

2025



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO DEL
SISTEMA DE
SERVICIO AL
PUEBLO
(1ra Versión)**



**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/2025/048**

La Paz, 23 de julio de 2025

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; asimismo, 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, uno de los principios rectores de la Defensoría del Pueblo es la Solidaridad y Servicio al Pueblo, que de acuerdo a lo establecido en el artículo 4, numeral 5 de la Ley N° 870 del Defensor del Pueblo, refiere que: *"...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."*

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."*; asimismo, 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"*

revisión exhaustiva, existiendo una correcta identificación y codificación del documento, coherencia de su contenido con la actual estructura organizacional, la alineación con el Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo; estableciendo que dicho documento cumple con los requisitos y lineamientos establecidos; en consecuencia, concluyó señalando que contribuye al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la disponibilidad y control de la información documentada, recomendando su aprobación.

Que, por Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/135, de 23 de julio de 2025, la Dirección General de Asuntos Jurídicos concluye señalando que la propuesta y solicitud de aprobación del Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo (Versión 1), efectuado por la Unidad de Servicios Defensoriales dependiente de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra y verificado por la Analista de Gestión de Calidad de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano en el marco del control de la información documentada y la Gestión de la Calidad; es viable legalmente, toda vez que fue elaborado y ajustado en el marco de la normativa legal vigente, encontrándose acorde a lo establecido en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, al Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 1), aprobado por Resolución Administrativa RA/DP/2025/016, de 07 de marzo de 2025, y en concordancia con las funciones, objetivos, naturaleza y procedimientos de gestión de la Defensoría del Pueblo así como de sus principios rectores.

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 "Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo" (Versión 1), que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en la página oficial de la Defensoría del Pueblo.

TERCERO.- Se instruye a la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra que, a través de la Unidad de Servicios Defensoriales, gestione la difusión del presente documento al interior de la Defensoría del Pueblo y efectuar las acciones que correspondan para su respectivo cumplimiento.

CUARTO.- Se deja sin efecto la Resolución Administrativa DP-RA N° 103/2021-2022, de 31 de diciembre de 2021, así como cualquier instrucción, comunicación o disposición contraria a la presente Resolución Administrativa.

QUINTO.- Se Instruye a la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra, remitir copia del reglamento a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, para su respectiva custodia y archivo.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

PFCA
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAJ


Pedro Francisco Callisaya Ar.
DEFENSOR DEL PUEBLO

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	1 de 28

CAPITULO I GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. (OBJETO)

El presente reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones y los procedimientos del Sistema de Servicio al Pueblo referente a la atención de casos por actos u omisiones que constituyan violaciones de derechos humanos, reconocidos en la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales ratificados por el Estado Boliviano; así como la restitución de derechos humanos con la interposición de acciones constitucionales en casos concretos.

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 Unidades de Coordinación Regional.

Ninguna servidora o servidor público, consultora o consultor que preste servicios defensoriales en la Defensoría del Pueblo podrá invocar desconocimiento del reglamento como excusa o justificación, para omitir infringir o violar cualquiera de sus disposiciones.

ARTÍCULO 3. (BASE LEGAL)

El presente reglamento, se funda en las siguientes disposiciones normativas:

1. Constitución Política del Estado.
2. Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo.
3. La Ley N° 1397, de 29 de septiembre de 2021, que modifica la Ley 870.
4. Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales
5. Reglamento de la Ley N° 870 del Defensor del Pueblo, vigente.
6. Reglamento Interno de personal, vigente.

ARTÍCULO 4. (PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO)

La Defensoría del Pueblo en el ejercicio de sus funciones se rigen por los principios de accesibilidad, celeridad, gratuidad, interculturalidad, solidaridad y Servicio al Pueblo, oficiosidad, motivación de los actos e independencia establecidos en la Constitución Política del Estado y la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo.

El Sistema de Servicio al Pueblo se registrá bajo los siguientes principios:

- a) **Servicio al Pueblo:** La Defensoría del Pueblo busca satisfacer los requerimientos y expectativas de las personas que acuden y solicitan la prestación de sus servicios defensoriales, con oportunidad, celeridad, calidez, mediante un servicio de calidad, solidario, gratuito y desburocratizado.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	2 de 28

- b) **Calidad:** Los servicios defensoriales que brinda el Sistema de Servicios al Pueblo, buscan satisfacer las necesidades de las personas que acuden a la Defensoría del Pueblo bajo estándares de eficiencia, eficacia y oportunidad.
- c) **Respeto a la dignidad humana:** Es un principio rector de los derechos humanos, el Sistema de Servicio al Pueblo debe garantizar que los servicios defensoriales que se brindan a las personas se materialice el respeto a la dignidad humana.
- d) **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 defensoriales y del cumplimiento de sus atribuciones.
- e) **Oficiosidad:** La Defensoría del Pueblo actuará de oficio en el ejercicio de su mandato constitucional, impulsando las acciones necesarias y oportunas para la atención de casos e interposición de acciones constitucionales en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo.
- f) **Plurinacionalidad:** Los servicios defensoriales que se brindan a través del Sistema de Servicio al Pueblo rompen con la concepción del Estado Nación homogenizante y asimisionalista 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.
- g) **Accesibilidad.** El Sistema de Servicio al Pueblo otorga a todas las personas naturales o jurídicas el acceso a sus servicios defensoriales, evitando trámites o condiciones innecesarias para su intervención.
- h) **Solidaridad.** Es la capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva, a las personas individuales y colectivas que requieren los servicios.
- i) **Celeridad y oportunidad:** Los casos atendidos a través del Sistema de Servicio al Pueblo serán tramitados en forma rápida y oportuna, procurando la oralidad, sin la exigencia de formalidades que retarden o impidan la resolución del caso.
- j) **Compromiso y conciencia social:** Es la comprensión de que la responsabilidad con el pueblo (peticionario/a) 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.
- k) **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



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	3 de 28

peticionarias o presentantes cuando así lo requieran, o sea adecuado para precautelar sus derechos.

