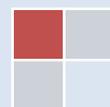


2025



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 Arce
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:	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 regirá 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 asimicionalista y se reconoce a las NPIOC y al pueblo Afroboliviano como Naciones con capacidad de decidir sus destinos, con el derecho a la libre determinación, su cultura, sus instituciones, como factores de cambio dentro el proceso de descolonización y construcción de la plurinacionalidad.
- 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 <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	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:	1
		Página:	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	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	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión: Página:	1 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:

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

ARTÍCULO 10. (INGRESO POR SOLICITUD INDIVIDUAL O COLECTIVA)

- I. 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.
- II. 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.
- III. Los casos por solicitud podrán ser conocidos a través de los siguientes medios:
 - a) 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.
 - b) Escrita, será la que se presenta de manera escrita en las oficinas de la Defensoría del Pueblo.
 - c) 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)

- I. 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.
- II. 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	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	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	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/das Defensoriales Adjuntos, los y las Delegados/as Defensoriales Departamentales, los y las Delegados/das 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:

- a) Impliquen 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.
- b) Una determinada “Línea de Intervención de Atención de Casos” defina que el caso debe ser atendido a través del procedimiento de investigación formal.
- c) 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:
 - a) Cuando el caso cumple con los criterios de procedencia establecidos en el Artículo 20 del presente reglamento.
 - b) 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 <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	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 vernal* 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 las 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	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	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión: Página:	1 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: Página:	1 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:	1
		Página:	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:	1
		Página:	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	Código:	ANDEF/USED-REG-1
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión: Página:	1 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:
- La consulta específica de la o el peticionario.
 - La normativa que regula la consulta del peticionario, detallada.
 - La recomendación técnica realizada por el Profesional SSP.
 - La institución pública o privada competente o más adecuada para atender la solicitud del peticionario.
 - 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:	1
		Página:	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:	1
		Página:	21 de 28

- a) A él o la peticionario/a o presentante en las oficinas de la Defensoría del Pueblo.
- b) 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.
- c) 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)

- I. 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.
- II. 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:
 - a) **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.
 - b) **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.
 - c) **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	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:

- Quando 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.
- Quando 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.
- Quando el peticionario realice actos consentidos sobre su denuncia.
- Quando 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.
- Quando se considere que estratégicamente su interposición no sea adecuada para la restitución de los derechos del peticionario, debidamente fundamentada.
- Quando exista retiro escrito de la solicitud o del caso.
- Quando exista abandono de la solicitud de interposición por parte del peticionario, por más de treinta (30) días hábiles luego de ser presentada.
- Quando el hecho que motivó el caso fuera subsanado o hubiese cesado la vulneración.
- Quando 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: Página:	1 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:

- a) La inacción, negligencia y resistencia o renuencia ilegal ante las determinaciones, emitidas de la Defensoría del Pueblo, conductas que generan que persista la vulneración de derecho, o en su caso agraven la situación de vulnerabilidad, indefensión o desprotección del peticionario.
- b) La conducta del servidor público que por acción u omisión impide, dificulte o



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	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.

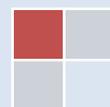


2025



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**PROCEDIMIENTO
DEL SISTEMA DE
SERVICIO AL
PUEBLO**





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RA/DP/2025/049

La Paz, 24 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.

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

Que, la Ley del Defensor del Pueblo, en su artículo 14, señala que una de las funciones, entre otras, del Defensor del Pueblo es: *“...13. Aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.”*; 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: *“...17. Suscribir las Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas”*.

Que, la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, en su artículo 13, inciso a), refiere lo siguiente: *“...El Sistema de Control Interno que comprenderá los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad, ...”*





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Que, el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República, ahora del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 23215, de 22 de julio de 1992, en su artículo 9 refiere lo siguiente: *“El control gubernamental interno se ejerce por los servidores de las unidades ejecutoras de las operaciones, por los responsables superiores de las operaciones realizadas y por la unidad de auditoría interna de cada entidad. Su ejercicio es regulado por las normas básicas que emita la Contraloría General de la República, por las normas básicas de los sistemas de administración que dicte el Ministerio de Finanzas y por los reglamentos, manuales e instructivos específicos que elabore cada entidad pública.”*

