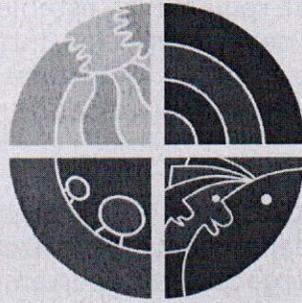


2021



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO





DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

DE SERVICIO AL PUEBLO

**CAPÍTULO I
GENERALIDADES**

ARTÍCULO 1. – OBJETO. – El presente reglamento establece las disposiciones y los procedimientos para la atención de casos; la interposición de acciones constitucionales; las investigaciones especiales; y la fase de seguimiento para su cumplimiento a ser cumplidas por el personal dependiente de la Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 2. – ÁMBITO DE APLICACIÓN. – El presente reglamento es de aplicación obligatoria por el personal dependiente de la Defensoría del Pueblo tanto en la Oficina Nacional como en las Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales.

ARTÍCULO 3. – PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO. – La Defensoría del Pueblo en el ejercicio de sus funciones se guía por los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad, solidaridad e independencia establecidos en la Constitución Política del Estado y la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo. Además, el Sistema de Servicio al Pueblo se regirá bajo los siguientes principios.

- a) Servicio al Pueblo:** La Defensoría del Pueblo responde a los requerimientos y expectativas de toda la población con oportunidad, celeridad, calidez, mediante un servicio de calidad, solidario, gratuito y desburocratizado.
- b) Independencia:** La Defensoría del Pueblo, en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los órganos del Estado, tampoco condiciona sus actos a ningún tipo de presión de ninguna instancia pública o privada, pues sus determinaciones se basan en elementos objetivos obtenidos de sus investigaciones y del cumplimiento de sus atribuciones.
- c) Oficiosidad:** La Defensoría del Pueblo actuará de oficio en el ejercicio de su mandato constitucional e impulsará la atención de casos.
- d) Plurinacionalidad:** Se rompe con la concepción del Estado Nación homogenizante y asimicionalista y se reconoce a las NPIOC y al pueblo Afroboliviano como Naciones con capacidad de decidir sus destinos, con el derecho a la libre determinación, su cultura, sus instituciones, como factores de cambio dentro el proceso de descolonización y construcción de la plurinacionalidad.

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

- e) Accesibilidad.** Otorgando a todas las personas naturales o jurídicas el acceso a sus servicios, evitando trámites o condiciones innecesarias para su intervención.
- f) Solidaridad y Servicio al Pueblo.** Es la capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva, a las personas individuales y colectivas que requieren sus servicios, identificándose con las necesidades o demandas de quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, trabajando en beneficio del pueblo y de los sectores más desfavorecidos.
- g) Celeridad y oportunidad:** Los asuntos serán tramitados en forma rápida y oportuna, procurando la oralidad, sin la exigencia de formalidades que retarden o impidan la resolución del caso.
- h) Compromiso y conciencia social:** Es la comprensión de que la responsabilidad con el pueblo no está condicionada a las labores cotidianas y limitaciones formales, sino a la conciencia de justicia social y lucha por los derechos humanos, en especial por los sectores en situación de vulnerabilidad.
- i) Confidencialidad y Reserva.** Se protegerá la fuente y la identidad de las personas que resulten víctimas o proporcionen información, cuando exista temor fundado, peligro o riesgo de afectación a sus derechos fundamentales o cuando la normativa vigente lo disponga. En estos casos, la información recogida puede ser declarada con carácter reservado, a fin del resguardo de la identidad de las personas peticionarias o presentantes cuando así lo requieran o sea adecuado para precautelar sus derechos.
- j) Eficiencia y eficacia:** Las actuaciones institucionales procurarán la optimización de recursos, tiempo y resultados a favor del pueblo.
- k) Gratuidad.** Todos los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo son gratuitos.
- l) Interculturalidad.** Se reconoce la expresión y convivencia de la diversidad cultural, institucionalidad, normativa y lingüística, y el ejercicio de los derechos individuales y colectivos en búsqueda del Vivir Bien.
- m) Motivación de los Actos.** Los actos que emanen de las investigaciones de la Defensoría del Pueblo deben tener la debida motivación derivada del análisis de la prueba recabada en el procedimiento investigativo y del ordenamiento jurídico vigente.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

n) Transparencia: La Defensoría del Pueblo administra sus recursos de forma visible y limpia, con honestidad e idoneidad y debe permitir el acceso a la información en forma veraz, oportuna, comprensible y confiable, salvo la restringida por norma expresa.

ARTÍCULO 4. – DEFINICIONES. -

- a) Sistema de Servicio al Pueblo.** Es el enfoque de la Defensoría del Pueblo que pretende profundizar la interculturalidad y la descolonización a través de la atención de casos enmarcado en el contexto nacional y considerando las necesidades del pueblo, en estrecho acercamiento y constante contacto.
- b) Peticionario.** Es la persona natural, jurídica, agrupación u organización social directamente afectada por la presunta vulneración.
- c) Presentante.** Cualquier persona que sin ser directamente afectada tiene conocimiento de una presunta vulneración de derechos y denuncia la misma ante la Defensoría del Pueblo.
- d) Autoridad, institución o agente denunciado.** Aquel señalado como el responsable del acto alegado como vulneratorio por parte del peticionario o presentante, o de la deducción de la denuncia.
- e) Autoridad, institución o agente vulnerador.** Aquel que resultado de la investigación, es identificado objetivamente como el responsable de la vulneración.
- f) Institución responsable.** Aquel que por sus competencias institucionales, es encargado de atender un caso, pero no ha sido denunciado por no haberse acudido a su instancia o no tener conocimiento del hecho.
- g) Pertenencia a grupo.** Es la cualidad subjetiva del peticionario, que lo vincula a un grupo en mayor riesgo de vulnerabilidad, sin que necesariamente esta cualidad tenga que ver con la vulneración alegada.
- h) Grupo vulnerado.** Es aquel al que pertenece el peticionario cuya condición motivó la vulneración de su derecho y fue objetivamente establecido en la investigación.
- i) Derecho denunciado.** Es aquel inicialmente alegado por el presentante o peticionario a tiempo de presentar la denuncia o se deduce de esta.

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

- j) **Derecho vulnerado.** Es aquel cuya vulneración fue objetivamente establecida como resultado de la investigación.

CAPITULO II PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CASOS

ARTÍCULO 5.- CRITERIOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE CASOS.- En la gestión de casos se considerarán los siguientes criterios generales:

- a) **Legitimación:** Toda persona individual o colectiva por sí o por tercero que se sienta afectada por actos o procedimientos administrativos arbitrarios, violaciones de derechos humanos u otros actos ilegales podrá presentar casos, sin impedimento de ninguna naturaleza.
- b) **Reserva de identidad:** A solicitud del peticionario, la Defensoría del Pueblo podrá disponer la reserva de su identidad, misma que sólo podrá ser levantada por decisión expresa del peticionario. Tanto el expediente físico como el informático serán marcados con el rótulo "Reserva de Identidad".
- c) **Plazo:** El plazo para presentar un caso es de un año calendario computable a partir de la fecha en la que la persona tuviera conocimiento de los hechos u omisiones que la motivan o del último acto u omisión, debiendo al efecto tomarse en cuenta este criterio en el caso de vulneraciones continuas. Extraordinariamente sólo podrá ser admitido mediante determinación escrita fundada y justificada por la Defensora o Defensor del Pueblo y sus Adjuntos.
- d) **Información:** La Defensoría del Pueblo otorgará a solicitud del peticionario información sobre su caso en cualquier momento, pudiendo proporcionar fotocopias legalizadas de los documentos originales emitidos o en su custodia y fotocopias simples de los demás documentos, previa petición escrita del mismo. La Defensoría del Pueblo otorgará a solicitud escrita de las autoridades denunciadas, una vez concluida la investigación, fotocopias legalizadas de los documentos originales emitidos o recibidos y fotocopias simples de los demás documentos, siempre y cuando no se afecten los derechos del peticionario.
- e) **Conexitud:** Los casos son considerados conexos cuando se trate de diferentes peticionarios pero los derechos, hechos e instituciones denunciadas sean similares. Estos casos deberán acumularse y resolverse conjuntamente.
- f) **Limitaciones:** El Defensor del Pueblo no conocerá ni tramitará petición alguna respecto a resoluciones emitidas por los Tribunales Electorales en materia de su competencia, limitación que no se aplica a los casos referidos a vulneración de derechos humanos de parte de autoridades y funcionarios de dicha entidad en el ámbito administrativo.
- g) **Interrupción de plazos:** Los casos planteados ante la Defensoría del Pueblo no interrumpen los plazos para interponer los recursos administrativos y/o acciones judiciales previstas en el ordenamiento jurídico, debiendo consignarse





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

esta situación en los documentos de registro de casos proporcionados a las personas peticionarias.