- l) **Eficiencia y eficacia:** Las actuaciones institucionales en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo procurarán la optimización de recursos, tiempo y resultados a favor de la o el peticionario.
- m) **Gratuidad.** La presentación y atención de un caso en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo es gratuita, las y los peticionarios están exentos de cualquier pago y no precisan de patrocinio de abogado para la tramitación de los casos.
- n) **Interculturalidad.** En los servicios defensoriales que se brindan en el Sistema de Servicio al Pueblo 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.
- o) **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.
- p) **Transparencia:** La Defensoría del Pueblo administra sus recursos de forma visible y transparente, con honestidad e idoneidad y debe permitir el acceso a la información en forma veraz, oportuna, comprensible y confiable, salvo la reserva dispuesta por norma expresa.
- q) **Informalidad:** La actuaciones, actos, gestiones o acciones de la Defensoría del Pueblo en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo serán informales siempre y cuando éstas permitan lograr resultados favorables a los requerimientos de la o el peticionario o presentante, en términos de oportunidad y eficacia y eficiencia.
- r) **Principio de Complementariedad.** Se entenderá como complementariedad a la relación y articulación de los mandatos de la Defensoría del Pueblo como Institución Nacional de Derechos Humanos y como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

ARTÍCULO 5. (DEFINICIONES)

- a) **Sistema de Servicio al Pueblo:** Es el conjunto de procesos, procedimientos y actividades que interactúan entre sí, enfocadas a lograr un servicio defensorial en la atención de casos con calidad, descolonizada e intercultural que satisfaga las necesidades de la población que acude a solicitar sus servicios.
- b) **Servicios Defensoriales en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo:** A los efectos del presente reglamento, se entenderán por servicios defensoriales, las intervenciones defensoriales que se realicen a través de procedimientos de atención de casos de Investigación Formal, Gestión Defensorial, Orientación Defensorial y Rechazo; así como la interposición de acciones constitucionales en casos que corresponda.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	4 de 28

- c) **Caso:** Es todo acto, suceso o hecho conocido ya sea a solicitud de parte o de oficio por la Defensoría del Pueblo a través de denuncias, consultas, solicitudes o por cualquier otro medio de conocimiento, relacionado a la presunta vulneración de derechos humanos.
- d) **Atención con calidad:** Es el servicio que brinda la Defensoría del Pueblo a través del Sistema de Servicio al Pueblo centrada en la satisfacción de requerimientos y necesidades de la población que acude a esta entidad defensorial.
- e) **Poblaciones en situación de vulnerabilidad:** Son aquellas personas que se encuentran en estado de desprotección o en riesgo frente a una amenaza por su condición psicológica, física, mental, edad, sexo, y otros que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de vida.
- f) **Peticionario:** Es la persona natural, jurídica, agrupación u organización social directamente afectada por la presunta vulneración de derechos humanos.
- g) **Presentante:** Cualquier persona que sin ser directamente afectada tiene conocimiento de una presunta vulneración de derechos humanos y denuncia la misma ante la Defensoría del Pueblo.
- h) **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 en aquellos casos de oficio.
- i) **Autoridad, institución o agente vulnerador:** Aquel que, resultado de la investigación, es identificado objetivamente como el responsable de la vulneración de los derechos humanos.
- j) **Institución responsable:** Aquel que, por sus competencias institucionales, es el encargado de atender un determinado caso, pero no ha sido denunciado por no haberse acudido a su instancia o no tener conocimiento del hecho.
- k) **Derecho denunciado:** Es aquel derecho vulnerado inicialmente alegado por el presentante o peticionario a tiempo de presentar la denuncia o se deduce de esta en casos de oficio.
- l) **Derecho vulnerado:** Es aquel derecho cuya vulneración fue objetivamente identificada como resultado de la investigación.
- m) **Profesional SSP:** Es el servidor público de la Defensoría del Pueblo responsable de la atención e investigación de los casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión: Página:	1 5 de 28

CAPÍTULO II CRITERIOS GENERALES PARA ATENCIÓN DE CASOS

ARTÍCULO 6. (CRITERIOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE CASOS)

En el marco del Sistema de Servicio al Pueblo se considerarán para la atención de casos 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 su denuncia ante la Defensoría del Pueblo, sin impedimento de ninguna naturaleza.
- b) **Reserva de identidad:** A solicitud de la o el peticionario o presentante, la Defensoría del Pueblo podrá disponer la reserva de su identidad en la atención de su caso, 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 actos u omisiones vulneratorios de los derechos humanos, debiendo al efecto tomarse en cuenta este criterio en vulneraciones continuadas. Extraordinariamente podrá ser admitido un caso con más de un año mediante determinación escrita fundada y justificada por la Defensora o Defensor del Pueblo, sus Delegados/as Defensoriales Adjuntos y/o él o la Delegado/a Defensorial Departamental.
- d) **Información:** La Defensoría del Pueblo otorgará a solicitud de él o la peticionario/a información sobre su caso en cualquier momento, pudiendo proporcionar fotocopias legalizadas de los documentos originales generados por la entidad defensorial 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, debiendo ser autorizada por él o la Delegado/a Defensorial Departamental o Responsable de Coordinación Regional.
- e) **Conexitud:** Los casos son considerados conexos cuando se trate de diferentes peticionarios/as pero los derechos, hechos e instituciones denunciadas sean similares. Estos casos serán acumulados, tramitados y resueltos conjuntamente.
- f) **Limitaciones:** La Defensoría del Pueblo no conocerá ni tramitará a través del Sistema de Servicio al Pueblo 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 servidores públicos de dicha entidad en el ámbito administrativo.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	6 de 28

- g) Interrupción de plazos:** Los casos tramitados 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 esta situación en los documentos de registro de casos proporcionados a las y los peticionarios.
- h) Contexto Regional:** La atención de casos deberá ser realizada tomando en cuenta la realidad y contexto local, pudiendo en determinados casos coordinar acciones con la oficina nacional, Delegaciones Defensoriales Departamentales o Unidades de Coordinación Regional.
- i) Intervención del superior jerárquico:** Cuando la o el Profesional SSP considere necesario podrá solicitar la intervención en la investigación de su superior jerárquico, él o la Delegado/a Defensorial Departamental o él o la Responsable de Coordinación Regional para la realización de acciones defensoriales concretas.
- j) Priorización de casos de poblaciones en situación de vulnerabilidad:** Los y las Profesionales SSP 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. Lo que no implica que deba descuidar los otros casos que tenga bajo su responsabilidad.
- 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 ágil, oportuna, inmediata y operativa, otorgando mayor autonomía de gestión para la o el Profesional SSP.
- l) Responsabilidad por la afectación de derechos:** Cuando los actos u omisiones de los y las Profesionales SSP en la atención de casos, impidan objetivamente la subsanación o restitución de derechos de las y los peticionarios, los mismos serán susceptibles de generar responsabilidades por la función pública, previo análisis del nexo causal.
- m) Obligatoriedad de registro:** La Defensoría del Pueblo cuenta con la Plataforma del Sistema de Servicio al Pueblo la cual es una herramienta digital en la que todos los casos conocidos por la cualquier medio oral o escrito, así como las acciones defensoriales realizadas, deben ser registrados de forma obligatoria, clara y puntual.