Que, el inciso c) del artículo 21 del citado Reglamento señala que: *“La normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades. Dicha normatividad comprende: ...c) los reglamentos específicos y las técnicas y procedimientos de autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección física de las operaciones o actividades, establecidos por los ejecutivos de cada entidad para alcanzar los objetivos generales de sistema de control interno, así como los específicamente diseñados para ser aplicados por los responsables de las operaciones de cada unidad, antes de su ejecución o que sus actos causen efecto, y para ser aplicados o utilizados por los responsables superiores a fin de evaluar los resultados obtenidos por las operaciones bajo su directa competencia; ...”*

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

Que, en el marco del proceso de implementación de la norma ISO 9001; mediante Resolución Administrativa RA/DP/2025/016, de 07 de marzo de 2025, se aprobó el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 1), que establece los lineamientos para la gestión de la información documentada dentro del alcance del sistema de gestión de calidad, que en su numeral 7.1. “Tipos de Documentos”, refiere que un procedimiento, es un documento cuya clasificación es de segundo grado, y lo describe de la siguiente forma: *“Desarrollan de modo específico las formas, condiciones y requisitos para llevar a cabo una actividad o un proceso.”*; por otra parte, el numeral 7.3 del Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, establece que, para la identificación de la información documentada, se aplicará el encabezado establecido que contiene la siguiente información: Tipo de Documento; Código; Título; Vigencia; Versión; Páginas; asimismo, en cuanto a la estructura, en numeral 7.7.1 “Estructura de Manuales, Procedimientos, Instructivos o Guías”, refiere que el formato y contenido de los documentos en mención deberán contener y cumplir el formato establecido, que de acuerdo al Anexo 1 – Formato de Documentos, son los siguientes: 1. Objeto, 2. Base Legal, 3. Alcance, 4. Responsabilidad y Autoridad, 5. Abreviaturas (si corresponde), 6. Definiciones (si corresponde), 7. Desarrollo/Descripción/Flujograma, 8. Registros (si corresponde), 9. Indicadores (si corresponde), 10. Control de Cambios, 11. Anexos (si corresponde), 12. Gestión del Documento.

CONSIDERANDO:

Que, por Informe INF/DP/ANDEF/USED/2025/43, de 14 de julio de 2025, la Unidad de Servicios Defensoriales dependiente de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra, refieren que en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, se establece la necesidad de contar con procedimientos documentados que regulen y estandaricen las



actividades de cada área y unidad organizacional, por lo que elaboraron los procedimientos de su respectiva unidad en cumplimiento del formato y lineamientos establecidos en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, denominado “Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo”, documento que mereció una revisión detallada de cada actividad verificando la coherencia y consistencia de la información consignada; en ese contexto, entre sus conclusiones refiere que la Unidad de Servicios Defensoriales contarán con procedimientos técnicamente fundamentados que permitirán estandarizar las actividades y optimizar recursos y garantizar la trazabilidad y control de la información.

Que, mediante Informe Técnico INF/DP/UDITH/2025/062, de 14 de julio de 2025, la Analista de Gestión de Calidad dependiente de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, señala que procedió a la revisión detallada del “Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo” propuesta por la Unidad de Servicios Defensoriales, con el propósito de garantizar la coherencia normativa, evitar duplicidad de información y minimizar posibles inconsistencias en la aplicación de dicho documento; asimismo, verificó que el documento propuesto cumpla con la estructura establecida en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, sin encontrar observaciones; en ese sentido, asignó el código correspondiente e incorporó dicho documento en la Lista Maestra de Información Documentada para asegurar su correcta trazabilidad y disponibilidad para todos los usuarios; concluyendo que la propuesta del “Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo”, cumple con los lineamientos establecidos por la Defensoría del Pueblo; en consecuencia, recomendó que el mismo sea aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva, con el objeto de contar con un documento alineado a las normativas y necesidades institucionales.

