



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/2026/035**

La Paz, 06 de julio de 2026

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los parágrafos I, II y III del artículo 218 de la Constitución Política del Estado, establecen que la Defensoría del Pueblo, velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales, cuya función alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos; asimismo, le corresponderá 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, siendo 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, dispone que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, en ese mismo marco normativo, el artículo 235 de la norma Constitucional indica que, entre las obligaciones de las servidoras y los servidores públicos, es el deber de cumplir con la Constitución y las leyes, además de ejercer sus responsabilidades bajo los principios de la función pública.

Que, la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, tiene por objeto regular las atribuciones, prerrogativas, organización y funcionamiento de la institución defensorial, en el marco de las acciones de defensa de la sociedad establecidas en la Constitución Política del Estado, que goza autonomía funcional, financiera y administrativa; en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, sometida al control fiscal.

Que, los artículos 30 y 31 de la Ley N° 870, del Defensor del Pueblo, refiere 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, las servidoras y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo se encuentran sujetos a la Ley que rige el Servicio Público.

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

Que, el artículo 20 de la citada Ley, establece que todos los sistemas establecidos en la misma, serán regidos por órganos rectores, cuyas atribuciones básicas son, entre otras: "c)





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Compatibilizar o evaluar, según corresponda, las disposiciones específicas que elaborará cada entidad o grupo de entidades que realizan actividades similares, en función de su naturaleza y la normatividad básica; (...)

Que, el artículo 27 de la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, establece que cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los Sistemas de Administración y Control Interno.

Que, las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055, 20 de mayo de 1997, tiene como objeto general optimizar la estructura organizacional del aparato estatal, reorientándolo para prestar un mejor servicio a los usuarios, de forma que acompañe eficazmente los cambios que se producen en el plano económico, político, social y tecnológico.

Que, el artículo 5 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055, 20 de mayo de 1997, establece que el Ministerio de Hacienda, actualmente Ministerio de Economía y Finanzas Públicas es el órgano rector del Sistema de Organización Administrativa, que cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las normas básicas su Reglamento Específico para la implantación del referido Sistema y que el Reglamento Específico aprobado deberá ser compatibilizado por el órgano rector.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 448 de 30 de octubre de 2025, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, en su calidad de Ente Rector, aprobó los modelos para la elaboración de Reglamentos Específicos de los Sistemas de Administración Gubernamental, mismos que son de aplicación para todas las entidades del sector público.

Que, a través, de la Resolución Ministerial N° 135 de 26 de marzo de 2026, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, modifica el Punto Resolutivo Sexto de la Resolución Ministerial N° 448, en relación al plazo de aplicación de los Reglamentos Específicos de los Sistemas de Administración; asimismo, determina en su Punto Resolutivo Segundo: *“Todas las entidades públicas deberán adecuar y remitir para su compatibilización sus Reglamentos Específicos de los Sistemas de Administración Gubernamental, Reglamento Interno de Personal y Reglamento Específico de Contratación de Bienes y Servicios Especializados en el Extranjero, conforme a los modelos aprobados por la Resolución Ministerial N° 448 de 30 de octubre de 2025, hasta el 31 de julio de 2026. A partir del 1 de agosto de 2026, ningún reglamento específico que no hubiera sido compatibilizado conforme a la Resolución Ministerial N° 448 podrá ser considerado válido a efectos de control gubernamental”*.

Que, el numeral 17 del artículo 3 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 del Defensor del Pueblo, es suscribir las Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas.

Que, mediante Resolución Administrativa RA/DP/2024/077, de 26 de diciembre de 2024, se aprobó el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.

CONSIDERANDO:

Que, el Comunicado MEFP/VPCF/DGNGP/N° 13/2025 de 03 de noviembre de 2025, emitido por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas comunica a todas las entidades públicas la emisión de la Resolución Ministerial N° 448 de 30 de octubre de 2025, que aprueba los Modelos





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Referenciales de Reglamentos Específicos de los Sistemas de Administración Gubernamental, Reglamento Específico de Contrataciones de Bienes y Servicios Especializados en el Extranjero y Reglamento Interno de Personal; por lo que, todas las entidades públicas deben elaborar nuevos reglamentos tomando en cuenta los citados modelos.