ARTÍCULO 7. (CAMBIOS DE PROFESIONAL SSP)

- I.** El o la Profesional SSP que registre un caso en la Plataforma del Sistema de Servicio al Pueblo, podrá solicitar a su inmediato superior de manera fundada y respaldada la atención del caso por otro servidor o servidora de la oficina, por las siguientes causales:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	7 de 28

- a) Conflicto de intereses por estar relacionado directa o indirectamente por afecto o desafecto o por vínculo familiar a la peticionaria, peticionario o presentante, o la o el servidor público denunciado.
- b) Cuando se haya generado un conflicto entre el o la peticionario/a y él o la Profesional SSP que pueda incidir negativamente o entorpecer el proceso de investigación.
- c) A solicitud expresa y por escrito de la o el peticionario, que justifique las causas por las que solicita el cambio de Profesional SSP.

II. Las causales de cambio de Profesional SSP deben ser fundadas y respaldadas. En el caso de la causal señalada en el Inciso c) del Parágrafo I del presente Artículo será pasible a proceso interno cuando se establezca responsabilidad primicial atribuibles a la o el servidor público, conforme el Reglamento Interno del Personal.

ARTÍCULO 8. (TRANSFERENCIA DE CASOS)

- I.** Un caso registrado en la Plataforma del SSP podrá ser transferido a otra Delegación Defensorial Departamental o Unidad de Coordinación Regional cuando:
 - a) La autoridad, institución o agente denunciado se encuentre dentro de la competencia territorial de otra oficina defensorial o sea más accesible su atención y tramitación por esa oficina.
 - b) La persona manifieste que le es más factible apersonarse a una determinada oficina defensorial.
- II.** No se aplica la transferencia del caso, cuando corresponda a orientación defensorial o rechazo.
- III.** Una vez registrado el caso en la Plataforma Informática del Sistema de Servicio al Pueblo se deberá remitir de manera justificada, inmediata y directa el caso y los antecedentes respectivos, para que la oficina receptora tenga el plazo necesario para decidir su admisión o gestión defensorial, es decir, se remitirá en estado de Registro. En caso de duda se podrá realizar la consulta a la Unidad de Servicios Defensoriales de la Delegación Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra.
- IV.** Sin perjuicio de lo establecido en el presente Artículo, las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Unidades de Coordinación Regional podrán solicitar apoyo en la realización de actos investigativos fuera de su jurisdicción a otras Delegaciones Defensoriales Departamentales, Unidades de Coordinación Regional o a la Oficina Nacional.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	8 de 28

ARTÍCULO 9. (FORMA DE INGRESO DE UN CASO)

Un caso podrá ingresar a conocimiento de la Defensoría del Pueblo de las siguientes formas:

- Por solicitud individual o colectiva.
- De oficio.
- Por derivación de cualquier unidad sustantiva de la Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 10. (INGRESO POR SOLICITUD INDIVIDUAL O COLECTIVA)

- Un caso por solicitud podrá ser presentado por cualquier persona natural o jurídica, grupos, agrupaciones u organizaciones, por si o por tercero que se sienta afectado en sus derechos. No se requerirá patrocinio legal.
- Los casos por solicitud podrán ser formulados en cualquier idioma sin perjuicio de que la Defensoría del Pueblo proporcione un traductor al peticionario o presentante.
- Los casos por solicitud podrán ser conocidos a través de los siguientes medios:
 - Verbal, será presentada oralmente por la o el peticionario o por el presentante a la Defensoría del Pueblo ya sea de forma directa a los Profesionales del SSP.
 - Escrita, será la que se presenta de manera escrita en las oficinas de la Defensoría del Pueblo.
 - Medios electrónicos, será aquella presentada a través de las líneas oficiales de la Defensoría del Pueblo, WhatsApp, línea gratuita, página web, correo electrónico, pre registro del caso, redes sociales u otros. Estos casos deberán ser registrados en la Plataforma del Sistema de Servicio al Pueblo de manera inmediata una vez que se tome conocimiento.

ARTÍCULO 11. (INGRESO DE OFICIO)

- Ante cualquier vulneración o amenaza de vulneración a un derecho individual o colectivo conocido por cualquier medio oral, escrito o tecnológico (redes sociales, alertas informáticas y monitoreo de medios), la Defensoría del Pueblo podrá iniciar de oficio la investigación del caso, sin perjuicio de tomar contacto con la persona o personas afectadas.
- En los casos de oficio si la persona afectada manifiesta expresamente que no requiere de la intervención defensorial, el caso podrá ser archivado; sin embargo, él o la Responsable de la Coordinación Regional, él o la Delegado/a Defensorial Departamental, él o la Delegado/a Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y la Madre Tierra, el o la Defensor/a del Pueblo, previo análisis de las circunstancias, los alcances de la medida, la gravedad de la vulneración, los derechos involucrados u otros aspectos, podrán disponer la continuación de la investigación del caso hasta



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión: Página:	1 9 de 28

su conclusión.

ARTÍCULO 12. (INGRESO POR DERIVACIÓN)

La forma de ingreso por derivación, es el registro de un caso que es remitido desde otra área o unidad organizacional de la Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 13. (REGISTRO DEL CASO)

- I.** El registro del caso contendrá mínimamente los siguientes datos:
 - a) Nombre (s) y apellidos del peticionario o en su caso del presentante.
 - b) Numero de carnet de identidad (opcional).
 - c) Dirección o correo electrónico o números telefónicos de contacto y/o referencia.
 - d) Descripción del caso donde se redactará la relación sucinta de los hechos referidos por el o el peticionario o presentante.
 - e) Petición realizada por la o el peticionario; o en su caso por el presentante, la cual debe guardar relación y coherencia con la descripción del caso.
 - f) Nombre de la autoridad, institución y/o agente denunciado; o en su caso el nombre de la institución privada que presta servicios públicos, según corresponda.
 - g) Adicionalmente se podrá registrar la edad, género u otros datos de la o el peticionario (opcional).
- II.** En los casos ingresados de oficio, no será necesario los datos contemplados en los incisos a), b), c), d) f) y h) del Parágrafo I del presente Artículo.

ARTÍCULO 14. (CLASIFICACIÓN DE DERECHOS Y POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD)

- I.** La Defensoría del Pueblo cuenta con un Clasificador de Derechos Humanos y de Población en Situación de Vulnerabilidad que utiliza un sistema de codificación y es aplicable en el Sistema de Servicio al Pueblo, la o el Profesional SSP clasificará de acuerdo a cada caso concreto el derecho y conductas denunciadas y vulneradas; y la población en situación de vulnerabilidad conforme los criterios definidos en el Clasificador institucional.
- II.** La o el Profesional SSP hasta antes de la conclusión del caso, como resultado de la investigación podrá registrar y/o modificar la clasificación del derecho vulnerado y la población en situación de vulnerabilidad; o en su podrá agregar nuevos derechos o poblaciones.
- III.** En los casos derivados al procedimiento de orientación defensorial, no será necesario la clasificación de derechos y conductas denunciadas y vulneradas.