- h) Contexto Regional:** La gestión de casos deberá ser realizada tomando en cuenta la realidad y contexto local, pudiendo en determinados casos coordinar acciones con la oficina nacional, Delegaciones Departamentales o Coordinaciones Regionales.
- i) Intervención del superior jerárquico:** Cuando el operador o la operadora considere necesario podrá solicitar la intervención en la investigación de su superior jerárquico, el Delegado o del Coordinador para la realización de otras acciones defensoriales.
- j) Priorización de casos de poblaciones en situación de vulnerabilidad:** Los operadores obligatoriamente priorizarán casos en los cuales las víctimas o peticionarios sean mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas que viven con VIH/SIDA, personas con diferente orientación sexual e identidad de género, personas privadas de libertad, personas pertenecientes a Naciones y Pueblo Indígena Originario Campesinas y pueblo afroboliviano, personas con enfermedades graves o terminales, víctimas de Trata y Tráfico de personas y movilidad humana o aquellos grupos que sean priorizados institucionalmente.
- k) Desburocratización:** Las actuaciones a nivel interno y en el relacionamiento externo estarán, en lo posible, exentas de formalidad, con el objeto de lograr una intervención oportuna, inmediata y operativa, otorgando mayor autonomía de gestión para el operador.
- l) Responsabilidad por la afectación de derechos:** Cuando los actos u omisiones de las y los operadores en la atención de casos, determinen la afectación de las posibilidades reales de subsanación o restitución de derechos de los peticionarios, los mismos serán susceptibles de generar responsabilidades administrativa o penal, previo análisis del nexo causal.
- m) Obligatoriedad de registro:** Toda consulta, orientación o caso conocido por cualquier medio escrito u oral, debe ser registrado de forma obligatoria en el Sistema Informático del SSP.

ARTÍCULO 6.- INGRESO DE UN CASO.- Un caso podrá ingresar de las siguientes formas:

- a) Por solicitud individual o colectiva, sea escrita, verbal o vía informática.
- b) De oficio.
- c) Por derivación de cualquier unidad sustantiva de la Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 7.- INGRESO POR SOLICITUD INDIVIDUAL O COLECTIVA.- I. El caso podrá ser presentado por cualquier persona natural o jurídica, grupos, agrupaciones u organizaciones, por sí o por tercero que se sienta afectado por actos o procedimientos administrativos arbitrarios, violaciones de derechos humanos u

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

otros actos ilegales, de manera escrita o verbal y sin impedimento de cualquier naturaleza. No se requerirá patrocinio legal.

II. Los casos podrán ser formulados en cualquier idioma sin perjuicio de que la Defensoría del Pueblo proporcione un traductor al peticionario o presentante.

ARTÍCULO 8.- INGRESO DE OFICIO.- I. Ante cualquier vulneración o amenaza de vulneración a un derecho individual o colectivo conocido por cualquier medio oral, escrito o tecnológico, la Defensoría del Pueblo podrá iniciar la investigación del caso, sin perjuicio de tomar contacto con la persona o personas afectadas.

II. Si en el curso de la investigación la persona afectada decide adherirse a la misma, se incorporarán sus datos como peticionario.

III. Si la persona afectada manifiesta expresamente que no requiere de la intervención defensorial, el caso podrá ser archivado, sin embargo luego de un análisis de las circunstancias, los alcances de la medida, la gravedad de la vulneración, los derechos involucrados u otros aspectos, el o la Delegada Departamental, la Adjunta o Adjunto de Defensa y Cumplimiento Defensorial o la Defensora o Defensor del Pueblo, podrán disponer el seguimiento del caso hasta su conclusión. Cuando se trate de Derechos colectivos o difusos, no se archivará el caso.

ARTÍCULO 9. – INGRESO POR DERIVACIÓN. El ingresado por derivación es el registro de un caso que es remitido desde otra unidad sustantiva de la Defensoría del Pueblo que solicita su atención, para investigación y trámite regular.

ARTÍCULO 10.- REGISTRO DEL CASO.-

I. El registro del caso contendrá:

- a) Nombre y apellidos del peticionario o en su caso del presentante.
Rango de edad.
- b) Numero de carnet de identidad.
- c) Dirección.
- d) Correo electrónico o números telefónicos de contacto y/o referencia.
- e) Relación circunstanciada del hecho.
- f) Nombre de la autoridad, institución o agente denunciado y/o responsable.
- g) Pertenencia a grupo vulnerable tomando en cuenta las características del peticionario/a.

II. Una vez registrado el caso, el operador analizará:





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

- a) Su transferencia a la oficina defensorial correspondiente de conformidad al ámbito territorial, misma que no podrá demorar más de 2 días hábiles luego de haberse registrado.
- b) La pertinencia de realizar orientación defensorial, gestión defensorial, admisión o rechazo.

III. En el registro de casos de oficio, no será necesario consignar los datos contemplados en los incisos a), b), c) y d) del Parágrafo I del presente Artículo.

ARTÍCULO 11.- TRANSFERENCIA EN EL REGISTRO.-

I. Los casos registrados en una oficina defensorial podrán ser transferidos a otra oficina diferente, cuando la persona manifieste que le es más factible apersonarse a una determinada oficina defensorial.

II. También corresponderá la transferencia cuando la autoridad, institución o agente denunciado se encuentre dentro de la competencia territorial de otra oficina defensorial o sea más accesible su atención por esta.

III. No se aplica la transferencia del caso, cuando corresponda la orientación defensorial. Asimismo, se debe tomar en consideración que la remisión debe realizarse justificadamente y de manera inmediata para que la oficina receptora tenga el plazo necesario para decidir su admisión, gestión defensorial o rechazo. En caso de duda se podrá realizar la consulta a la Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.

IV. Sin perjuicio de lo establecido en el presente artículo, las Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales podrán solicitar apoyo en la realización de actos investigativos fuera de su jurisdicción a otras Delegaciones, Coordinaciones y a la oficina nacional.

ARTÍCULO 12.- CAMBIOS DE OPERADOR.-

I. El servidor o servidora que registre el caso, podrá solicitar a su inmediato superior de manera fundada y respaldada su atención por otro servidor o servidora de la oficina, por las siguientes causales:

- a) Hay conflicto de intereses por estar relacionado directa o indirectamente por afecto o desafecto o por vínculo familiar a la peticionaria, peticionario o presentante, o a la o el servidor público denunciado.

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

b) Se ha generado un conflicto entre el peticionario o peticionaria y el servidor o servidora que pueda incidir negativamente o entorpecer el proceso de investigación.

II. Las causales deben ser fundadas y respaldadas. En el caso de la causal señalada en el Inciso b) del Parágrafo I del presente Artículo será pasible a proceso interno cuando sean atribuibles a la o el servidor público.

ARTÍCULO 13.- DERIVACIÓN AL MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA.-

I. La derivación de un caso de Investigación Formal al módulo del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura se realizará de manera automática una vez el sistema informático detecte los criterios definidos para la derivación. Las y los operadores continuarán siendo los responsables del caso y tendrán acceso al módulo del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, dónde podrán realizar y cargar todas sus acciones.

II. Si la Investigación Formal verifica las denuncias relativas a tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, la o el operador presentará a su Supervisor SSP un Informe de Análisis sobre la concurrencia de indicios suficientes sobre el hecho y recomendará de manera fundamentada el inicio de una acción penal y/o disciplinaria. El Supervisor SSP remitirá el informe con los respaldos pertinentes a la Coordinación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, que lo procederá según su reglamento. En caso de que el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura interponga una acción penal y/o disciplinaria, el caso será concluido en el SSP conforme al inciso h) del Artículo 20 del presente Reglamento.

III. Como parte de la supervisión, un caso SSP podrá ser remitido al Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura conforme lo dispone el parágrafo V del Artículo 22 del presente Reglamento.

ARTÍCULO 14.- CONSULTA CONSTITUCIONAL.-

I. En caso que la o el operador advierta que la violación de derechos humanos puede ser tutelada mediante una acción o recurso constitucional, podrá remitir el caso a consulta constitucional mediante un informe debidamente justificado y autorizado por el Supervisor SSP.

II. El Supervisor SSP previa coordinación con la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos, remitirá el caso con la documentación respectiva y vía sistema informático para consulta constitucional.



 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p>RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	--	---

III. La Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos, una vez analizado el caso, podrá admitir y procesar la Acción o Recurso Constitucional o rechazarlo y devolverlo para continuar su tramitación hasta su conclusión.

IV. Mientras el caso se encuentre en consulta constitucional, el operador SSP y la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos son responsables de las acciones de investigación y seguimiento que se deba realizar, para este efecto deberán actuar de manera coordinada.

ARTÍCULO 15.- GESTIÓN DEFENSORIAL.-

I. La Defensoría del Pueblo atenderá los casos mediante Gestión Defensorial por las siguientes causales:

- a) Cuando versen sobre actos que atenten contra la integridad personal, salud o vida de Poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- b) Por determinación expresa de la Adjutoría de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos o la MAE, a solicitud de Delegadas y Delegados Adjuntos, Delegadas y Delegados Departamentales o Coordinadores regionales debidamente fundamentada.

II. La gestión defensorial se realizará dentro de los 7 días de registrado el caso. El operador deberá efectuar todas las acciones que considere convenientes y pertinentes, como:

- a) Llamadas telefónicas,
- b) Acompañamientos,
- c) Derivación asistida,
- d) Visitas,
- e) Reuniones,
- f) Revisión de documentos,
- g) Entrevistas,
- h) Testimonios,
- i) Verificaciones
- j) y aquellos que no estén sujetos a plazos o procedimientos formales.