Que, por Nota MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/NE N° 1404/2026 de 02 de junio de 2026, emitida por la Directora General de Normas de Gestión Pública del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, se concluye que el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo es compatible con las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA), aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055, 20 de mayo de 1997.

Que, por Informe INF/DP/UDITH/2026/68, de 15 de junio de 2026, la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, señaló que en cumplimiento al instructivo del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, procedió a la actualización del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA); asimismo, establece que en el marco Procedimiento de Gestión de la Información Documental, aprobado mediante la Resolución Administrativa RA/DP/2025/108, de 05 de diciembre de 2025, el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, en su Versión 2, compatibilizado por el órgano rector, ha sido adecuado conforme al citado Procedimiento.

Que, por Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2026/120, de 03 de julio de 2026, la Dirección General de Asuntos Jurídicos concluye que habiéndose actualizado conforme al Modelo de Reglamento Específico, aprobado por Resolución Ministerial N° 448, y compatibilizado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, como Órgano Rector, corresponde aprobar el “Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo” (Versión 2), mediante Resolución Administrativa, toda vez que, se encuentra conforme lo previsto en la Ley N° 1178, de Administración y Control Gubernamentales; las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055, 20 de mayo de 1997.

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 Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo” (Versión 2), que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

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

TERCERO.- Dejar sin efecto la Resolución Administrativa RA/DP/2024/077, de 26 de diciembre de 2024, así como cualquier otra disposición contraria a la presente Resolución Administrativa.

CUARTO.- Se instruye a la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano difundir la presente Resolución Administrativa al interior de la institución, así como efectuar la respectiva publicación en la página oficial de la Defensoría del Pueblo, quedando encargada de la ejecución





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

y cumplimiento de la presente Resolución Administrativa; debiendo remitir una copia de la misma al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para su registro y archivo.

QUINTO.- Cumplidas las disposiciones de la presente Resolución, la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, deberá remitir copia del Reglamento y sus antecedentes a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, para su respectivo archivo.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

PFCA
ELCB/zvv
Cc: DESP
DGAJ




Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

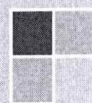
2026



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)

**UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Y TALENTO HUMANO (UDITH)**



ÍNDICE

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1
CAPÍTULO I.....	1
GENERALIDADES.....	1
ARTÍCULO 1.- (OBJETO).....	1
ARTÍCULO 2.- (AMBITO DE APLICACIÓN)	1
ARTÍCULO 3.- (BASE LEGAL).....	1
ARTÍCULO 4.- (PREVISIÓN).....	1
ARTÍCULO 5.- (ELABORACIÓN DEL RE-SOA)	1
ARTÍCULO 7.- (DIFUSIÓN DEL RE-SOA).....	1
ARTÍCULO 8.- (REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL RE-SOA).....	2
ARTÍCULO 9.- (CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN).....	2
ARTÍCULO 10.- (INCUMPLIMIENTO)	2
CAPITULO II.....	2
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.....	2
ARTÍCULO 11.- (OBJETIVO DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)	2
ARTÍCULO 12.- (MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)	2
ARTÍCULO 13.- (PROCESO DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)	3
ARTÍCULO 14.- (ANÁLISIS COYUNTURAL).....	4
ARTÍCULO 15.- (RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)	4
ARTÍCULO 16.- (PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)	5
CAPÍTULO III	5
PROCESO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	5
ARTÍCULO 17.- (OBJETIVO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	5
ARTÍCULO 18.- (PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	5
ARTÍCULO 19.- (COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL)	8
ARTÍCULO 20.- (SERVICIO AL USUARIO)	10