ARTÍCULO 15. (PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE CASOS)

Los procedimientos de atención de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo bajo alguna de los siguientes procedimientos de intervención defensorial:



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	10 de 28

- a) **Investigación formal**, es un procedimiento de atención de casos orientado a investigar de oficio o a solicitud de parte los actos u omisiones de la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos, que impliquen la violación de los derechos humanos individuales y colectivos; a fin de comprobar los hechos denunciados y lograr la cesación o restitución de los derechos vulnerados.
- b) **Gestión defensorial**, es un procedimiento de atención ágil de casos a través del cual se gestiona, ante la instancia competente, la atención adecuada de un caso, el cual versa principalmente sobre actos cometidos por una persona/s particular/res, que atenten contra la vida, la salud o la integridad personal de poblaciones en situación de vulnerabilidad (mujer, niña, niño, adolescentes, persona con discapacidad, personas privadas de libertad, personas adultas mayores, etc.).
- c) **Orientación defensorial**, es un procedimiento de atención de casos mediante el cual la Defensoría del Pueblo brinda información y guía técnica a las y los peticionarios, cuando no advierte la vulneración de derechos humanos por actos u omisiones de la actividad administrativa del sector público y la actividad de entidades que presten servicios públicos, no siendo susceptible de ser atendido mediante una Gestión Defensorial ni mediante una Investigación Formal.
- d) **Rechazo**, es uno de los procedimientos defensoriales, a través del cual la Defensoría del Pueblo determina la inviabilidad de la intervención defensorial al haberse advertido una de las siguientes causales: mala fe, falta de fundamentos reales o inexistencia de indicios; si el asunto está pendiente de resolución judicial o administrativa (excepto en casos de tortura u otros tratos crueles, inhumanos o degradantes); cuando su tratamiento implique perjuicio a derechos de terceros; si fue presentado fuera de plazo; o si se trata de denuncias anónimas.

ARTÍCULO 16. (PROHIBICIÓN)

Los y las Profesionales SSP, consultores y demás servidores públicos que atienden y procesan casos del Sistema de Servicio al Pueblo de la Defensoría del Pueblo, no pueden ser convocados, ni citados como testigos, ni denunciados en procesos penales o de otro tipo, incluyendo procesos administrativos o disciplinarios, en virtud del rol y naturaleza constitucional que cumple en la defensa de los derechos humanos y la autonomía e independencia de sus funciones.

En los casos anteriores, la Defensoría del Pueblo podrá remitir a las autoridades informe de las investigaciones realizadas, velando por la reserva de identidad del peticionario y posibles represalias a los denunciados o peticionarios.

ARTÍCULO 17. (EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD)

Los y las Delegados/as Defensoriales Adjuntos o los y las Delegados/as Defensoriales Adjuntos, los y las Delegados/as Defensoriales Departamentales, los y las Delegados/as Delegados Defensoriales Especiales, los y las Responsables de Coordinaciones Regionales y el



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	11 de 28

personal operativo de la Defensoría del Pueblo, no podrán ser enjuiciadas o enjuiciados, acusadas o acusados, perseguidas o perseguidos, detenidas o detenidos o multadas o multados por los actos que realicen en el ejercicio de las atribuciones propias de su cargo.

ARTÍCULO 18. (COORDINACIÓN EN LA ATENCIÓN DE CASOS CON EL MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA-MNP)

En aplicación del principio de complementariedad, los casos conocidos por la Defensoría del Pueblo relacionados a tortura y otros tratos o penas crueles, serán coordinados con el Mecanismo Nacional de la Tortura para su investigación defensorial.

CAPITULO III INVESTIGACIÓN FORMAL

ARTÍCULO 19. (FINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN FORMAL)

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

ARTÍCULO 20. (PROCEDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN FORMAL)

Se atenderán los casos a través del procedimiento de investigación formal cuando:

- Implican presuntas violaciones/vulneración o posible violación/vulneración de derechos humanos, garantías constitucionales, derechos individuales y colectivos establecidos en la normativa nacional o internacional en materia de derechos humanos; contra la actividad administrativa de todo el sector público o la actividad de instituciones privadas que presten servicios públicos.
- Una determinada "Línea de Intervención de Atención de Casos" defina que el caso debe ser atendido a través del procedimiento de investigación formal.
- Por determinación expresa de la MAE, la o el Delegados/das Defensoriales Adjuntos, la o el Delegados/das Defensoriales Departamentales o él o la Responsable de Coordinación Regional.

ARTÍCULO 21. (DERIVACIÓN AL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN FORMAL)

I. Para la derivación del procedimiento de investigación formal se evaluará:

- Cuando el caso cumple con los criterios de procedencia establecidos en el Artículo 20 del presente reglamento.
- Cuando la o el Profesional SSP advierta que la autoridad y/o servidor público al cual se derivó un caso vía gestión defensorial, no brindó la atención adecuada, podrá derivarlo al procedimiento de investigación formal en el plazo



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	12 de 28

máximo de siete (7) días hábiles computables a partir del registro del caso.

- II.** Admisión del caso, registrado el caso y si corresponde será admitido para su investigación formal de forma inmediata por el profesional SSP, excepcionalmente cuando se deba adjuntar algún documento primordial se concederá un plazo máximo de siete (7) días hábiles para que se adjunte y se admita para su investigación, en ambos casos se emitirá un documento de admisión. Sin embargo, podrá admitirse los casos fuera de este plazo, previo informe de las razones y justificaciones por parte de él o la Profesional SSP con autorización de él o la Delegado/a Defensorial Departamental o de él o la Responsable de la Coordinación Regional o él o la Supervisor/a del SSP de la oficina.
- III.** En los casos que él o la peticionario/a o presentante no brinde información o proporcione documentación suficiente e imprescindible para la admisión del caso e iniciar la investigación formal dentro del plazo de los siete (7) días, de manera excepcional el o la Profesional SSP podrá derivar el caso a orientación defensorial previa autorización de él o la Supervisor/a SSP. dejando constancia en notas internas.

ARTÍCULO 22. (NOTIFICACIÓN)

- I.** El documento de admisión del caso será notificado a él o la peticionario/a o presentante de forma verbal, escrita de manera personal, informática o por secretaría, dándose inicio a la investigación formal.
- a) Notificación de forma verbal,** consistirá en la comunicación vía telefónica con él o la peticionario/a o presentante de la admisión del caso, el inicio de la investigación formal y la advertencia que la presentación del presente caso NO interrumpe los plazos para que pueda interponer recursos administrativos, acciones previstas en el ordenamiento jurídico vigente; debiendo el Profesional SSP dejar constancia de la *notificación verbal* en el documento físico de la admisión del caso.
- b) Notificación de forma escrita,** consistirá en la entrega de una copia del documento de admisión del caso, directamente a él o la peticionario/a o presentante, debiendo él o la Profesional del SSP hacer firmar en otra copia a él o la peticionario/a o presentante la notificación como constancia de la entrega de la admisión del caso.
- c) Notificación de forma informática,** consistirá en enviar en medio digital mediante, correo electrónico o WhatsApp, la copia del documento de admisión del caso, a él o la peticionario/a o presentante, haciéndole conocer el inicio de la investigación formal y la advertencia que la presentación del presente caso NO interrumpe los plazos para que pueda interponer recursos administrativos, acciones previstas en el ordenamiento jurídico vigente; debiendo él o la Profesional SSP dejar constancia de la *notificación informática* en el documento físico de admisión del caso.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	13 de 28

d) Notificación por Secretaría, en los casos que no se pueda notificar a él o la peticionario/a o presentante a través de las formas previstas en los incisos anteriores; se podrá notificar en Secretaría. Esta notificación consistirá en dejar constancia en el documento de admisión de la notificación en *Secretaría*. Si de forma posterior él o la peticionario/a o presentante solicitan la notificación se le podrá entregar una copia del documento de admisión del caso y notificación.