Que, por Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/136, de 24 de julio de 2025, la Dirección General de Asuntos Jurídicos concluye señalando: *“...que la Norma Internacional ISO 9001:2015, establece que el sistema de gestión de la calidad de la organización, en el presente de la Defensoría del Pueblo, debe incluir la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad; asimismo, refiere que la creación y actualización de la información documentada debe contener la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia); el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico); así como la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación; en ese contexto, se establece la solicitud de aprobación del “Procedimiento de Servicio al Pueblo” en su Versión 1, elaborado 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 dependiente de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano; es viable legalmente, ya que fue realizado en función a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y en atención a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 1), aprobado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2025/016, de 07 de marzo de 2025; por tanto no contraviene y se ajusta a la normativa vigente...”*

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el “Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo” (versión 1), que en





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de publicación del Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo” (Versión 1).

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 dependiente de la Delegación, proceda a difundir y ejecutar el “Procedimiento del Sistema de Servicio al Pueblo” (versión 1), quedando encargada del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

P/CA
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAJ


Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	1 de 40

1. OBJETO

Establecer el proceso y procedimientos para la atención de casos en el marco del Sistema de Servicio al Pueblo, conocidos por la Defensoría del Pueblo a solicitud de parte o de oficio.

2. BASE NORMATIVA

- Ley N° 870 del Defensor del Pueblo de 13 de diciembre de 2016 y sus modificaciones.
- Reglamento de la Ley 870, aprobado con Resolución Administrativa DP/RA/2024/056 de 5/9/2024.
- Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo vigente.
- Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.

3. ALCANCE

El presente documento 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.

4. RESPONSABILIDAD

- **Defensor/a del Pueblo:**
 - Firma la documentación oficial dirigida a autoridades nacionales (Resoluciones Defensoriales y Requerimientos de Información de alcance nacional).
- **Delegados/as defensoriales departamentales y Responsables de Coordinación Regional:**
 - Autorizan, revisan y validan la conclusión y archivo de los casos atendidos en la plataforma del Sistema de Servicio al Pueblo de alcance local.
 - Firman la documentación oficial relacionada con los casos atendidos en su jurisdicción.
 - Transferencia de casos.
- **Supervisores Defensoriales:**
 - Supervisan la asignación, seguimiento y cierre de los casos, asegurando el cumplimiento de los plazos y criterios de calidad del SSP.
 - Monitorean el desempeño del equipo mediante indicadores previamente definidos, de acuerdo a su contexto social.
 - Garantizan que los Profesionales del SSP apliquen los lineamientos y el Reglamento de Sistema de Servicio al Pueblo.
 - Implementan procesos de retroalimentación y mejora continua con el equipo.
 - Coordinan con la oficina nacional la evaluación y actualización de los procesos de atención de casos.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	2 de 40

• **Profesionales de Servicio al Pueblo (SSP)**

- Recepcionan casos conocidos por la Defensoría del Pueblo a través de diferentes medios.
- Registran casos de presunta vulneración de derechos.
- Evalúan la pertinencia del procedimiento de atención de casos conocidos por la Defensoría del Pueblo.
- Clasifican derechos, conductas y grupos vulnerables en los casos atendidos.
- Ejecutan acciones defensoriales conforme a los procedimientos establecidos.
- Concluyen casos conforme a procedimientos establecidos
- Proyecta Resoluciones Defensoriales.
- Realizan seguimiento a las recomendaciones defensoriales emergentes de casos en el marco del SSP.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
SSP	Sistema de Servicio al Pueblo
IF	Investigación Formal
GD	Gestión Defensorial
OD	Orientación Defensorial
RD	Resolución Defensorial
ANDEF	Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra
USED	Unidad de Servicios Defensoriales
SISCO	Sistema de Correspondencia
RIE	Requerimiento de Informe Escrito
RRIE	Reiteración de Requerimiento de Informe Escrito
RIEA	Requerimiento de Informe Escrito Ampliatorio
R	Rechazo
MAE	Máxima Autoridad Ejecutiva

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
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 del pueblo, en estrecho acercamiento y constante contacto.
Peticionaria/o	Persona natural, jurídica, agrupación u organización social directamente afectada por la presunta vulneración de derechos.
Presentante	Cualquier persona que sin ser directamente afectada tiene conocimiento de una presunta vulneración de derechos y