III. Concluido el plazo, el operador analizando las gestiones defensoriales podrá:

- a) Admitir el caso para su investigación formal, conforme a lo establecido en el párrafo I del Artículo 218 de la Constitución Política del Estado.

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

- b) Realizar seguimiento de los resultados de las acciones efectuadas o excepcionalmente la adopción de nuevas gestiones defensoriales en un plazo no mayor de 20 días hábiles.
- c) Concluir el caso de acuerdo a las causales contempladas en el Parágrafo IV del presente Artículo

IV. La gestión defensorial concluirá por las siguientes causales:

- a) Cuando el hecho que motivó la gestión fuera subsanado.
- b) Cuando la vulneración alegada hubiese cesado.
- c) Cuando desaparezca la amenaza de vulneración.
- d) Cuando el hecho mereció atención adecuada en la instancia correspondiente.
- e) Cuando por la naturaleza del caso exista imposibilidad en continuar en la intervención conforme a las competencias institucionales.
- f) Cuando el caso se resuelva por otras vías distintas de la instancia a la cual se derivó con o sin intervención de la Defensoría del Pueblo.
- g) Cuando el hecho no fuese comprobado.
- h) Cuando exista retiro o abandono de la petición.
- i) Cuando sea presentada una acción constitucional, judicial y/o administrativa.

ARTÍCULO 16.- ADMISIÓN.-

I. Se podrán admitir casos que impliquen presuntas violaciones de los derechos humanos, de las garantías, derechos individuales y colectivos establecidos en la Constitución Política del Estado, leyes, tratados y convenios internacionales aprobados por el Estado Boliviano contra la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad administrativa de instituciones privadas que presten servicios públicos.

II. El plazo máximo de admisión para investigación formal será de 7 días hábiles a partir de su registro, para lo cual se emitirá un documento de admisión. Sin embargo, podrá realizarse este procedimiento, muy excepcionalmente fuera del plazo y previo informe de las razones y justificaciones por parte del operador con autorización del Delegado Departamental o del Coordinador Regional o del Supervisor (a) del SSP de la oficina.

ARTÍCULO 17.- NOTIFICACIÓN.-

I. El documento de admisión será notificado al peticionario o presentante de manera verbal, escrita o vía informática, sea de forma personal o en secretaria de la oficina, dándose inicio a la investigación formal.



 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p>RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	--	---

II. Excepcionalmente, si no se cuenta con información suficiente o sea necesaria la presencia del peticionario o presentante para iniciar la investigación, el operador deberá realizar acciones a fin de comunicarse con el interesado, dentro del plazo de 30 días calendario. Culminado el plazo señalado, se solicitará a la Delegada o Delegado o Coordinadora o Coordinador decidir el archivo como caso no notificado o disponer la notificación en secretaría para el inicio de la investigación de acuerdo a la naturaleza del mismo y las posibilidades de su investigación con la información disponible.

ARTÍCULO 18.- INVESTIGACIÓN FORMAL.-

I. La finalidad de la investigación es evidenciar los hechos denunciados y en su caso lograr la cesación o subsanación de la vulneración del derecho y la protección de la persona o población en situación de vulnerabilidad.

II. La investigación formal deberá ser realizada dentro de un plazo no mayor a un (1) año calendario, computable desde el registro del caso. Sin perjuicio de este plazo máximo, las y los operadores deberán realizar las acciones de investigación necesarias oportunamente y deberán mantener continuidad y regularidad. En la valoración de la oportunidad, continuidad y regularidad de las acciones, se deberá valorar cada caso de forma particular considerando los criterios y principios señalados en el Inciso f) del Parágrafo III del Artículo 3 y en el Inciso l) del Artículo 3 del presente Reglamento.

III. El operador podrá apersonarse a cualquier dependencia administrativa con el objeto de iniciar las acciones defensoriales que crea pertinente, considerando las establecidas en la gestión defensorial, para comprobar el hecho y lograr su subsanación.

IV. Dentro de una investigación podrá considerarse todos los elementos de convicción que puedan conducir al conocimiento del hecho y de la responsabilidad de la autoridad o servidor público denunciado. Podrán utilizarse como medios de comprobación de la vulneración de derechos, testimonios, pericias, informes, verificaciones, revisión de documentación y cualquier otro instrumento o mecanismo idóneo para la comprobación de la vulneración de derechos humanos.

V. El operador hasta antes de la Conclusión Defensorial, como resultado de la investigación podrá registrar y/o modificar:

- a) El nombre de la autoridad o institución vulneradora.
- b) La clasificación del grupo vulnerado al que pertenece el peticionario, si corresponde.
- c) La clasificación del derecho y la conducta vulnerada.

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p>RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	--	---

En cualquiera de estos se podrán agregar nuevas autoridades, agentes, instituciones, grupos, derechos o conductas.

VI. Concluida la investigación formal, el operador deberá valorar la emisión de Resolución Defensorial o el cierre del caso.

ARTÍCULO 19.- REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN.-

I. El requerimiento de información tiene por finalidad obtener de manera fundamentada los datos necesarios para la investigación del hecho denunciado y contendrá:

- a) El hecho objeto de investigación.
- b) La solicitud de información respecto al hecho investigado y la remisión de documentos de respaldo, si corresponde.

II. En casos que se considere pertinente, se podrá dirigir el requerimiento a autoridades o servidoras y servidores públicos que no sean parte de la investigación, pero puedan aportar o conocer información respecto al hecho investigado. En caso de urgencia se solicitará la remisión de información en el plazo de cinco (5) días hábiles.

III. En caso de no existir respuesta al requerimiento de informe escrito y vencido el plazo de diez (10) días hábiles, se emitirá una reiteración recordando la obligación de cooperar a la Defensoría del Pueblo en el ejercicio de sus funciones, conforme el Artículo 223 de la Constitución Política del Estado.

IV. Si la reiteración no tuviera efecto, el operador deberá poner a consideración de su Delegada, Delegado, Coordinadora o Coordinador la renuencia de la autoridad, servidora o servidor público, para que se valore la interposición de acciones correspondientes contra la persona responsable conforme establece el Artículo 22 de la Ley 870.

V. Si la información brindada no es suficiente, el operador podrá considerar la remisión de un requerimiento de informe ampliatorio. Si es necesario documentar la investigación, se podrá remitir una solicitud de requerimiento de ratificación escrita.

ARTÍCULO 20.- CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN FORMAL.- Concluida la investigación formal, el Coordinador y en su caso el o la Delegada Departamental, deberá proponer el texto de una Resolución Defensorial en la forma que establece el presente reglamento o la conclusión de la investigación por las siguientes causales:





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

- a) Cuando el caso este pendiente de resolución por autoridad administrativa y/o jurisdiccional competente.
- b) Cuando el hecho que motivó el caso fuera subsanado o hubiese cesado la vulneración.
- c) Cuando el peticionario o presentante manifieste por escrito que no necesita intervención de la Defensoría del Pueblo.
- d) Cuando el caso se resuelva por otras vías con o sin la intervención de la Defensoría del Pueblo.
- e) Cuando la investigación no hubiera podido comprobar los hechos denunciados.
- f) Cuando se produzca la muerte del peticionario en casos de derechos personalísimos. Esta causal no será aplicable si el fallecimiento posterior al conocimiento del caso, es con probabilidad consecuencia del accionar de la institución contra la que se interviene o de la vulneración de derechos investigada.
- g) Cuando la o el Defensor del Pueblo o el peticionario o presentante interpongan acciones constitucionales.
- h) Cuando la Defensoría del Pueblo en su calidad de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, interponga acciones penales y/o disciplinarias conforme su Reglamento.

ARTÍCULO 21.- ARCHIVO DEL CASO. Para el archivo del caso se aplicarán los siguientes plazos:

I. Cuando la o el operador consideren que concurre cualquiera de las causales de Conclusión de la Investigación Formal o Gestión Defensorial, transferirá el caso a la Supervisora o Supervisor SSP para que este en el plazo de diez (10) días hábiles revise el sistema y la documentación correspondiente.

II. Cuando la Supervisora o Supervisor haya procedido a revisar el caso, lo transferirá al Delegado o Delegada o Coordinadora o Coordinador Regional para que éste autorice el archivo del caso dentro el plazo de cinco (5) días hábiles.

III. Si el caso es devuelto a la operadora u operador, este tendrá tres (3) días hábiles para subsanar las observaciones para remitir a archivo, salvo que se haya dispuesto que se la continuación de la Investigación Formal o Gestión Defensorial dentro los plazos previstos en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 22.- RESOLUCIONES DEFENSORIALES.-

I. Las Resoluciones Defensoriales se constituyen en una decisión motivada y fundamentada cuyo carácter no es vinculante ni recurrible.

II. Las Resoluciones Defensoriales se componen de determinaciones defensoriales

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

clasificadas en recomendación, recordatorios, sugerencias o correctivos y censura pública cuya finalidad es la rectificación, modificación, inmediata cesación, restitución, persuasión y denuncia de vulneraciones a derechos humanos.

III. En los casos de empresas privadas, personas particulares y organizaciones, entre otras, las Resoluciones Defensoriales solo podrán recordar y sugerir.

IV. Las Resoluciones Defensoriales que contengan determinaciones defensoriales de carácter nacional deberán ser firmadas por la Defensora o Defensor del Pueblo, las que contengan recomendaciones de carácter departamental, regional o local, serán firmadas por las y los Delegados Departamentales o Coordinadores Regionales en el ámbito territorial de su competencia.