ARTÍCULO 22.- (RESPONSABLE DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	11
ARTÍCULO 23.- (PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	11
CAPÍTULO IV	11
IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	11
ARTÍCULO 24.- (OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	11
ARTÍCULO 25.- (PLAN DE IMPLANTACIÓN)	11
ARTÍCULO 26.- (REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN)	12
ARTÍCULO 27.- (RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	12
ARTÍCULO 28.- (PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)	12



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-REG -2
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	6 JUL 2026
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	2
		Página:	1 de 12

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1.- (OBJETO)

El presente Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), tiene por objeto regular el funcionamiento del Sistema de Organización Administrativa (SOA) en la Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 2.- (AMBITO DE APLICACIÓN)

El presente RE-SOA es de aplicación obligatoria para todo el personal de las diferentes áreas y unidades organizacionales que estén relacionados con los procesos inherentes al SOA.

ARTÍCULO 3.- (BASE LEGAL)

El presente RE-SOA tiene como base legal las siguientes disposiciones:

- a) Constitución Política del Estado;
- b) Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales;
- c) El Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública aprobado mediante el Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1992;
- d) Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997.

ARTÍCULO 4.- (PREVISIÓN)

En caso de presentarse dudas, contradicciones, omisiones y/o diferencias en el presente reglamento y/o su aplicación, éstas deben ser resueltas en los alcances y previsiones de la Ley N° 1178, las NB-SOA y otras disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP).

ARTÍCULO 5.- (ELABORACIÓN DEL RE-SOA)

Es responsable de la elaboración del RE-SOA, Analista de Gestión de Calidad.

ARTÍCULO 6.- (APROBACIÓN DEL RE-SOA)

La aprobación del RE-SOA es responsabilidad del Defensor del Pueblo, mediante normativa expresa interna, una vez que haya sido declarado compatible por el Órgano Rector de los Sistemas de Administración Gubernamental.

ARTÍCULO 7.- (DIFUSIÓN DEL RE-SOA)



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-REG -2
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	- 6 JUL 2026
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	2
		Página:	2 de 12

La difusión del RE-SOA es responsabilidad del Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano.

ARTÍCULO 8.- (REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL RE-SOA)

- I. Es responsabilidad del Analista de Gestión de Calidad, la revisión y modificación del RE-SOA, en base a la experiencia institucional de su aplicación, la efectividad y oportunidad de sus procesos, su interrelación con otros sistemas y la dinámica administrativa.
- II. La modificación del RE-SOA se efectuará en los siguientes casos:
 - a) Cuando se haya determinado la necesidad producto de su revisión;
 - b) Por la emisión de disposiciones normativas que dispongan su modificación.
- III. El RE-SOA modificado, se aprobará conforme lo establecido en el Artículo 6 del presente Reglamento Específico.

ARTÍCULO 9.- (CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN)

El Analista de Gestión de Calidad, es responsable de la conservación y custodia del RE-SOA aprobado, la documentación desarrollada y considerada de relevancia en el proceso de su elaboración, aprobación y/o modificación; así como, de la documentación relevante de las operaciones del SOA.

ARTÍCULO 10.- (INCUMPLIMIENTO)

El incumplimiento u omisión de las disposiciones contenidas en el presente reglamento generará responsabilidades de acuerdo a la Responsabilidad por la Función Pública, establecida en la Ley N° 1178 y disposiciones normativas reglamentarias.

CAPITULO II ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

ARTÍCULO 11.- (OBJETIVO DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)

Tiene como objetivo evaluar si la estructura organizacional de la entidad respecto al desarrollo de sus competencias ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y las acciones de corto plazo establecidas en el Plan Operativo Anual (POA).

