN PROMOCIÓN CULTURAL DE LOS DERECHOS HUMANOS	JEFA DE LA UNIDAD I DE COMUNICACION DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN ESTRATÉGICA	DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA LA PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y CULTURA DE PAZ	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	20/01/2026	27/01/2026	27/01/2026	20 FEB 2026
FIRMA				

Tania Libertad Quiroz Montecinos
TÉCNICO III DE CAPACITACIÓN EN PROMOCIÓN CULTURAL DE LOS DERECHOS HUMANOS
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Karen Dayana Peredo Terceros
JEFA DE LA UNIDAD I DE COMUNICACION DIFUSIÓN 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