V. Si en el transcurso de la elaboración de la Resolución Defensorial se advierte que el tema de fondo de la Resolución Defensorial esta referido a un hecho de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, el caso podrá ser remitido al Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura para que proceda conforme su Reglamento.

VI. Toda Resolución Defensorial, independientemente de su alcance, antes de ser firmada, deberá ser autorizada por la Adjutoría de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos o en su caso por el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

ARTÍCULO 23.- ESTRUCTURA DE LAS RESOLUCIONES DEFENSORIALES.- Las Resoluciones Defensoriales tendrán la siguiente estructura:

- a) Número correlativo de Resolución, lugar y fecha.
- b) Vistos: Número del caso, nombre del peticionario o presentante, cargo de la autoridad denunciada y/o servidor o servidora público y nombre de la institución.
- c) Parte considerativa: Motivo de la denuncia y antecedentes que dieron lugar a la investigación; mención de los resultados de la investigación; fundamentación tomando en cuenta principalmente el derecho internacional de los derechos humanos, jurisprudencia constitucional y otras fuentes que sustenten sólidamente la determinación defensorial; análisis y conclusiones en el marco de la normativa aplicable.
- d) Parte resolutive: Determinaciones Defensoriales (Recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos).
- e) Instrucción de notificación al peticionario/presentante, al servidor o servidora público/ autoridad al/la que se dirige el recordatorio, la recomendación, sugerencia o correctivo, mediante copia de ley.
- f) Instrucción de registro y archivo.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

ARTÍCULO 24.- CLASIFICACIÓN DE DETERMINACIONES DEFENSORIALES CONTENIDAS EN RESOLUCIONES DEFENSORIALES.

I. Las Unidades sustantivas que emiten la Resolución Defensorial, estarán a cargo de la clasificación de las determinaciones defensoriales, debiendo clasificar el derecho vulnerado y el grupo relacionado a la determinación.

II. Adicionalmente, deberán clasificar las determinaciones defensoriales bajo los siguientes criterios:

a) Nivel nacional, departamental, regional, municipal, indígena originario y campesino, se considerará para esta sub - clasificación el alcance competencial de la autoridad a la que se encuentra dirigida la recomendación defensorial. En caso de que la recomendación se dirija a más de una autoridad o se señale que para su cumplimiento se debe coordinar con otras instancias o instituciones de Estado, se deberá clasificar dos o más niveles; ya sea nacional y departamental o nacional, departamental y regional. Esta clasificación vinculará la institución a quien va dirigida la determinación con su nivel.

b) Estructurales y no estructurales. 1. Las estructurales se caracterizan por recomendar la adopción de acciones que, para rectificar, modificar, cesar o restituir los derechos vulnerados; requieren necesariamente de la implementación de procesos, procedimientos y requisitos previos para su ejecución, generando para su cumplimiento cierta permanencia en el tiempo a mediano o largo plazo.

2. Las no estructurales son aquellas acciones de inmediata adopción, que tienden a rectificar, modificar, cesar o restituir los derechos individuales o de casos concretos.

ARTÍCULO 25.- NOTIFICACION.- La notificación con la Resolución Defensorial se efectuará de la siguiente manera:

- a) Al peticionario/presentante en las oficinas de la Defensoría del Pueblo.
- b) Al servidor o servidora publico responsable/ autoridad a quien se dirige el recordatorio, la recomendación, sugerencia o correctivo, con la entrega de la copia de la Resolución adjunta a la carta de notificación, en la oficina correspondiente.
- c) A la sociedad civil y organizaciones sociales a través de medios de comunicación.

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

ARTÍCULO 26.- ORIENTACIÓN DEFENSORIAL.-

I. La Defensoría del Pueblo otorgará la información que requiera al peticionario o presentante en un plazo no mayor a 7 días hábiles.

II. La Orientación Defensorial deberá ser plasmada en un acta que detalle con claridad la información solicitada y las acciones sugeridas. Al efecto, el Acta mínimamente deberá contener lo siguiente:

- a) La consulta específica del peticionario.
- b) La normativa que regula la consulta del peticionario, detallada.
- c) La recomendación técnica realizada por el operador.
- d) La institución pública o privada competente o más adecuada para atender la solicitud del peticionario.
- e) El aviso de que, en caso de una institución pública o privada prestadora de un servicio público no atienda la solicitud del peticionario estando llamada legalmente a hacerlo, la Defensoría del Pueblo podrá abrir un caso en investigación formal.

III. Todo caso que no sea susceptible de ser atendido a través de una gestión defensorial o investigación formal, deberá ser orientado, salvo los susceptibles de ser rechazados por las causales establecidas en el Artículo 25.

ARTÍCULO 27.- RECHAZO.

I. El rechazo de los casos se efectuará en un plazo máximo de 7 días hábiles computables a partir de su registro.

II. El plazo para resolver el rechazo de casos remitidos por otra oficina defensorial se computará a partir de su recepción en la oficina destinataria.

III. El rechazo será motivado, en los siguientes casos:

- a) Cuando se advierta mala fe, carencia de fundamentos reales o inexistencia de indicios.
- b) Cuando se refieran a un asunto pendiente de resolución judicial o administrativa.
- c) Cuando su tramitación implique perjuicio al legítimo derecho de terceras personas.
- d) Cuando sean planteadas fuera de término.
- e) Cuando sean anónimas.

IV. El inciso b) del párrafo precedente no se aplica a casos de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

V. El peticionario será notificado en las oficinas de la Defensoría del Pueblo con el documento de rechazo del caso procediéndose a su archivo.

VI. Los casos rechazados no serán codificados según el Clasificador de Derechos y Conductas.

**CAPITULO III
ACCIONES CONSTITUCIONALES**

ARTÍCULO 28.- DE LAS ACCIONES Y RECURSOS CONSTITUCIONALES.- La presentación de todas las acciones constitucionales y recursos descritos en el Numeral 1 del Artículo 222 de la Constitución Política del Estado y en el Artículo 29 de la Ley 870, ingresan para análisis y posterior trámite de la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos de las siguientes maneras:

I. Por derivación del caso a Consulta Constitucional desde el SSP o de la Coordinación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

II. Por solicitud de interposición de acciones o recursos previstos en el Numeral 1 del Artículo 222 de la Constitución Política del Estado y en el Artículo 29 de la Ley 870 presentadas de manera directa por la (s) parte (s) a la oficina nacional.

III. De oficio por disposición del Defensor o Defensora del Pueblo.

ARTÍCULO 29.- TRÁMITE.-

I. Recibida la Consulta Constitucional o la solicitud de parte o de oficio, la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos, en el plazo máximo de 7 días hábiles deberá admitirla para proceder al análisis de viabilidad o inviabilidad.

II. Para el análisis de viabilidad o inviabilidad, la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos independientemente o con la cooperación de las Delegaciones Departamentales, Coordinaciones Regionales o la Coordinación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, podrá gestionar mediante Requerimiento de Informe Escrito la obtención de documentación pertinente que se requiera de la (s) institución (es) denunciada (s) y/o de la o el peticionario.

III. Cuando la consulta constitucional o solicitud de interposición de acciones y recursos señalados en el Numeral 1 del Artículo 222 de la Constitución Política del Estado y en el Artículo 29 de la Ley 870 sean inviables, la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos emitirá informe sugiriendo otra línea de intervención debiendo remitir el caso a la Delegación Departamental, Coordinación

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

Regional o la Coordinación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, para su atención conforme normativa interna vigente.

IV. La Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos se encargará de mantener actualizado el Sistema Informático del SSP (módulo constitucional), con la finalidad de realizar seguimiento continuo a la tramitación de las referidas consultas y acciones posteriores.

V. Establecida la viabilidad de la solicitud o de la consulta constitucional la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos elaborará y tramitará la acción o recurso constitucional correspondiente.

VI. La documentación del caso deberá ser remitida a la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos al menos veinte (20) días hábiles antes del vencimiento del plazo para interponer la Acción o Recurso Constitucional solicitado. El incumplimiento de este plazo por parte de los Operadores SSP será puesto a conocimiento de la Defensora o Defensor del Pueblo.

VII. La remisión de una consulta constitucional de parte de las Delegaciones Departamentales, Coordinaciones Regionales o de la Coordinación del Mecanismo para la Prevención de la Tortura a la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos no deslinda responsabilidad, por lo que el Operador SSP asignado, cuando corresponda deberá continuar con los actos de investigación y atención en coordinación con la citada Unidad, en tanto se analice la viabilidad o inviabilidad de la misma.

ARTÍCULO 30.- RECHAZO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES DE DEFENSA.

El rechazo de las solicitudes de acciones constitucionales, además de las causales establecidas para el rechazo de casos establecidos en el Artículo 27 del presente reglamento, se realizarán de conformidad a las siguientes causales:

- a) Cuando no sea procedente, de conformidad a lo establecido en la normativa vigente y jurisprudencia constitucional.
- b) Patrocinio del caso por parte de abogado o abogados particulares. Sin embargo, se considerará la pertinencia de participar como terceros interesados o la presentación de una amicus curiae cuando institucionalmente se considere pertinente, previa autorización de la MAE.
- c) Cuando el peticionario no proporcione la documentación requerida o haga caso omiso a las recomendaciones realizadas por la Unidad de Asuntos Constitucionales en el pronunciamiento de admisibilidad.
- d) Cuando el peticionario realice actos consentidos sobre su denuncia.
- e) Cuando el plazo de presentación de la acción constitucional de defensa vaya a vencer antes de los 20 días hábiles de análisis de admisibilidad y elaboración





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

del recurso contenido en el Artículo 29 del presente Reglamento, salvo autorización expresa de la o el Defensor del Pueblo.