ARTÍCULO 12.- (MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)

Constituye como marco referencial para realizar el Análisis Organizacional de la entidad:

- a) Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y su Reglamento;



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-REG -2
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	- 6 JUL 2026
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	2
		Página:	3 de 12

- b) Resolución Suprema N° 217055, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa;
- c) Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES).
- d) Plan Estratégico Institucional (PEI).
- e) Plan Operativo Anual de la gestión pasada y actual.
- f) Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual actual.
- g) El Manual de Organización y Funciones (MOF).
- h) El Manual de Procesos (MP).
- i) Informes de Auditoría.

ARTÍCULO 13.- (PROCESO DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)

El proceso del Análisis Organizacional deberá contener lo siguiente:

I. Etapa de Análisis Retrospectivo

Deberá efectuarse la evaluación cuantitativa y cualitativa de los resultados alcanzados en la gestión pasada respecto a lo programado, estableciendo si la estructura organizacional ha coadyuvado al logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y las acciones de corto plazo establecidas en el POA.

El análisis retrospectivo deberá realizarse con base en los siguientes puntos:

- a) Los servicios proporcionados a los usuarios, de forma directa o por terceros considerando:
 - i. Su calidad, cantidad y cobertura.
 - ii. Su oportunidad y frecuencia.
 - iii. Si han satisfecho las necesidades de los usuarios tanto internos como externos.
- b) Los procesos y procedimientos, considerando:
 - i. Si han permitido proporcionar los servicios de manera efectiva y eficiente.
 - ii. Si las operaciones, componentes de los procesos, han sido asignadas a cada área y/o unidad organizacional.
 - iii. Si los resultados obtenidos de cada proceso están de acuerdo con los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el PEI y las acciones de corto plazo establecidas en el POA.
- c) Las unidades y áreas organizacionales, considerando:
 - i. Si las funciones de las unidades y/o áreas organizacionales guardaron relación con los procesos y procedimientos que realizan.
 - ii. Si existió duplicidad de funciones entre dos o más unidades y/o áreas organizacionales.
 - iii. Si se realizaron funciones que no les corresponden.
 - iv. Si se tuvo delimitado el grado de autoridad.
 - v. Si estuvieron ubicadas en el nivel jerárquico que les corresponde.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-REG -2
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	- 6 JUL 2026
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN	Versión:	2
	ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Página:	4 de 12

- d) Los canales de comunicación, considerando:
- Si estuvieron formalmente establecidos.
 - Si la información que se manejó presentó características de oportunidad, claridad y confiabilidad.

II. Etapa de Análisis Prospectivo

Deberá evaluarse la situación futura que afrontará la entidad para cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y las acciones de corto plazo establecidas en el POA, con el fin de detectar si existe la necesidad de realizar ajustes o cambios a la estructura organizacional.

El análisis prospectivo se realizará una vez que se tenga definido el POA para la siguiente gestión.

El análisis prospectivo deberá realizarse con base a los siguientes criterios:

- Ser estratégico, en la medida que refleje los alcances del PDES y el PEI;
- Estar enmarcado en el Presupuesto de Recursos y Gastos programados;
- Multidimensional, en cuanto considera y analiza tendencias globales, regionales y locales;
- Multisectorial, en cuanto analiza los impactos del desarrollo social, económico, cultural y tecnológico del país en la entidad.

III. Resultado y Formalización del Análisis Organizacional

Los resultados y conclusiones del Análisis Organizacional deberán ser formalizados en el documento del Análisis Organizacional, que contenga las recomendaciones precisas que sirvan de insumo para la toma de decisiones por las instancias correspondientes sobre, al menos, los siguientes aspectos:

- Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear áreas y unidades organizacionales;
- Reubicar unidades dentro de la misma estructura;
- Redefinir canales y medios de comunicación interna;
- Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional;
- Rediseñar procesos.

ARTÍCULO 14.- (ANÁLISIS COYUNTURAL)

La estructura organizacional también podrá ser ajustada, cuando sea necesario, con base en un análisis coyuntural a fin de responder a cambios del entorno que afecten el ejercicio de la gestión y/o al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y las acciones de corto plazo establecidas en el POA.