II. En los casos de oficio no será obligatoria la aplicación de las formas de notificación con la admisión del caso descritas en el Parágrafo I del presente Artículo.

ARTÍCULO 23. (ACCIONES DEFENSORIALES)

I. La investigación formal deberá ser realizada dentro de un plazo máximo no mayor a un (1) año calendario, computable desde el registro del caso. Sin perjuicio de este plazo máximo, los y las Profesionales SSP 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 que en un tiempo máximo de cinco (5) días hábiles computables a partir de la admisión del caso, se realice la primera acción defensorial en aplicación de los principios de oficiosidad, accesibilidad, celeridad y oportunidad, eficiencia y eficacia previstos en el Artículo 4 inciso e), g), i) y l) del presente reglamento.

II. El Profesional SSP podrá apersonarse a cualquier dependencia administrativa con el objeto de iniciar las acciones defensoriales que crea pertinentes, para comprobar los hechos denunciados y lograr el cese de la vulneración o la restitución del derecho.

III. Dentro de una investigación podrá considerarse todos los elementos de convicción que puedan conducir al conocimiento del hecho y de la posible la responsabilidad de la autoridad o servidor público denunciado. El o la Profesional SSP deberá efectuar todas las acciones que considera convenientes y pertinentes para la comprobación de la vulneración de derechos, como ser:

a) Acompañamiento, es el accionar que realiza el Profesional SSP junto a la o el peticionario o presentante, constituyéndose a alguna institución pública o privada que presta servicios públicos, con un objetivo específico que aporte a la cesación o restitución del derecho vulnerado denunciado.

b) Entrevista, es el diálogo encuentro que realiza el Profesional SSP con autoridades, servidores públicos, peticionarios, presentantes u otro actor vinculado al caso investigado.

c) Llamadas telefónicas, es la comunicación por línea móvil, WhatsApp y línea fija que realiza el Profesional SSP con autoridades, servidores públicos, peticionario, presentante y/o actores vinculados al caso.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	14 de 28

- d) **Revisión de documentación**, consiste en la lectura y análisis de la documentación que se obtiene dentro del caso que aporta a comprobar el hecho investigado debiendo registrar la o el Profesional SSP en la Plataforma del SSP la síntesis de la información pertinente y adjuntar el respaldo documental, si corresponde.
- e) **Testimonios**, el Profesional SSP podrá obtener testimonios (versión o relato textual) de la o el peticionario, presentante o terceras personas que conocieron de manera directa como ocurrieron los hechos denunciados, la identidad de las terceras personas que colaboren con sus testimonios se mantendrán bajo confidencialidad y reserva a fin de proteger la identidad y cualquier afectación a sus derechos.
- f) **Verificación defensorial**, es el accionar que realiza la o el Profesional SSP a través de una inspección in situ para corroborar o evidenciar alguna situación, relacionada a los hechos denunciados.
- g) **Visitas**, es la presencia física de la o el Profesional SSP en alguna institución con un objetivo específico que aporte a la investigación del caso.
- h) **Otras acciones** o mecanismos idóneos que coadyuven a la comprobación de la vulneración de derechos humanos.

ARTÍCULO 24. (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 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.
- IV. Si la reiteración no tuviera efecto, él o la Profesional SSP deberá poner a consideración de su Delegado/a Defensorial Departamental o a él o la Responsable de Coordinación Regional, la renuencia de la autoridad, servidora o servidor público, para que se valore la interposición de acciones



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	15 de 28

correspondientes contra la autoridad responsable conforme establece el Artículo 22 de la Ley 870.

- V. Si la información brindada no es suficiente para esclarecer los hechos investigados, la o el Profesional SSP podrá considerar la remisión de un requerimiento de informe ampliatorio.
- VI. En aquellos casos donde la autoridad facilitó información útil y pertinente en la investigación el profesional SSP podrá remitir una solicitud de ratificación escrita de la información proporcionada.

ARTÍCULO 25. (CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN FORMAL)

- I. Los casos de investigación formal deberán ser concluidos dentro del plazo máximo previsto en el parágrafo I del Artículo 23 del presente reglamento, solo en casos excepcionales y previa autorización de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra se podrá concluir un caso superando este plazo.
- II. Concluida la investigación formal, él o la Profesional SSP deberá proponer la emisión de una Resolución Defensorial en la forma que establece el presente reglamento; o en el plazo de diez (10) días hábiles, computables a partir de la última acción defensorial, deberá proponer la conclusión de la investigación por las siguientes causales:
 - a) **Cuando el caso este pendiente de resolución por autoridad administrativa y/o jurisdiccional competente**, se aplicará esta causal de conclusión cuando de forma posterior a la admisión del caso y durante la investigación defensorial, los hechos denunciados fueron conocidos por alguna autoridad administrativa y/o jurisdiccional competente y se encuentre dentro de los plazos establecidos para tomar decisiones.
 - b) **Cuando el hecho que motivó el caso fuera subsanado**, se procederá con esta causal de conclusión, cuando por el resultado de la intervención defensorial se logre la restitución o subsanación del derecho denunciado por la o el peticionario o presentante.
 - c) **Cuando ha cesado la vulneración**, se procederá con esta causal de conclusión cuando por la intervención defensorial se logró que se interrumpa o cese la vulneración de derechos humanos denunciados.
 - d) **Cuando el peticionario o presentante manifieste por escrito que no necesita intervención de la Defensoría del Pueblo**, en esta causal debe adjuntarse necesariamente para la conclusión la nota escrita por la o el peticionario o presentante, también se puede considerar una constancia en alguna bitácora o por mensaje de texto vía WhatsApp o por correo institucional.
 - e) **Cuando el caso se resuelva por otras vías sin la intervención de la**



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión: Página:	1 16 de 28

Defensoría del Pueblo, se aplicará esta conclusión cuando el derecho denunciado haya sido restituido o la vulneración haya cesado sin la intervención defensorial. Se podrá concluir también por esta causal los casos conexos previstos en el Artículo 5 inciso e) del presente reglamento, debiendo acumularse todos los antecedentes al caso con data más antigua el cual continuará en investigación y se deberá los casos conexos registrados de forma posterior.