- f) Cuando se considere que estratégicamente su interposición no sea adecuada para la restitución de los derechos del peticionario, debidamente fundamentada.
- g) Cuando exista retiro escrito de la solicitud o del caso.
- h) Cuando exista abandono de la solicitud de interposición por parte del peticionario, por más de 30 días hábiles luego de ser presentada.

ARTÍCULO 31.- ACCION DE INCONSTITUCIONALIDAD.-

I. Si producto de la tramitación de un caso, dentro de una proyección colectiva, a partir de la elaboración de informes defensoriales o desarrollo normativo, se determinará la necesidad de presentar la inconstitucionalidad de una norma, la oficina defensorial deberá remitir la solicitud de análisis de inconstitucionalidad señalando los antecedentes que se tuvieran y la normativa que se considere contraria a la Constitución, de conformidad a lo señalado en el Artículo 29 del presente Reglamento.

II. Recibidos los antecedentes, la Unidad de Asuntos Constitucionales emitirá criterio en el plazo de 20 días hábiles comunicando a la Defensora o Defensor del Pueblo y a la oficina defensorial solicitante, las conclusiones.

III. En caso de ser procedente la interposición de la acción de inconstitucionalidad y haber sido autorizada por la o el Defensor del Pueblo, la Unidad de Asuntos Constitucionales deberá tramitar la acción conforme establece la ley en un plazo no mayor a siete días.

**CAPITULO IV
INFORMES DEFENSORIALES**

ARTÍCULO 32.- FINALIDAD.- Los informes defensoriales tienen por finalidad investigar, indagar y analizar con profundidad temáticas, problemas, casos, situaciones consideradas de especial relevancia, por ser sensibles en términos de opinión pública, por denuncias continuas por parte de la población, por la gravedad o urgencia de los hechos o derechos vulnerados o por afectación a grupos o poblaciones en situación de vulnerabilidad, para la emisión de recomendaciones defensoriales, recordatorios de deberes legales y sugerencias a la autoridad, encaminadas a restituir los derechos vulnerados, prevenir hechos vulneratorios, establecer responsabilidades, instar al Ministerio Público el inicio de acciones cuando corresponda o emitir censura pública.

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

ARTÍCULO 33.- ELABORACION DE INFORMES DEFENSORIALES.-

I. Los informes, podrán ser elaborados por:

- a) Las Adjuntorías.
- b) La Delegación Especial.
- c) Equipos integrales conformados al efecto por determinación de la Defensora o Defensor del Pueblo.

II. Intervendrán en la elaboración de informes defensoriales:

- a) Las Adjuntorías.
- b) La Unidad de Gestión Pacífica de la Conflictividad.
- c) Las Delegaciones Departamentales y Delegación Especial.
- d) Equipos integrales conformados al efecto por determinación de la Defensora o Defensor del Pueblo.
- e) Otras áreas, Unidades o reparticiones de la Defensoría del Pueblo cuya participación sea necesaria a criterio de la Defensora o Defensor del Pueblo.

III. Las Coordinaciones Regionales de la Defensoría del Pueblo podrán participar de la investigación mediante la recopilación de información, la investigación, indagación, análisis o emisión del informe, tomando en consideración su competencia territorial, sin perjuicio de la intervención de otras oficinas que por situación de cercanía al lugar de los hechos o la necesidad de intervención u otra valoración a criterio de la Defensora o Defensor del Pueblo; puedan coadyuvar en el proceso de emisión del documento defensorial.

ARTÍCULO 34.- TIPOS DE INFORMES DEFENSORIALES. La Defensoría del Pueblo en el marco de sus atribuciones establecidas en la Constitución Política del Estado y la Ley, emite informes defensoriales, dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

- a) **Informes de Investigación Defensorial.** Son documentos resultantes de una investigación, cuya finalidad es evidenciar los escenarios de vulneración de derechos, por acción u omisión del Estado, en todos sus niveles; visibilizar la situación jurídica, social, económica, política o cultural de una población o de determinadas temáticas, ante un hecho emergente de urgencia, una situación específica o demanda de poblaciones en situación de vulnerabilidad. Las oficinas regionales, podrán emitir estos documentos, previa coordinación y validación de la Oficina Nacional.
- b) **Informes de estudio de caso.** Son documentos que con base en un análisis inductivo de uno o más casos que emiten determinaciones defensoriales aplicables de manera estructural.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

- c) **Informe de Situación de Derechos Humanos.** Es el documento anual, dirigido a la Asamblea Legislativa Plurinacional y al Control Social, sobre la situación de Derechos Humanos en el país.
- d) **Informe Anual Especial de Gestión a la Asamblea Legislativa Plurinacional.** Es el documento anual sobre la gestión administrativa de la Defensoría del Pueblo, que se presenta a la Asamblea Legislativa Plurinacional.
- e) **Informes a la Asamblea Legislativa Plurinacional y a los Sistemas de Protección de Derechos Humanos.** Son los documentos temáticos o periódicos que se remiten a estas instancias, de oficio o a solicitud, con la finalidad de denunciar, poner en conocimiento, fundamentar o difundir determinada posición institucional.

ARTÍCULO 35.- CRITERIOS PARA LA EMISIÓN DE INFORMES DE INVESTIGACION DEFENSORIAL Y ESTUDIO DE CASO.- La Defensoría del Pueblo emitirá informes defensoriales cuando:

- a) Por cualquier medio tome conocimiento de un hecho concreto con trascendencia social, que se constituye en vulneración a los derechos fundamentales, garantías constitucionales y derechos humanos.
- b) A través de un hecho conocido se haya visibilizado una problemática social que vulnera los derechos de la población en general o de un determinado sector.
- c) En un hecho grave de vulneración de derechos humanos donde estén implicados servidores o servidoras públicos de las Fuerzas Armadas o de la Policía Boliviana.
- d) El Estado haga uso indiscriminado y excesivo de las fuerzas del orden para aplacar la conmoción social.
- e) Considere urgente y/o necesario denunciar la vulneración ante instancias internacionales.
- f) El resultado del análisis de los datos del Sistema de Servicio al Pueblo, denote la recurrencia en la vulneración de un derecho o la existencia de un caso emblemático.
- g) Considere la necesidad o urgencia de promover la vigencia y respeto de un derecho humano.
- h) Cualquiera de las áreas sustantivas definan en su planificación, la necesidad de realizar investigaciones defensoriales.
- i) Lo solicite una población específica, organización social, organización de derechos humanos, organización de la sociedad civil o una nación o pueblo indígena originario campesino y pueblo afroboliviano, previo análisis de la pertinencia por la Defensora o Defensor del Pueblo.

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

ARTÍCULO 36.- PROPUESTA DE INVESTIGACION.-

I. Previo al inicio de la elaboración del informe defensorial, la oficina o unidad defensorial que tome conocimiento de un hecho constitutivo de vulneración de derechos humanos deberá presentar a la Defensora o Defensor del Pueblo una propuesta de investigación en la que de manera clara y breve detalle lo siguiente:

- a) Hecho o hechos que motivan el inicio de una investigación.
- b) Objetivo y alcance de la investigación.
- c) Metodología.
- d) Mecanismos de intervención.
- e) Cronograma de trabajo.

II. La Defensora o Defensor del Pueblo, de oficio podrá designar a una oficina o unidad la elaboración de una propuesta para el inicio de un informe defensorial concreto y si correspondiera determinará el plazo de acuerdo al presente reglamento.

III. En casos de urgencia o necesidad la Defensora o Defensor del Pueblo podrá disponer la intervención inmediata de una oficina o unidad defensorial, quien posteriormente deberá elaborar el informe defensorial.

ARTÍCULO 37.- AUTORIZACIÓN DE LA DEFENSORA O DEFENSOR DEL PUEBLO.- La Defensora o Defensor del Pueblo, autorizará u observará la propuesta de investigación defensorial.

ARTÍCULO 38.- FUENTES DE INFORMACIÓN.- I. Con la finalidad de obtener datos y evidencia directa sobre el motivo de la investigación institucional, se podrá acudir a fuentes de información primarias y secundarias que permitan conocer de manera precisa la temática abordada por el informe defensorial. La recopilación de estos datos debe ser lo más estructurada posible con el fin de alcanzar una máxima calidad de información que permita tomar decisiones acertadas.

II. Estas fuentes de información podrán ser: documentos originales o copias que otorguen certeza plena del motivo de la intervención institucional, entrevistas, grabaciones, fotografías, cartas, publicaciones, noticias de medios de comunicación, libros u otros que se vea convenientes utilizarlos, previa valoración de su pertinencia por el responsable y el equipo a cargo de la elaboración del informe.