La MAE deberá aprobar tanto el informe de análisis como la propuesta de ajuste en el menor tiempo posible.

ARTÍCULO 15.- (RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)

El Analista de Gestión de Calidad, es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las unidades organizacionales de la entidad. Asimismo, deberá consolidar el documento final del Análisis Organizacional y presentarlo a la MAE para su conocimiento y aprobación



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-REG -2
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	- 6 JUL 2026
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	2
		Página:	5 de 12

ARTÍCULO 16.- (PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL)

El Análisis Organizacional debe realizarse de acuerdo a los plazos para la elaboración del POA- Presupuesto, establecidos por el MEFP.

CAPÍTULO III PROCESO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

ARTÍCULO 17.- (OBJETIVO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

Tiene por objetivo diseñar o rediseñar la estructura organizacional de la entidad con base en las recomendaciones del Análisis Organizacional.

Los resultados que se obtengan del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional deberán permitir a la entidad, adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para cumplir con las acciones de corto plazo establecidas en el POA, los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

ARTÍCULO 18.- (PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, comprende las siguientes etapas:

I. Identificación de los usuarios y las necesidades de servicio

Todas las dependencias de la Defensoría del Pueblo incluyendo programas y proyectos, deberán identificar el segmento de los usuarios internos y externos de los productos y servicios emergentes de las competencias establecidas, identificando sus requerimientos, a fin de crear nuevos servicios o rediseñar los existentes, todo en función al marco legal que establece las competencias y alcances de los mismos.

Los usuarios internos están constituidos por el personal de las unidades organizacionales de la entidad.

Los usuarios externos de la entidad son: todas y todos los bolivianos, actores sociales relacionados, cooperación internacional, Gobiernos Autónomos Municipales y Gobiernos Autónomos Departamentales, Gobierno Nacional y Órganos del Estado.

II. Identificación y evaluación de los bienes y servicios ofertados

Los bienes y servicios ofertados para la atención de los usuarios externos y/o internos, deberán ser catalogados y evaluados en función de la demanda de los usuarios y de su contribución a las acciones de corto plazo establecidas en el POA y a los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-REG -2
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	- 6 JUL 2026
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	2
		Página:	6 de 12

III. Diseño o rediseño de los procesos, resultados e indicadores

Deberá procederse al diseño de los procesos necesarios para la generación de servicios y bienes, que coadyuven al logro de objetivos y satisfagan las demandas de los usuarios, según las actividades inherentes a estos procesos, su carácter secuencial, las unidades encargadas de su realización y los requerimientos de recursos, de manera que cumplan con las características de calidad, cantidad, oportunidad y frecuencia.

El diseño o rediseño deberá considerar las siguientes formas:

- Los procesos descritos a nivel general, cuando su ejecución no requiera un procedimiento específico y su frecuencia no sea rutinaria.
- Los procesos descritos a nivel de procedimientos, cuando su ejecución requiera un procedimiento específico, su frecuencia hace que sea de carácter rutinario, haciendo viable su estandarización.

Los resultados del proceso de diseño o rediseño deberán permitir la eliminación de las operaciones y las tareas ineficientes, superpuestas o duplicadas.

IV. Identificación de unidades y conformación de áreas organizacionales que llevarán a cabo las operaciones especificando su ámbito de competencia

En base a las operaciones que componen los diferentes procesos para el logro de los bienes y servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo y a la identificación de los usuarios y de sus necesidades, deberán establecerse y/o ajustarse las distintas unidades organizacionales. Para este efecto las mismas podrán ser agregadas, desagregadas, de acuerdo a su especialidad, con ámbitos de competencia claramente definidos.

Deberá limitarse la creación de áreas organizacionales, velando que no exista duplicidad de funciones y atribuciones, tanto horizontal como verticalmente, y en sujeción a lo establecido en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y su Reglamento.