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	3 de 40

	pone en conocimiento la misma ante la Defensoría del Pueblo.
Supervisión SSP	Función que se realiza en cada oficina defensorial para el correcto funcionamiento del Sistema de Servicio al Pueblo, logrando que la atención de los casos sea realice con calidad, oportunidad y eficiencia.
Delegado/a Defensorial Departamental (Delegado/a)	Autoridad de la Defensoría del Pueblo designada por la o el Defensor del Pueblo y depende directamente de la MAE; representando y ejerciendo funciones en el ámbito departamental. En el presente documento se denominará Delegado/a.
Responsable de Coordinación Regional (Coordinador/a)	Autoridad de la Defensoría del Pueblo designada por la o el Defensor del Pueblo y depende directamente de la MAE; representando y ejerciendo funciones en el ámbito regional de su jurisdicción. En el presente documento se denominará "Coordinador/a".
Supervisor/a SSP	Es el Profesional de cada oficina defensorial que tiene bajo su responsabilidad las funciones de Supervisión del SSP.
Profesional SSP	Profesional del Sistema de Servicio al Pueblo responsable de la atención e investigación de los casos.
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 del caso.
Autoridad, institución o agente vulnerador	Aquel que, resultado de la investigación, es identificado objetivamente como el responsable de la vulneración.
Institución responsable	Aquel que, por sus competencias institucionales, es encargado de atender un caso, pero no ha sido denunciado por no haberse acudido a su instancia o no tener conocimiento del hecho.
Población en situación de vulnerabilidad	Es aquel al que pertenece el peticionario cuya condición motivó la vulneración de su derecho y fue objetivamente establecido en la investigación
Derecho denunciado	Es aquel inicialmente alegado por el presentante o peticionario a tiempo de presentar la denuncia o se deduce de esta.
Derecho vulnerado	Es aquel cuya vulneración fue objetivamente establecida como resultado de la investigación.
Caso	Es todo acto, suceso o hecho conocido por la Defensoría del Pueblo a través de denuncias, consultas, solicitudes o por cualquier otro medio relacionado a la presunta vulneración de derechos.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	4 de 40