ARTÍCULO 39.- ACCIONES DEFENSORIALES.-

I. Para conocer a profundidad la temática objeto del informe defensorial, podrán realizarse todas las acciones defensoriales que favorezcan a la investigación.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

II. A efecto de facilitar la sistematización de la información requerida se podrán aplicar formularios, protocolos, papeles de trabajo y todos aquellos medios físicos capaces de otorgar precisión a la indagación o investigación motivo del informe.

III. Los protocolos de verificación defensorial, deberán ser aplicados sin modificación alguna por las servidoras y servidores públicos delegados, respetando el cronograma establecido por la unidad a cargo o por la Comisión, debiendo remitir toda la información con el respaldo documental, material y digital correspondiente obtenido en el marco de la investigación.

ARTÍCULO 40.- TRABAJO DE CAMPO.-

I. Para obtener la información necesaria de manera directa, la comisión, área, unidad o repartición defensorial a cargo del informe defensorial o aquella que coadyuve en la investigación, podrá trasladarse al lugar de los hechos para realizar el trabajo de campo, donde se deberán recabar los datos necesarios, interactuando en lo posible con los actores y partícipes inmediatos con el objeto de aclarar, tener precisión y reconstruir con certeza las situaciones investigadas.

II. Asimismo, en este contexto se procurará tener acceso inmediato e irrestricto a otros elementos probatorios que se encuentren en el lugar en el que se desarrolla el trabajo de campo o áreas circundantes.

ARTÍCULO 41.- REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN.-

I. En casos que se considere pertinente, se podrá dirigir el requerimiento a autoridades o servidoras y servidores públicos que no sean parte de la investigación, pero puedan aportar o conocer información sobre el motivo de la intervención.

II. En caso de no existir respuesta al requerimiento de informe escrito y vencido el plazo de 10 días hábiles, se podrá emitir una reiteración recordando la obligación de cooperar a la Defensoría del Pueblo en el ejercicio de sus funciones, conforme el Artículo 223 de la Constitución Política del Estado.

III. Si la información brindada por la autoridad no es suficiente, no responde a las consultas realizadas o se considera que se pueden obtener nuevos y mayores elementos de juicio, se valorará la pertinencia de remitir un requerimiento de informe escrito ampliatorio.

ARTÍCULO 42.- OTROS INSUMOS ANALÍTICOS Y TÉCNICOS.-

I. De manera paralela y durante el acopio de información se deberá generar un registro bibliográfico y otro, conteniendo normativa nacional e internacional,

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

jurisprudencia nacional o de organismos internacionales, para sostener técnicamente la posición institucional en el informe defensorial.

II. Podrá contratarse profesionales especializados en diversas áreas, cuando la temática lo requiera, para el apoyo en la elaboración de un informe defensorial.

ARTÍCULO 43.- ESTRUCTURA DEL INFORME DEFENSORIAL.-

I. los Informes Defensoriales, en lo posible, tendrán la siguiente estructura:

- a) El rótulo de informe Defensorial.
- b) Nombre del Informe Defensorial relacionado al motivo de la intervención institucional.
- c) Presentación a cargo de la Defensora o Defensor del Pueblo.
- d) Introducción
- e) Antecedentes generales, referidos a los precedentes del motivo de intervención, donde podrá figurar también el contexto político, social, económico y geográfico.
- f) El cuerpo del informe, que contendrá la relación de hechos descritos detalladamente, las acciones defensoriales realizadas en la fase de acopio de información, resaltando aquellas que tuvieron un resultado importante para la emisión del informe y el análisis y la fundamentación jurídica.
- g) Conclusiones
- h) Determinaciones Defensoriales: Recomendaciones, recordatorios de deberes legales, sugerencias y determinaciones sobre responsabilidad, si corresponden.
- i) Anexos, donde figuren los elementos más importantes que justifiquen el informe.

ARTICULO 44.- APROBACION DE INFORME DEFENSORIAL.-

I. Los informes defensoriales se aprobaran mediante Resolución Defensorial, firmada por la Defensora o Defensor del Pueblo.

II. Las Resoluciones Defensoriales de aprobación de informes, tendrán la siguiente estructura:

- a) Número correlativo de Resolución, lugar y fecha.
- b) Vistos: tema investigado, dependencia que realizo el informe.
- c) Parte considerativa: Normativa vigente que faculta a la defensoría del Pueblo emitir determinaciones defensoriales.
- d) Parte resolutive: aprobación del informe defensorial y notificación para su pronunciamiento en un plazo de 30 días hábiles.



 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

e) Instrucción de registro y archivo.

ARTÍCULO 45.- REGISTRO INFORMÁTICO Y NOTIFICACIÓN.- Una vez aprobado el Informe Defensorial, la comisión o unidad responsable:

I. Procederá a registrar el informe en el Sistema Informático del SSP, debiendo aplicar el procedimiento detallado en el Parágrafo I del Artículo 7 y el Artículo 24 del presente Reglamento en lo que sea pertinente al informe, debiendo cargar una copia en PDF del mismo, y consignando de manera específica en los módulos destinados al efecto todas y cada una de las determinaciones defensoriales, mismas que deberán ser clasificadas en cuanto al derecho, grupo, institución y tipo de determinación para su seguimiento.

II. Elaborará las notas de notificación a las autoridades o servidoras y servidores públicos que mencione el documento, haciéndose constar el plazo establecido en la ley para adoptar correctivos o emitir acciones concordantes con las recomendaciones. Las notas de notificación debidamente recibidas serán parte integrante del informe defensorial.

ARTÍCULO 46.- FORMA DE ENTREGA DEL INFORME.-

I. El legajo que contenga todos los elementos de convicción obtenidos durante el periodo de investigación o acopio de información, deberá ser debidamente ordenado y foliado.

II. La instancia responsable de elaborar el informe, concluirá su trabajo con la entrega de un ejemplar original al Archivo Central y Biblioteca de la institución además del legajo de documentos de investigación, bajo inventario.

CAPITULO V SEGUIMIENTO A LAS DETERMINACIONES DEFENSORIALES

ARTÍCULO 47.- OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO. Una vez realizada la notificación con la Resolución Defensorial que deviene de un caso individual/concreto o de un Informe Defensorial, se iniciará el proceso de seguimiento, el cual tiene por objeto lograr que las autoridades competentes a través del cumplimiento de las determinaciones defensoriales, rectifiquen, modifiquen, cesen o restituyan los derechos conculcados y en su caso inicien las acciones legales emergentes, o cuando se trate una norma que provoque situaciones injustas o perjuicios, se rectifique su aplicación.

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

ARTÍCULO 48.- LINEAMIENTOS GENERALES.

I. El seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales, estará bajo responsabilidad de las Delegaciones Departamentales, Coordinaciones Regionales, de la Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos (ADC) y de la Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de los Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad (AVE).

II. Todas las acciones de seguimiento de las determinaciones deberán ser consignadas por el operador responsable, en el Sistema Informático del SSP de conformidad a los procedimientos establecidos en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 49.- SEGUIMIENTO A LAS DETERMINACIONES DEFENSORIALES ESTRUCTURALES.

I. El seguimiento a las determinaciones defensoriales estructurales, podrá realizarse bajo las siguientes fases:

1. Fase se socialización, consistirá en la presentación a las autoridades competentes de los hallazgos de la Resolución o Informe Defensorial que motivaron la emisión de la determinación defensorial, debiendo ser específica para la autoridad o instancia a la cual se dirigió.

a) La socialización dirigida a autoridades nacionales estará a cargo de la Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos (ADC) y de la Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de los Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad (AVE); y para autoridades departamentales, regionales o municipales estará bajo responsabilidad de las Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales en el ámbito de su jurisdicción del trabajo defensorial.

b) La socialización se deberá realizar de forma obligatoria en el plazo de treinta (30) días hábiles, computables desde la notificación; de acuerdo al alcance de la Resolución o Informe Defensorial se podrá socializar a la población en situación de vulnerabilidad vinculada a la determinación defensorial, con la finalidad de que coadyuven en la exigibilidad para el cumplimiento.

2. Fase de alianzas institucionales, tiene por fin buscar acuerdos y compromisos con autoridades competentes y/o instituciones involucradas, para el cumplimiento de la determinación defensorial.

3. Fase de seguimiento, en esta fase se realizará acciones de seguimiento para el cumplimiento y ejecución de los acuerdos y compromisos asumidos por las autoridades competentes, en el marco de la determinación defensorial. En caso de





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

que la autoridad o servidor público incumpla los acuerdos y/o compromisos, se pondrá bajo conocimiento de la autoridad inmediata superior o ante la máxima autoridad ejecutiva que ejerza tuición; igualmente, se podrá hacer conocer este extremo a la instancia competente de control y/o fiscalización.

II. Las fases de seguimiento podrán ser ejecutadas de forma simultánea, no constituyéndose estas limitativas o restrictivas para la adopción de otras acciones en el seguimiento defensorial.

III. El plazo máximo para el seguimiento de las determinaciones estructurales será de dos (2) años, computables a partir de la notificación con la Resolución Defensorial, pudiendo este plazo ser ampliado, previa valoración del informe de avance del cumplimiento y autorización de la ADC o de la AVE, según corresponda.

ARTÍCULO 50.- MECANISMOS DE SEGUIMIENTO.