- f) **Cuando la investigación no hubiera podido comprobar los hechos denunciados**, para la conclusión por esta causal se deberá contar con los respaldos correspondientes y justificar la falta de comprobación de la vulneración del derecho denunciado.
- g) **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.
- h) **Cuando la o el Defensor del Pueblo o el peticionario o representante interpongan acciones constitucionales**, se podrá concluir por esta causal con la copia de la presentación de la acción constitucional presentada ante la autoridad competente.
- i) **Emisión de Resolución Defensorial**, se podrá concluir un caso de investigación formal por esta causal una vez emitida la Resolución Defensorial y sea notificada a la institución vulneradora y a la o el peticionario.

ARTÍCULO 26. (ARCHIVO DEL CASO)

Para el archivo del caso se aplicarán los siguientes plazos:

- I. Cuando él o la Profesional SSP consideren que concurre cualquiera de las causales de conclusión previstas de la investigación formal en el parágrafo II del Artículo 25 del presente reglamento, transferirá el caso a él o la Supervisor/a SSP para que este en el plazo de diez (10) días hábiles revise el sistema y la documentación correspondiente en una carpeta debidamente identificada, ordenada y foliada.
- II. Cuando él o la Supervisor/a haya procedido a revisar el caso de investigación formal, transferirá a él o la Delegado/a Defensorial Departamental o a él o la Responsable de la Coordinación 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 o el Profesional SSP, este tendrá diez (10) días hábiles para subsanar las observaciones para remitir a nuevamente a conclusión, salvo que se haya dispuesto la continuación de la investigación formal dentro los plazos previstos en el presente reglamento.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión: Página:	1 17 de 28

CAPÍTULO IV GESTIÓN DEFENSORIAL

ARTÍCULO 27. (GESTIÓN DEFENSORIAL)

I. La gestión defensorial procederá por las siguientes causales:

- a) Cuando versen sobre actos que atenten contra la integridad personal, salud o vida de Poblaciones en situación de vulnerabilidad; de forma excepcional se podrá intervenir en casos relacionados a otros derechos siempre y cuando se vinculen a poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- b) Por determinación expresa de la MAE, el o la Delegado/a Defensorial Adjunto, el o la Delegado/a Defensoriales Departamentales, o él o la Responsable de Coordinación Regional.

II. Una vez evaluados los criterios de procedencia previstos en el parágrafo I del presente Artículo se derivará el caso al procedimiento de gestión defensorial.

ARTÍCULO 28. (ACCIONES DEFENSORIALES)

- I. La gestión defensorial se realizará dentro de los siete (7) días hábiles computables a partir del registro del caso; en este plazo la o el Profesional SSP deberá efectuar todas las acciones que considere convenientes y pertinentes previstas en el parágrafo III del Artículo 23 del presente reglamento. Se podrá también enviar una carta de derivación asistida, la cual se constituye en la derivación escrita de un caso de gestión defensorial a una determinada institución pública o privada para que en el marco de sus competencias pueda brindar una atención adecuada.
- II. Concluido el plazo, de siete (7) días hábiles él o la Profesional SSP analizando el resultado de las gestiones defensoriales podrá:
 - a) Admitir el caso para su investigación formal, si advierte que la institución pública a la cual se derivó el caso no atendió adecuadamente el caso, debiendo ser tramitada como investigación formal.
 - 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 siguiente Artículo.

ARTÍCULO 29. (CONCLUSIÓN DE LA GESTIÓN DEFENSORIAL)

I. La gestión defensorial concluirá por las siguientes causales:

- a) Cuando la vulneración alegada hubiese cesado, se procederá a la conclusión por dicha causal cuando por la gestión defensorial se ha logrado el cese de las vulneraciones de la o el peticionario, debiendo respaldar la conclusión con la



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	18 de 28

documentación idónea que demuestre el cese de la vulneración.

- b) **Cuando el hecho mereció atención adecuada en la instancia correspondiente**, procede la conclusión por esta causal cuando producto de las gestiones defensoriales se logró que la instancia competente o institución pública o privada a la cual se derivó el caso, atendió de manera oportuna y efectiva el caso de la o el peticionario.
- c) **Cuando el caso se resuelva por otras vías distintas de la instancia a la cual se derivó la Defensoría del Pueblo**, se procederá a la conclusión por esta causal cuando la o el peticionario NO acuda a la institución pública y privada con la cual se gestionó la atención de su caso y solucionó su problema de forma directa con la(s) persona(s) particular/es que vulneraron sus derechos. También se concluirá por esta causal cuando la o el peticionario acudió a otra institución pública o privada, distinta a la derivada, logrando la atención o solución a su caso.
- d) **Cuando exista retiro o abandono de la petición**, se aplicará esta causal cuando la o el peticionario o presentante, durante el plazo del seguimiento de la gestión defensorial, el Profesional SSP verifica con la institución derivada que la o el peticionario no acudió a la instancia y la o el peticionario no retorno a la Defensoría del Pueblo, imposibilitando mantener el contacto correspondiente. Asimismo, se podría concluir por esta causal cuando realizada las gestiones defensoriales en la fase del seguimiento, la o el peticionario solicita a la Defensoría del Pueblo no continuar con las gestiones defensoriales.

- II. Para el archivo del caso de gestión defensorial se aplicará en lo pertinente lo previsto en el Artículo 26 del presente reglamento.

CAPITULO V ORIENTACIÓN DEFENSORIAL Y RECHAZO

ARTÍCULO 30. (ORIENTACIÓN DEFENSORIAL)

- I. La Defensoría del Pueblo otorgará la información que requiera la o el peticionario o presentante inmediatamente después del registro del caso, excepcionalmente en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, computables a partir del registro del caso.
- 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 de la o el peticionario.
 - b) La normativa que regula la consulta del peticionario, detallada.
 - c) La recomendación técnica realizada por el Profesional SSP.
 - 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



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión: Página:	1 19 de 28

servicio público no atienda la solicitud del peticionario estando llamada legalmente a hacerlo, podrá retornar a 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 siguiente Artículo.
- IV. Para el archivo del caso de orientación defensorial se aplicará en lo pertinente lo previsto en el Artículo 26 del presente reglamento.

ARTÍCULO 31. (RECHAZO)

- I. El rechazo de los casos se efectuará en un plazo máximo de siete (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 y la autoridad se encuentre dentro de los plazos establecidos por ley.
 - 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.
- V. El peticionario será notificado en las oficinas de la Defensoría del Pueblo con el documento de rechazo del caso procediéndose a su archivo, debiendo aplicarse en lo pertinente lo previsto en el Artículo 26 del presente reglamento.