La agrupación de unidades que guarden relación entre sí dará lugar a la conformación de un área organizacional, cuyo ámbito de competencia deberá estar claramente delimitado.

V. Establecimiento de niveles jerárquicos

La definición de niveles de la Defensoría del Pueblo el, deberá sujetarse a lo establecido en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y su Reglamento, reconociendo los siguientes niveles dentro de su estructura organizacional:

Niveles	Área y/o unidad organizacional
Directivo	Despacho del Defensor del Pueblo
Ejecutivo	Delegaciones / Direcciones Generales
Operativo	Unidades



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-REG -2
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	6 JUL 2026
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	2
		Página:	7 de 12

VI. Clasificación de Unidades Organizacionales y Asignación de Autoridad

Las Unidades Organizacionales en la Defensoría del Pueblo por su contribución a las acciones de corto plazo establecidas en el POA y al logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI, se clasificarán de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Sustantivas: Cuyas funciones contribuyen directamente al cumplimiento de las acciones de corto plazo establecidas en el POA y los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

Incluye a unidades sustantivas temporales, que cumplen funciones en un periodo de tiempo determinado, en el marco de los convenios y contratos especiales que definen sus características de operación;

b) Administrativas: Cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de las acciones de corto plazo establecidas en el POA, los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y prestan servicios a las unidades sustantivas para su funcionamiento;

c) De asesoramiento: Cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades.

A cada unidad organizacional deberá asignarse la autoridad lineal y/o funcional necesaria para la gestión de las operaciones asignadas según su jerarquía. Asimismo, deberá definirse la dependencia jerárquica de la unidad en función a las características de sus operaciones.

VII. Alcance de Control

Para determinar el número de unidades bajo la dependencia directa de una unidad jerárquica superior, deberá tomarse en cuenta la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y su Reglamento.

El nivel que corresponde a la Dirección General de la estructura central, podrá contar con un máximo de cuatro jefaturas de unidad, cuya creación deberá ser debidamente justificada y por debajo de las jefaturas de unidad no podrá crearse ningún otro nivel jerárquico inferior.

VIII. Unidades desconcentradas

La creación y funcionamiento de unidades desconcentradas serán factibles en la medida que garanticen una mejor prestación de servicios, en términos de costo, oportunidad y calidad.

La desconcentración de unidades de la entidad, deberá tener en cuenta las disposiciones normativas en vigencia, evitando duplicidad de funciones o establecimiento de unidades paralelas a las de otras instituciones especializadas.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-REG -2
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	6 JUL 2026
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	2
		Página:	8 de 12

Corresponde a la MAE, mediante Resolución expresa, autorizar la desconcentración de las unidades organizacionales, en base una justificación técnica y económica, objetivos definidos, ámbito de competencia, funciones específicas y grado de autoridad.

IX. Unidades organizacionales para programas y proyectos

Para la ejecución de programas y proyectos, se podrá crear unidades organizacionales, siempre que las funciones de estos programas y proyectos no puedan ser ejecutadas por otras unidades de la entidad. La vigencia de dichas unidades estará limitada al cumplimiento de sus objetivos.

La creación de programas y proyectos especiales será factible en la medida en que garanticen una mejor prestación de servicios en términos de oportunidad, costo, calidad y contribución al logro de objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI de la Defensoría del Pueblo. Asimismo, será procedente cuando respondan a iniciativas de orden coyuntural, con resultados concretos y presupuestos definidos o condicionados por la disponibilidad de recursos.

La creación de estos programas y proyectos deberá ser autorizada con Resolución expresa de la MAE, en base a un informe técnico que establezca los objetivos, ámbito de competencia, organización interna, funciones específicas y los niveles de coordinación y financiamiento de estos programas y proyectos.