I. Los mecanismos de seguimiento que podrán implementarse para las determinaciones estructurales serán:

- a) **Convenios Interinstitucionales de seguimiento** que podrán ser de financiamiento, de apoyo técnico y de coordinación.
- b) **Mesas de Trabajo Interinstitucionales**, consistirán en espacios donde participen autoridades competentes a las que se dirige la determinación defensorial, en las cuales se deberán concretar alianzas, acuerdos y compromisos interinstitucionales.
- c) **Verificaciones defensoriales**, serán realizadas para evidenciar in situ las mejoras o avances en el cumplimiento de las determinaciones defensoriales.
- d) **Seguimiento a acciones legales administrativas y judiciales emergentes** de la determinación defensorial.
- e) **Reuniones de trabajo**, con autoridades competentes.

II. La selección de los mecanismos de seguimiento, no se aplica de manera excluyente entre sí, podrán ser utilizados más de uno y dependerá del avance en el cumplimiento de la determinación defensorial.

ARTÍCULO 51. - SOLICITUDES DE INFORMACIÓN. I. Las solicitudes de información que podrán ser utilizadas en el seguimiento defensorial serán:

- a) **Reiteración de notificación**, si vencido el plazo de (30) treinta días hábiles conforme lo establecido en el Parágrafo III del Artículo 24 de la Ley N° 870, la autoridad o servidor público no ha emitido pronunciamiento respecto de la recomendación, se podrá enviar la reiteración de notificación, otorgándole un



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

plazo de (5) cinco días hábiles adicionales para que pueda pronunciarse.

- b) Solicitud de adopción de acciones,** corresponde su emisión cuando del análisis de la información proporcionada por la autoridad o servidor público, se advirtiese que no se hubiera adoptado la determinación defensorial, o las razones en las que se sustenta no justifican su incumplimiento, en ese caso se solicitará de forma fundamentada la adopción de acciones, concediéndole (5) cinco o (10) diez días hábiles para remitir su respuesta, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 22 de la Ley N° 870; si en este plazo no existiese pronunciamiento, se podrá enviar la conminatoria para el cumplimiento, conforme a la previsión del Inciso e) del presente Artículo.
- c) Solicitud de Información,** tiene por finalidad obtener información fundamentada respecto a los avances, acciones y/o medidas adoptadas en el marco de los compromisos asumidos por la autoridad o servidor público, para el cumplimiento de la determinación defensorial, si en el plazo de (10) diez días hábiles, no existiese respuesta, se podrá enviar la conminatoria para el cumplimiento, conforme a lo previsto en el Inciso e) del presente Artículo.
- d) Solicitud de información ampliatoria,** en caso de advertir que la respuesta emitida por la autoridad o servidor público, sea incompleta o requiera ampliación, procederá la solicitud de información ampliatoria, la misma que brindará el plazo de (10) diez hábiles para su pronunciamiento.
- e) Conminatoria para el cumplimiento de la determinación defensorial,** cuando se hayan agotado los mecanismos de seguimiento y se advirtiese que la autoridad competente de forma reiterada niega la adopción de la determinación defensorial o no justifique fundadamente su incumplimiento, se le conminará asumir acciones para rectificar su renuencia, anunciando la posibilidad de emitir censura pública.
- f) Remisión a la Asamblea Legislativa,** en caso de advertir que las acciones asumidas por la autoridad competente o servidor público al que se dirige la determinación defensorial, no son suficientes para la restitución o cesación del derecho conculcado, se podrá solicitar a la Asamblea Legislativa que a través de la Comisión Legislativa pertinente se dispongan medidas que coadyuven al cumplimiento de la determinación defensorial, en aplicación de la atribución de fiscalización establecida en el Numeral 17 del Artículo 158 de la Constitución Política del Estado.

ARTÍCULO 52.- CAUSALES DE CONCLUSIÓN DE LAS DETERMINACIONES DEFENSORIALES ESTRUCTURALES. Las determinaciones defensoriales estructurales concluirán bajo las siguientes causales:

- a) Cumplida.** Cuando la autoridad competente como resultado de las acciones de seguimiento, haya asumido acciones concordantes con la determinación defensorial, restituyendo el derecho conculcado, cesando su vulneración, o disponiendo el inicio de acciones legales para determinar responsabilidades. El





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

cumplimiento podrá implicar también los actos asumidos por la autoridad para rectificar una situación injusta o perjudiciosa.

- b) Parcialmente cumplida.** Cuando la determinación defensorial, pretende restituir dos o más derechos conculcados, y con las acciones de seguimiento, se ha logrado que parte de ellas sean subsanadas, convirtiéndose los restantes en inviables.
- c) Inviabile.** Será inviable el cumplimiento de la determinación Defensorial, cuando una norma o disposición legal limite o restrinja el reconocimiento del ejercicio del derecho conculcado, que ha motivado la emisión de la determinación defensorial, generando la imposibilidad de su cumplimiento. En estos casos se podrá remitir la norma o la disposición legal a la Unidad de Asuntos Constitucionales para el análisis correspondiente.
Asimismo, se considerará inviable la determinación defensorial cuando la autoridad o instancia competente responsable del cumplimiento de la determinación defensorial, haya perdido facultades para restituir el derecho conculcado y exista ausencia de otra instancia de Estado que pueda asumir el cumplimiento de la determinación defensorial.
- d) Censura Pública.** Se aplicará conforme lo establecido en el Artículo 28 de la Ley N° 870 y su reglamento, y de acuerdo al procedimiento dispuesto en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 53. - SEGUIMIENTO A DETERMINACIONES DEFENSORIALES NO ESTRUCTURALES.

I. Las acciones de seguimiento a las determinaciones defensoriales no estructurales se desarrollarán bajo los siguientes lineamientos:

- a) Análisis de la concordancia de la respuesta con la determinación defensorial.
- b) Adopción y agotamiento de acciones de seguimiento tales como: reuniones, entrevistas, revisión de documentos, visitas al lugar, llamadas telefónicas, correos electrónicos y otras que aporten al logro del cumplimiento de las Determinaciones Defensoriales.
- c) Conformación de equipos integrales para el cumplimiento de la determinación defensorial cuando el caso lo amerite.
- d) Remisión de solicitudes de información, conforme lo previsto en el Artículo 50 del presente Reglamento.

II. El plazo máximo de seguimiento a las determinaciones no estructurales, será de un (1) año computable desde la notificación con la Resolución o Informe Defensorial; excepcionalmente, podrá ampliarse este plazo previa emisión del informe de justificación el cual será aprobado por el Delegado/a Departamental, Coordinador/a Regional o el Delegado/a Adjunto/a de ADC o de AVE.

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center"><u>REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</u></p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	---	--

ARTÍCULO 54.- CAUSALES DE CONCLUSIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DEFENSORIALES NO ESTRUCTURALES. Además de las causales previstas en el Artículo 51, el seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales no estructurales concluirán por las siguientes razones:

- a) Cuando el peticionario abandone el caso por más de (10) diez meses computables desde la notificación con la Resolución Defensorial.
- b) Cuando el peticionario realice actos libres y consentidos que hacen innecesario el cumplimiento de la recomendación defensorial.
- e) Cuando el peticionario haya fallecido, ante vulneraciones de derechos personalísimos.

CAPÍTULO VI CENSURA PÚBLICA

ARTÍCULO 55.- NATURALEZA.- La censura pública es una atribución constitucional otorgada a la Defensoría del Pueblo para imponer una sanción moral y pública.

ARTÍCULO 56.- SUJETOS.- Serán sujetos de censura pública las máximas autoridades ejecutivas de las instituciones y órganos del Estado.

ARTÍCULO 57.- ATRIBUCIONES.- La emisión de la censura pública es una atribución exclusiva y privativa de la o el Defensor del Pueblo, podrá ser emitida mediante una Resolución Defensorial motivada y fundamentada, que se hará pública de conformidad a lo señalado en el Numeral II del Artículo 28 de la Ley del Defensor del Pueblo; al efecto, la misma será incorporada en el Informe Anual Especial a la Asamblea Legislativa Plurinacional.

ARTÍCULO 58.- FINALIDAD.- El trámite de la censura pública está orientado a reprobar actos o comportamientos de autoridades del Estado como una sanción moral por el incumplimiento de manera recurrente de las recomendaciones, recordatorios de deberes legales, sugerencias, solicitudes de información y todo acto renuente, que enfatiza la vulneración de derechos humanos y lograr su procesamiento.

ARTÍCULO 59.- CRITERIOS PARA SU PROCEDENCIA.- Para la emisión de la censura pública deben concurrir los siguientes elementos:

- a) La inacción, negligencia y resistencia o renuencia ilegal ante las determinaciones, emitidas de la Defensoría del Pueblo, conductas que generan que persista la vulneración de derecho, o en su caso agraven la situación de vulnerabilidad, indefensión o desprotección del peticionario.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DEL
SERVICIO AL PUEBLO**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 103/2021-
2022**

- b) La conducta del servidor público que por acción u omisión impide, dificulte o entorpezca el ejercicio legítimo de las funciones de la Defensoría del Pueblo.
- c) Se valorará si la conducta es sistemática, ostensible y de efecto grave.