7. DESARROLLO

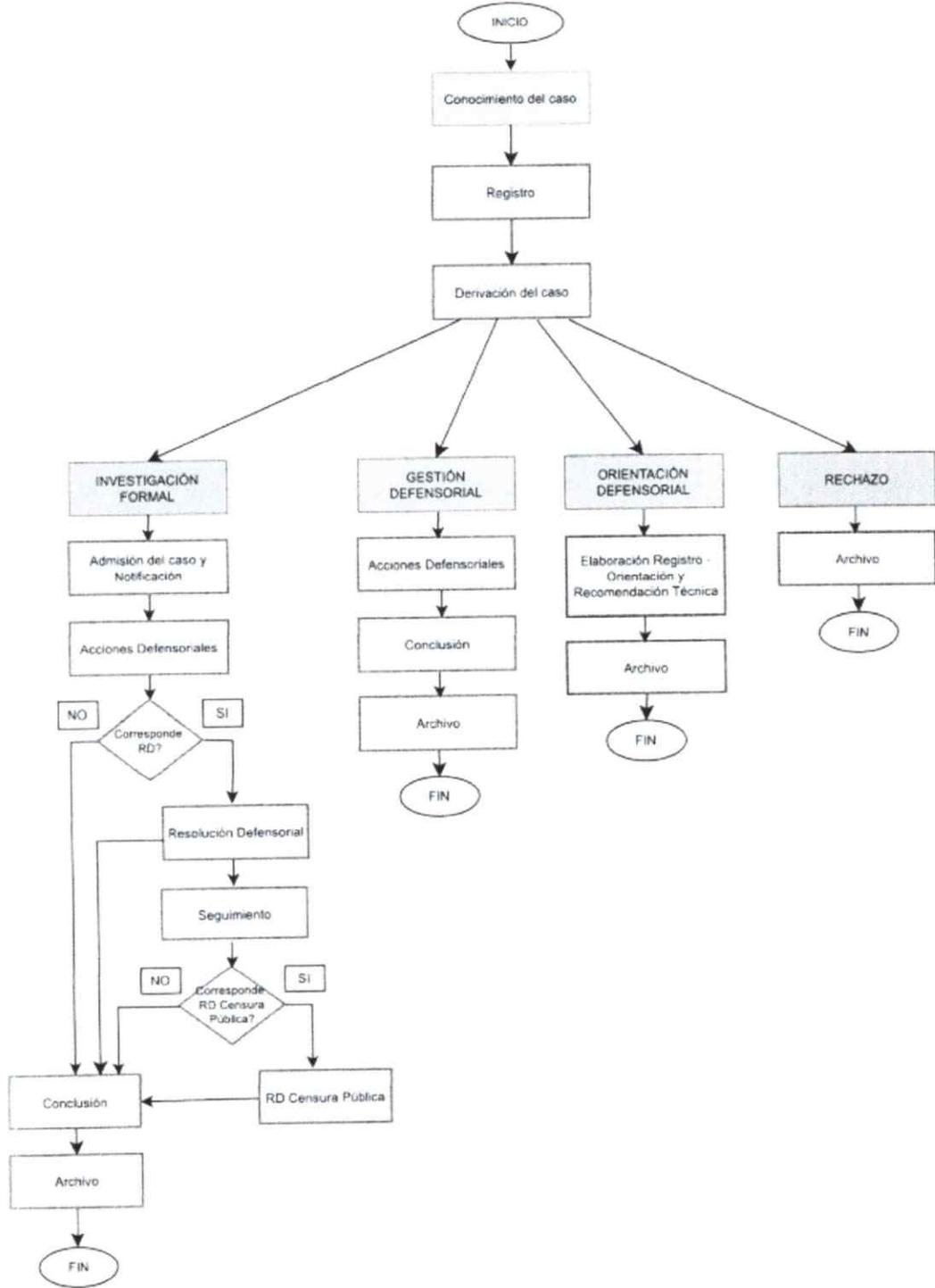
Nombre del Proceso	SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO			
Objetivo del Proceso	Realizar la atención efectiva de casos para la prestación de servicios de defensa y restitución de derechos humanos individuales y colectivos de la población a nivel nacional.			
Responsable del Proceso	DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES UNIDADES COORDINACIONES REGIONALES			
Proveedores	Entradas	Procedimiento	Salidas	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> • Peticionarios • Presentante • Medios de comunicación • Organizaciones Sociales • Poblaciones en situación de vulnerabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes escritas • Solicitudes verbales. • Denuncias vía página web. • Denuncias línea gratuita • Denuncias vía WhatsApp • Redes sociales (alertas informativas y monitoreo de medios) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientación Defensorial. 2. Gestión Defensorial 3. Investigación Formal 4. Rechazo 5. Resolución Defensorial 6. Censura Pública 	<ul style="list-style-type: none"> • Casos debidamente Orientados. • Casos gestionados derivados que fueron atendidos debidamente por las autoridades competentes. • Casos investigados en lo que ha cesado la vulneración. • Casos investigados en los que se ha subsanado el derecho. • Resoluciones Defensoriales emitidas donde se cumplió con la recomendación defensorial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Peticionarios/ os • Presentante • Medios de Comunicación • Organizaciones Sociales. • Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad • Instituciones públicas o privadas.

NOTA: Conforme a la derivación del caso, se determinará si corresponde a una Investigación Formal, una Gestión Defensorial, una Orientación Defensorial o un Rechazo. A continuación, se describen las características de cada uno de estos servicios.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	5 de 40

➤ **FLUJOGRAMA**



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	6 de 40

7.1 INVESTIGACIÓN FORMAL (IF)

La 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, lograr la cesación o subsanación de los derechos de personas o poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Este proceso debe ejecutarse en un plazo máximo de un (1) año calendario, computable desde el registro del caso. Durante este tiempo, el Profesional del SSP es responsable de realizar la investigación defensorial para la comprobación de los hechos denunciados desarrollando las acciones necesarias con oportunidad, efectividad y calidad.

Hasta antes de emitir la conclusión defensorial, la o el Profesional del SSP podrá registrar y/o modificar el nombre de la autoridad o institución vulneradora, la clasificación del grupo vulnerado (si corresponde), así como el derecho y la conducta vulnerada. Además, durante el proceso podrán incorporarse nuevas autoridades, agentes, instituciones, derechos, grupos o conductas conforme avance la investigación y se identifiquen nuevos elementos.