ARTÍCULO 19.- (COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL)

La comunicación y coordinación organizacional comprende:

I. Definición de canales y medios de comunicación

Una vez definidas las áreas y unidades organizacionales, se establecerán los canales y medios de comunicación, según el tipo de información que se maneja, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Por el establecimiento de relaciones de autoridad lineal y funcional, con carácter recíproco y que deberán ser utilizados permanentemente.
- b) Por la especificación de las características de la información que se genera, la cual debe ser útil y adecuada para todos los usuarios y para el proceso de toma de decisiones.
- c) Por el establecimiento de la periodicidad y el medio oral o escrito; en caso de ser escrito, deberá determinarse claramente el contenido y la forma (narrativa, estadística o gráfica u otros) de la información a transmitir.
- d) Por el tipo de información a transmitir:
 - i. **Descendente.** Cuando la información fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular.
Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse por escrito en forma de Resoluciones Administrativas, instructivos, comunicados, circulares u otros instrumentos que deben establecerse previamente.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-REG -2
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	- 6 JUL 2026
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN	Versión:	2
	ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Página:	9 de 12

- ii. **Ascendente.** Cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional para los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular.
Esta información debe ser transmitida a través de informes, notas y otros.
 - iii. **Cruzada.** Se da entre una unidad organizacional y otra de nivel jerárquica menor, igual o superior, es decir, el mensaje no sigue el canal descendente y/o ascendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar qué tipo de información será en forma cruzada.
- e) La regularidad del tipo de información que se transmite, clasificando la misma considerando su importancia, destino y tipo en:
- i. **Información confidencial.** Cuando se establezca que todo documento o asunto es confidencial y que será supervisado directamente por la autoridad ejecutiva de mayor jerarquía, manteniendo un control directo del mismo.
 - ii. **Información rutinaria.** Es la información que fluye por toda la Defensoría del Pueblo y se refiere a la generada por procedimientos que se desarrollan en el cumplimiento de tareas inherentes a cada área o unidad organizacional.

II. Determinación de instancias de coordinación interna:

La Defensoría del Pueblo de acuerdo a sus requerimientos, podrá crear las instancias de coordinación interna, para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre áreas y unidades, que no pudieran resolverse a través de gestiones directas: pueden ser consejos, comités, comisiones o se designarán responsables que realicen labores de coordinación interna.

Toda relación directa y necesaria de coordinación que surja de estas instancias deberá estar estipulada como función específica de las unidades organizacionales que corresponda al Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.

Las instancias de coordinación que se conformen se clasificarán en:

- a) Consejos, cuya conformación debe limitarse a lo dispuesto en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y su Reglamento.
- b) Comités, cuya función será la de establecer acciones, procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en las acciones de corto plazo establecidas en el POA y los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI; podrán ser informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas. Tendrán la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal de nivel ejecutivo y operativo. Estos comités podrán ser permanentes o temporales.
- c) Comisiones, que se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán. Estas podrán estar conformadas por personal de diferentes niveles de la estructura de la Defensoría del Pueblo y pueden ser de carácter técnico o administrativo.

La instancia de coordinación interna en la Defensoría del Pueblo, cualquiera fuera ésta, deberá contar con un instrumento legal de creación que establezca:



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-REG -2
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	- 6 JUL 2026
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	2
		Página:	10 de 12

- a) Las funciones específicas que debe desempeñar;
- b) La unidad organizacional encargada de la instancia;
- c) El carácter temporal o permanente;
- d) La periodicidad de las sesiones;
- e) Documentación de la evidencia de sus decisiones.

III. Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional

Las relaciones interinstitucionales de la Defensoría del Pueblo, en el ámbito de sus competencias y funciones, son:

- a) De Complementación. Cuando la entidad requiera interactuar con otra en asuntos de interés compartido.

Dependiendo de su objetivo, duración y características operativas, estas relaciones deberán ser formalizadas mediante convenios específicos, Resolución expresa, estableciendo claramente las competencias específicas de las entidades involucradas.

Cuando la Resolución expresa sea considerada requisito previo a la firma de convenios, notas revérsales u otros documentos contractuales, se gestionarán instrumentos jurídicos de mayor jerarquía como las Resoluciones Supremas y Decretos Supremos según corresponda.