CAPÍTULO VI RESOLUCIÓN DEFENSORIAL

ARTÍCULO 32. (RESOLUCIONES DEFENSORIALES)

- I. Las Resoluciones Defensoriales en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo se constituyen en una decisión motivada y fundamentada cuyo carácter no es vinculante ni recurrible.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	20 de 28

- II. Las Resoluciones Defensoriales se componen de determinaciones defensoriales clasificadas en recomendación, recordatorios de deberes legales, 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 casos cuando se detecte la comisión de hechos delictivos, mediante Resolución Defensorial se podrá instar al Ministerio Público a iniciar las acciones penales que corresponda conforme al 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.
- 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 los y las Delegados Defensoriales Departamentales o los y las Responsables de la Coordinación Regional en el ámbito territorial de su competencia.
- V. Toda Resolución Defensorial, independientemente de su alcance, antes de ser emitida, deberá ser autorizada para su elaboración por la Unidad de Servicios Defensoriales de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra.

ARTÍCULO 33. (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 vulneradora.
- c) Parte considerativa: Descripción del caso y antecedentes que dieron lugar a la investigación; mención de las acciones defensoriales y resultados de la investigación, análisis defensorial fundamentado y motivado tomando en cuenta el derecho internacional de los derechos humanos, jurisprudencia constitucional y otras fuentes que sustenten sólidamente la determinación defensorial; y conclusiones en el marco de la normativa aplicable.
- d) Parte resolutive: Determinaciones Defensoriales (Recomendaciones, recordatorios, sugerencias, correctivos o instar el inicio de investigación penal).
- 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.

ARTÍCULO 34. (NOTIFICACIÓN)

La notificación con la Resolución Defensorial se efectuará de la siguiente manera:



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión: Página:	1 21 de 28

- A él o la peticionario/a o presentante en las oficinas de la Defensoría del Pueblo.
- A él o la servidor/a público responsable/autoridad a quien se dirige el recordatorio, la recomendación, sugerencia o correctivo, instar el inicio de investigación penal, con la entrega de la copia de la Resolución adjunta a la carta de notificación, en la oficina correspondiente.
- A la sociedad civil y organizaciones sociales a través de medios de comunicación, cuando las recomendaciones, correctivos tengan alcance para estos grupos.

ARTÍCULO 35. (SEGUIMIENTO A LAS DETERMINACIONES DEFENSORIALES EMERGENTE DE RESOLUCIONES DEFENSORIALES)

- Una vez realizada la notificación con la Resolución Defensorial que deviene de un caso individual/concreto atendido en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo, se iniciará el proceso de seguimiento, el cual tiene por objeto lograr que las autoridades competentes a través del cumplimiento de las recomendaciones 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. En el caso de los recordatorios y sugerencias se buscará que la autoridad emita un pronunciamiento favorable con relación a las referidas determinaciones defensoriales.
- El seguimiento a las determinaciones defensoriales, estará bajo responsabilidad de él o la Profesional SSP que atendió el caso, quien deberá promover las acciones necesarias para lograr el cumplimiento de las recomendaciones defensoriales pudiendo realizar las acciones defensoriales pertinentes establecidas en el parágrafo III del Artículo 23 del presente reglamento; a su vez, podrá remitir solicitudes de información como ser:
 - Reiteración de notificación**, si vencido el plazo de treinta (30) días hábiles conforme lo establecido en el Parágrafo III del Artículo 24 de la Ley N° 870, la autoridad o servidor público no emite pronunciamiento respecto a la recomendación defensorial, se podrá enviar la reiteración de notificación, otorgándole un plazo de (5) cinco días hábiles adicionales para que pueda pronunciarse.
 - Requerimiento de adopción de acciones**, corresponde su emisión cuando del análisis de la información proporcionada por la autoridad o servidor público, se advierte que no se hubiera adoptado la recomendación defensorial, o las razones en las que se sustenta no justifican su incumplimiento, se solicitará de forma fundamentada la adopción de acciones, concediéndole cinco (5) o diez (10) 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.
 - Requerimiento 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



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión: Página:	1 22 de 28

cumplimiento de la recomendación defensorial, si en el plazo de (10) diez días hábiles, no existiera respuesta, se podrá enviar la conminatoria para el cumplimiento, conforme a lo previsto en el Inciso e) del presente Artículo.

- d) **Requerimiento 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 diez (10) hábiles para su pronunciamiento.
- e) **Conminatoria para el cumplimiento de la determinación defensorial**, cuando se hayan agotado los mecanismos de seguimiento y se advierte que la autoridad competente de forma reiterada niega cumplir con la recomendación defensorial o no justifique fundadamente su incumplimiento, se le conminará asumir acciones para rectificar su renuencia, anunciando la posibilidad de emitir censura pública.

ARTÍCULO 36. (CONCLUSIÓN DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DEFENSORIALES)

- I. El plazo máximo de seguimiento a las recomendaciones defensoriales emergentes de Resoluciones Defensoriales será de un (1) año computable desde la fecha de la notificación. Se podrá ampliar dicho plazo de forma excepcional previa la autorización de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra.
- II. Se podrá concluir una recomendación emergente de Resolución Defensorial bajo las siguientes causales:
- a) **Abandono**, se aplicará esta causal cuando la o el peticionario abandone el caso por más de diez (10) meses computables desde la notificación con la Resolución Defensorial; o realice actos libres y consentidos que hacen innecesario el cumplimiento de la recomendación defensorial.
- b) **Fallecimiento del peticionario**, cuando el peticionario haya fallecido, ante vulneraciones de derechos personalísimos.
- c) **Cumplida**, cuando como resultado de las acciones de seguimiento, la autoridad pública o servidor público o la institución privada que presta servicios públicos, vulneradoras, asuman acciones concordantes con la recomendación defensorial, restituyendo el derecho conculcado, cesando su vulneración, o disponiendo el inicio de acciones legales para determinar responsabilidades. El cumplimiento podrá implicar también los actos asumidos para rectificar una situación injusta o perjudicial.
- d) **Inviabile**, será inviable el cumplimiento de la recomendación defensorial cuando una norma o disposición legal limite o restrinja el reconocimiento del ejercicio del derecho conculcado, que ha motivado la emisión de la recomendación defensorial, generando la imposibilidad de su cumplimiento. En estos casos se podrá remitir la norma o la disposición legal a la Unidad de



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	23 de 28

Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos para el análisis correspondiente. Asimismo, se considerará inviable la recomendación 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 recomendación defensorial.

- e) **Censura Pública**, se aplicará esta causal de conclusión conforme lo establecido en el Artículo 28 de la Ley del Defensor del Pueblo, el reglamento de la Ley N° 870 y las previsiones dispuestas en el presente reglamento.