ARTÍCULO 60.- CONTENIDO.- La censura pública implicará la emisión de una Resolución Defensorial, fundamentada bajo un informe de la servidora o el servidor público responsable del seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones, recordatorios o sugerencias defensoriales; el cual, debe contener de forma precisa los nombres de las autoridades y/o servidoras o servidores públicos que incumplieron las determinaciones defensoriales o cuando las razones para no adoptarlas no sean justificadas; asimismo, se deberá detallar los hechos en el marco de la objetividad institucional

ARTÍCULO 61.- INICIO DEL TRÁMITE.- Los Delegados o Delegadas Adjuntos, así como los y las Representantes Departamentales, podrán presentar un informe conforme al artículo que precede, al Defensor o Defensora del Pueblo, solicitando la emisión de la censura pública contra una o varias autoridades, a tal efecto se valorará la pertinencia de su aplicación.

En caso de aceptarse la emisión de la cesura pública, se deberá emitir una Resolución Defensorial, motivado bajo el informe debidamente fundamentado y respaldado, en un plazo de 5 días hábiles, misma que será incorporada en el Informe Anual Especial a la Asamblea Legislativa Plurinacional.

**CAPÍTULO VII
DATOS ESTADÍSTICOS DE CASOS REGISTRADOS EN EL
SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO**

ARTÍCULO 62.- PROCESAMIENTO DE DATOS ESTADÍSTICOS.-

I. La Adjuntoría de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos a través de la Unidad de Defensa de los Derechos Humanos es la responsable del procesamiento de datos estadísticos del Sistema de Servicio al Pueblo.

II. La solicitud de datos estadísticos podrá ser realizada por todas las unidades sustantivas de la Defensoría del Pueblo de manera escrita por cualquiera de los medios (correo electrónico, WhatsApp, nota interna, instructivo, etc).

III. La Unidad de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos procesará la información y emitirá reportes estadísticos de los casos a solicitud de las unidades sustantivas o instituciones, organizaciones o personas privadas.

 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	<p align="center">REGLAMENTO DEL SISTEMA DEL SERVICIO AL PUEBLO</p>	<p align="center">RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021- 2022</p>
--	--	--

ARTÍCULO 63.- PROCESAMIENTO DE DATOS ESTADÍSTICOS DEL MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA. Los datos estadísticos referidos a la atención de casos y actividades preventivas del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, serán procesados en un módulo informático independiente que estará integrado al Sistema de Servicio al Pueblo.

CAPÍTULO VIII ACCIONES PENALES

ARTÍCULO 64.- INSTANCIA AL MINISTERIO PÚBLICO.-

I. De conformidad a lo establecido en el Numeral 3 del Artículo 222 de la Constitución Política del Estado, los numerales 3 y 10 del Artículo 5 de la Ley N° 870 del Defensor del Pueblo, la o el Defensor del Pueblo tiene la atribución privativa de instar el inicio de las acciones penales correspondientes contra las y los servidores públicos que en el ejercicio de sus funciones, vulneren derechos y garantías constitucionales; sin constituirse en parte o sujeto procesal, de conformidad al Artículo 287 del Código de Procedimiento Penal.

II. Las y los Delegados Departamentales y Coordinadores Regionales, bajo un informe debidamente fundamentado y adjuntando los antecedentes necesarios para el efecto, podrán solicitar a la MAE instar al Ministerio Público el inicio de las acciones penales.

ARTÍCULO 65.- PATROCINIO DE CASOS DE TORTURA. El patrocinio de procesos penales y/o disciplinarios por hechos de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, se realizarán en conformidad al parágrafo II del artículo 29 de la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, modificada por el parágrafo IV del artículo 2 de la Ley N°1397 de 21 de septiembre de 2021 y el Reglamento del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA. La tramitación de casos registrados con anterioridad a la vigencia de la presente norma deberá sujetarse y continuarse hasta su conclusión con el anterior Reglamento del SSP.

DISPOSICION FINAL

ÚNICA. El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente reglamento, constituyen faltas de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Personal de la Defensoría del Pueblo, por lo que se aplicarán las disposiciones establecidas en el mismo, de acuerdo a su gravedad y recurrencia.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 103/2021-2022

La Paz, 31 de diciembre de 2021

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los Parágrafos I y III del Artículo 218 de la Constitución Política del Estado, establecen que la Defensoría del Pueblo debe velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos y que al efecto se constituye en una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa; en consecuencia no recibe instrucciones de los órganos del Estado en el ejercicio de sus funciones, y se encuentra sometida al control fiscal.

Que, el Artículo 222 Numeral 9 de la mencionada Norma Fundamental, dispone que son atribuciones de la Defensoría del Pueblo, además de las que establecen las Constitución y la Ley, elaborar reglamentos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

Que, el Artículo 232 del Texto Constitucional, determina 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, los Números 1 y 2 del Artículo 235 de la Norma Suprema, señalan que los servidores públicos, tienen la obligación de cumplir la Constitución y las Leyes, así como asumir sus responsabilidades de acuerdo a los principios de la Función Pública.

Que, los Parágrafos I y III del Artículo 2 de la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, prescriben que la Defensoría del Pueblo es una 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 que en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, estando sometida al control fiscal.

Que, el Numeral 9 del Artículo 5 de la señalada Ley, prevé que es atribución de la Defensoría del Pueblo elaborar los reglamentos y la normativa interna para el ejercicio de sus funciones, en el marco de la citada Ley.

Que, el Numeral 13 del Artículo 14 de la citada norma, instituye que es atribución de la Defensora o Defensor del pueblo aprobar los Reglamentos para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.

Que, los Artículos 30 y 31 del mismo cuerpo normativo legal, disponen 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; en consecuencia 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, conforme al Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobada mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 073/2019-2020 de 27 de septiembre de 2019, la Dirección de Asuntos Jurídicos, tiene la función de apoyar en las tareas de desarrollo normativo de competencia de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Administrativa DP-RA N°97/2019-2020 de 26 de diciembre de 2019, se aprueba el Reglamento del sistema de Servicio al Pueblo de la Defensoría del Pueblo.

Que, el Informe DP-ADC-UDDH-N° 057/2021 de 31 de diciembre de 2021, elaborado por la Unidad de Defensa de los Derechos Humanos, concluye que: “La Defensoría del Pueblo en cumplimiento al Decreto Supremo N° 1793, está migrando de software privativo a software libre todos sus sistemas informáticos; el soporte informático del Sistema de Servicio al Pueblo fue desarrollado desde junio de 2021, habiéndose procedido a su implementación y capacitación del mismo en las 18 oficinas de la Defensoría del Pueblo a efectos de que su funcionamiento oficial inicie el 1 de enero de 2022; Ante los cambios realizados al SSP en su nueva versión, se elaboró un nuevo Reglamento SSP que refleje la tramitación de casos; La UDDH elaboró una propuesta de Reglamento SSP que consta de siete (7) capítulos 64 Artículos, 1 disposición transitoria y 1 disposición final, documento que es puesto a consideración de la MAE; y el Reglamento presentado tiene la finalidad de mejorar la atención de la institución hacia la población en el marco de las competencias previstas en la normativa vigente”. En tal sentido, remite el proyecto del Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, que fue puesto a consideración de la MAE de la Defensoría del Pueblo, recomendando su aprobación mediante Resolución Administrativa.

Que, el Informe DP/SG/UP N° 0523/2021 de 31 de diciembre de 2021, elaborado por la Unidad de Planificación, concluye que, el proyecto de actualización del Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, se encuentra concordante a la Estructura Organizacional y al Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, el cual se complementara con el Manual de Procesos y Procedimientos.

Que, el Informe DP-DAJ-INF N° 302/2021 de 31 de diciembre de 2021, concluye que la aprobación del “**REGLAMENTO DEL SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO**”, resulta viable, toda vez que, la misma se ajusta a la Ley N° 870, con la finalidad de mejorar la atención de la institución hacia la población en el marco de las competencias previstas en la normativa vigente; consiguientemente, al no contravenir ninguna normativa vigente, recomienda la aprobación del proyecto de Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, mediante Resolución Administrativa, de conformidad a los



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Numerales 9 del Artículo 222 de la Constitución Política del Estado; 9 del Artículo 5 y 13 del Artículo 14 de la Ley N° 870; y 4 y 17 del Artículo 8 de su Reglamento.

POR TANTO:

La Defensora del Pueblo a.i., Nadia Alejandra Cruz Tarifa, designada mediante Resolución R.A.L.P. N° 001/2019-2020 emitida por la Asamblea Legislativa Plurinacional, en uso de sus atribuciones legales que le confiere la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo de la Defensoría del Pueblo, en sus VIII Capítulos, 65 (Sesenta y Cinco) Artículos, Disposición Transitoria Única y Disposición Final Única, que en su integridad forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa, mismo que entrará en vigencia a partir del 01 de enero de 2022.

SEGUNDO.- Aprobar los Informes DP-ADC-UDDH-N° 057/2021 de 31 de diciembre de 2021, de la Unidad de Defensa de los Derechos Humanos; DP/SG/UP N° 0523/2021 de 31 de diciembre de 2021 elaborado por la Unidad de Planificación y DP-DAJ-INF N° 302/2021 de 31 de diciembre de 2021 de la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo.

TERCERO.- Instruir a Secretaria General, realice las gestiones necesarias para la publicación, difusión y cumplimiento del Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo de la Defensoría del Pueblo.

CUARTO.- Dejar sin efecto, la Resolución Administrativa DP-RA N°97/2019-2020 de 26 de diciembre de 2019.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVESE.



Abg. Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.