ARTÍCULO 20.- (SERVICIO AL USUARIO)

El Jefe de Unidad de Servicios Defensoriales, en coordinación con las demás unidades, deberá generar mecanismos de orientación que faciliten las gestiones de los usuarios, como ser letreros que contengan en forma literal o gráfica del flujo de un trámite.

También se pueden definir canales y medios que permitan la resolución de asuntos individuales de los usuarios y de interés público para la recepción, registro, canalización y seguimiento de sugerencias, reclamos, denuncias o cualquier otro asunto similar.

ARTÍCULO 21.- (FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES)

El Diseño Organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos, los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución expresa.

- a) El Manual de Organización y Funciones debe contener información sobre las disposiciones normativas que regulan la estructura, los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el PEI, el organigrama, el nivel jerárquico y relación de dependencia de las unidades y áreas organizacionales, funciones inherentes a cada una de ellas, las relaciones intra e interinstitucional.
- b) El Manual de Procesos debe describir la denominación, objetivos del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo y los formularios y otras formas utilizadas.



Handwritten signature.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-REG -2
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	6 JUL 2026
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	2
		Página:	11 de 12

ARTÍCULO 22.- (RESPONSABLE DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

El responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento, todo el proceso de Diseño o Rediseño Organizacional es el Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano en coordinación con las unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 23.- (PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional debe guardar relación con el periodo de ejecución del proceso de Análisis Organizacional.

CAPÍTULO IV IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

ARTÍCULO 24.- (OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

La implantación del Diseño o Rediseño Organizacional tiene por objetivo la aplicación de la nueva estructura organizacional en la Defensoría del Pueblo con la finalidad de cumplir con las acciones de corto plazo establecidas en el POA y los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

ARTÍCULO 25.- (PLAN DE IMPLANTACIÓN)

Para la implantación de la Estructura Organizacional obtenida como resultado del Análisis y Diseño Organizacional descrito en los artículos anteriores, deberá elaborarse un Plan de Implantación que deberá ser aprobado por el Defensor del Pueblo, conteniendo:

- Objetivos y estrategias de implantación.** Se deberá establecer los resultados que se espera alcanzar en la implantación de la estructura organizacional adoptada, incluyendo la descripción de las actividades que se desarrollarán para alcanzar dichos objetivos.
- Cronograma.** Se deberá determinar las fechas y los plazos en que se llevarán a cabo las actividades de implantación.
- Recursos.** Se deberá definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estimen necesarios para implantar el plan.
- Responsables de la implantación.** Se establecerán los responsables involucrados de cada unidad de la Defensoría del Pueblo.
- Programa de difusión.** Se tiene que diseñar programas de difusión y orientación mediante manuales, guías o instructivos, a fin de internalizar y/o capacitar al personal involucrado, sobre los cambios que se van a introducir en la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo.
- Seguimiento.** Se deberá realizar acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios en la estructura que está implantada y funcionando.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-REG -2
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	- 6 JUL 2026
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	2
		Página:	12 de 12

ARTÍCULO 26.- (REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN)

Es un requisito para la implantación del SOA la puesta en marcha del POA, sus bases estratégicas, asimismo es fundamental contar con recursos humanos, físicos y financieros previstos.

ARTÍCULO 27.- (RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

El proceso de implantación estará dirigido, coordinado y supervisado por el Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, que procederá a la implantación del Diseño o Rediseño Organizacional en coordinación con las demás unidades organizacionales de la entidad.

ARTÍCULO 28.- (PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL)

La implantación de la estructura diseñada o rediseñada, deberá realizarse hasta enero de la gestión fiscal, luego del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional. La implantación podrá proporcionar los elementos para realizar cambios en el POA, si corresponde, conforme lo establecen las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones (NB-SPO).



Handwritten signature in blue ink.