- III. Una vez cumplida la recomendación defensorial y con el pronunciamiento a las demás determinaciones defensoriales se elabora el informe final de conclusión debiendo aplicar en lo pertinente el procedimiento para su aprobación prevista en el Artículo 23 del presente reglamento.

CAPITULO VII ACCIONES CONSTITUCIONALES

ARTÍCULO 37. (CONSULTA CONSTITUCIONAL)

- I. En caso de que él o la Profesional SSP advierta que la violación de derechos humanos puede ser tutelada mediante una acción o recurso constitucional, previa coordinación con la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos podrá remitir el caso a consulta constitucional mediante un informe debidamente justificado y autorizado por él o la Supervisor SSP.
- II. El o la Supervisor/a SSP, de conformidad a la coordinación efectuada del Profesional SSP con la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos, remitirá el caso con la documentación respectiva y vía sistema informático para consulta constitucional.
- III. La Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos, una vez recibido y analizado el caso, podrá admitir y procesar la Acción o Recurso Constitucional; o Rechazarlo y Devolverlo para continuar su tramitación hasta su conclusión, cuando corresponda.
- IV. Mientras el caso se encuentre en consulta constitucional, el Profesional SSP es el responsable de las acciones de investigación y seguimiento que se deba realizar, para este efecto deberá actuar de manera coordinada con la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.

ARTÍCULO 38. (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



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	24 de 28

y Derechos Humanos de la siguiente manera:

- I. Por derivación del caso a Consulta Constitucional desde el SSP o 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 de él o la Defensor/a del Pueblo.

ARTÍCULO 39. (TRÁMITE)

- I. Recibida la Consulta Constitucional o la solicitud de parte o de oficio, la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos, 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 Defensoriales Departamentales, Unidades de Coordinación Regional o 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 de inviabilidad, remitiendo el caso a la Delegación Defensorial Departamental, Unidad de Coordinación Regional o al 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 en coordinación con el Supervisor y/o Profesional SSP según corresponda.
- 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 Profesionales SSP será puesto a conocimiento de la Defensora o Defensor del Pueblo.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	25 de 28

- VII.** La remisión de una consulta constitucional de parte de las Delegaciones Defensoriales Departamentales, Unidades de Coordinación Regional o del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura a la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos, en tanto se analice la viabilidad o inviabilidad de la misma; así como la presentación de una acción constitucional, no deslinda responsabilidad, por lo que el Profesional SSP, cuando corresponda deberá continuar con las gestiones defensoriales necesarias en coordinación con la citada unidad, ya sea dentro del mismo caso o aperturando uno nuevo.

ARTÍCULO 40. (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 31 del presente reglamento, se realizarán de conformidad a las siguientes causales:

- Cuando no sea procedente, de conformidad a lo establecido en la normativa vigente y jurisprudencia constitucional.
- Patrocinio del caso por parte de abogado o abogados particulares. Sin embargo, se considerará la pertinencia de participar como terceros interesados y/o terceros imparciales, así como la presentación de un amicus curiae cuando institucionalmente se considere pertinente, previa autorización de la MAE.
- 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.
- Cuando el peticionario realice actos consentidos sobre su denuncia.
- Cuando el plazo de presentación de la acción constitucional de defensa vaya a vencer antes de los veinte (20) días hábiles de análisis de admisibilidad y elaboración del recurso contenido en el Artículo 39 del presente reglamento, salvo autorización expresa de la o el Defensor del Pueblo.
- Cuando se considere que estratégicamente su interposición no sea adecuada para la restitución de los derechos del peticionario, debidamente fundamentada.
- Cuando exista retiro escrito de la solicitud o del caso.
- Cuando exista abandono de la solicitud de interposición por parte del peticionario, por más de treinta (30) días hábiles luego de ser presentada.
- Cuando el hecho que motivó el caso fuera subsanado o hubiese cesado la vulneración.
- Cuando la o el peticionario o presentante interpongan acciones constitucionales de manera particular.

ARTÍCULO 41. (ACCIÓN DE INCONSTITUCIONALIDAD)

- 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



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	26 de 28

- señalado en el Artículo 39 del presente reglamento.
- II.** Recibidos los antecedentes y la documentación pertinente, la Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos emitirá criterio en el plazo de treinta (30) 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 y Derechos Humanos deberá tramitar la acción conforme establece la ley.

CAPITULO VIII CENSURA PÚBLICA

ARTÍCULO 42. (NATURALEZA)

La censura pública es una atribución constitucional otorgada a la Defensoría del Pueblo para imponer una sanción moral y publica.

ARTÍCULO 43. (SUJETOS)

Serán sujetos de censura pública las máximas autoridades ejecutivas de las instituciones y órganos del Estado.

ARTÍCULO 44. (ATRIBUCIONES)

La emisión de la censura publica 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 N° 870; al efecto, la misma será incorporada en el Informe Anual Especial a la Asamblea Legislativa Plurinacional.

ARTÍCULO 45. (FINALIDAD)

El trámite de la censura publica 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 46. (CRITERIOS PARA SU PROCEDENCIA)

Para la emisión de la censura pública deben concurrir los siguientes elementos:

- 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.
- La conducta del servidor público que por acción u omisión impide, dificulte o



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	27 de 28

- 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 47. (CONTENIDO)

La censura publica implicara 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 48. (INICIO DEL TRÁMITE)

Los y las Delegados/as Defensoriales Adjuntos, así como los y las Delegados/os Defensoriales Departamentales, podrán presentar un informe conforme al Artículo que precede, al o la Defensor/a 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 publica, 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 XI DATOS ESTADÍSTICOS DE CASOS REGISTRADOS EN LA PLATAFORMA DEL SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO

ARTÍCULO 49. (PROCESAMIENTO DE DATOS ESTADÍSTICOS)

- I. El Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada dependiente de la Dirección General de Planificación de la Defensoría del Pueblo es la responsable del procesamiento de datos estadísticos que se generan en la Plataforma 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, nota interna o instructivo).
- III. El Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada dependiente de la Dirección General de Planificación procesará la información y emitirá reportes estadísticos de los casos a solicitud de las unidades sustantivas, Delegaciones Defensoriales Departamentales, Unidades de Coordinación Regional, instituciones públicas, organizaciones o personas privadas.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	28 de 28

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. (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 Sistema de Servicio al Pueblo aprobado con la Resolución Administrativa DP-RA-N° 103/2021-2022.

SEGUNDA. (DISPOSICIÓN 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, para lo que se aplicaran las disposiciones establecidas en el mismo, de acuerdo a su gravedad y recurrencia.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en la página oficial de la Defensoría del Pueblo.

DISPOSICIONES ABROGATORIAS

ÚNICA. Se abroga en su integridad el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, aprobado de la Resolución Administrativa DP-RA-N° 103/2021-2022.