Finalizada la investigación, la o el profesional SSP deberá valorar si corresponde la emisión de una Resolución Defensorial o el cierre del caso de acuerdo a las causales establecidas en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, según los resultados obtenidos.

Esta información se encuentra establecida en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, el cual puede ser consultado para una lectura completa y detallada del marco normativo aplicable.

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
CONOCIMIENTO DEL CASO	Por solicitud individual o colectiva		
	De ser escrita, el/la Delegado/a y/o Coordinador/a remite el caso con hoja de ruta a el/la Supervisor/a para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a Profesional SSP	Hoja de Ruta (Registro SISCO)
	De ser verbal el/la peticionario/a o presentante se entrevista directamente con el/la Profesional SSP	Profesional SSP	---
	De ser informática: Vía Página Web, el Delegado/a y/o Coordinador/a imprime el caso, asigna una hoja de ruta y	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a	Hoja de ruta (Registro SISCO)



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	7 de 40

	la remite a el/la Supervisor/a para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Profesional SSP	
	Vía WhatsApp, el/la Supervisor/a o Coordinador/a recibe la denuncia y deriva a las o los Profesionales SSP	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a Profesional SSP	
	Línea gratuita, el personal de la USED remite a el/la Supervisor/a o Coordinador/a, quienes a su vez derivan a las o los Profesionales SSP	Servidores Públicos de la USED Supervisores/as o Coordinadores/as	Registro de la USED
De Oficio			
	Conocimiento Directo	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a Profesional SSP	
	Página Web	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor Profesional SSP	
	Redes sociales (alertas informativas y monitoreo de medios)	Delegado y/o Coordinador Supervisor Profesional SSP	
	Por Derivación de cualquier área/unidad sustantiva de la Defensoría del Pueblo	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor Profesional SSP	Hoja de Ruta (Registro SISCO) o Correo electrónico (ZIMBRA)
REGISTRO	Cualquiera sea la forma de conocimiento, registra el caso en la plataforma del SSP.	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
	Realiza la apertura de la carpeta de antecedentes del caso.	Profesional SSP	Carpeta de antecedentes
	Clasifica el Derecho y Conductas	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
	Clasifica la Población en situación de vulnerabilidad	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
	Clasifica institución	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	8 de 40

DERIVACIÓN DEL CASO	<p>Evalúa el caso conforme lo establecido en el Reglamento del SSP y admite.</p> <p>Imprime el documento generado en la plataforma SSP y adherir a la carpeta de antecedentes del caso.</p>	Profesional SSP	<p>Documento de Admisión del caso y notificación.</p> <p>Registro en la plataforma del SSP</p>
	<p>NOTIFICACIÓN DEL CASO</p> <p>La notificación al peticionario se realizará conforme lo establecido en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo.</p> <p><i>Nota: En casos de oficio no es necesaria la notificación al peticionario.</i></p>		
ACCIONES DEFENSORIALES	<p>De acuerdo a la naturaleza y complejidad del caso podrá realizar las siguientes acciones:</p> <p>a) Llamadas telefónicas, b) Acompañamientos, c) Visitas, d) Reuniones, e) Revisión de documentos, f) Entrevistas, g) Testimonios, h) Verificaciones i) Otro.</p> <p><i>Nota: La o el Profesional SSP realiza el seguimiento continuo hasta la conclusión del caso, debiendo registrar en la plataforma SSP, no siendo necesarios los respaldos.</i></p>	Profesional SSP	<p>Registro de la acción en la plataforma del SSP (Se adjuntará documento físico cuando corresponda)</p>
	<p>Emisión de Requerimiento de Informe Escrito (RIE)</p>		
	<p>El/la Profesional SSP elabora el requerimiento de informe escrito (cuando corresponda y de acuerdo a la naturaleza del caso) o de ratificación de informe verbal (cuando corresponda). El/la Supervisor/a revisa y en caso de no tener observaciones</p>	Profesional SSP Supervisor/a SSP	RIE Registro en la plataforma SSP



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	9 de 40

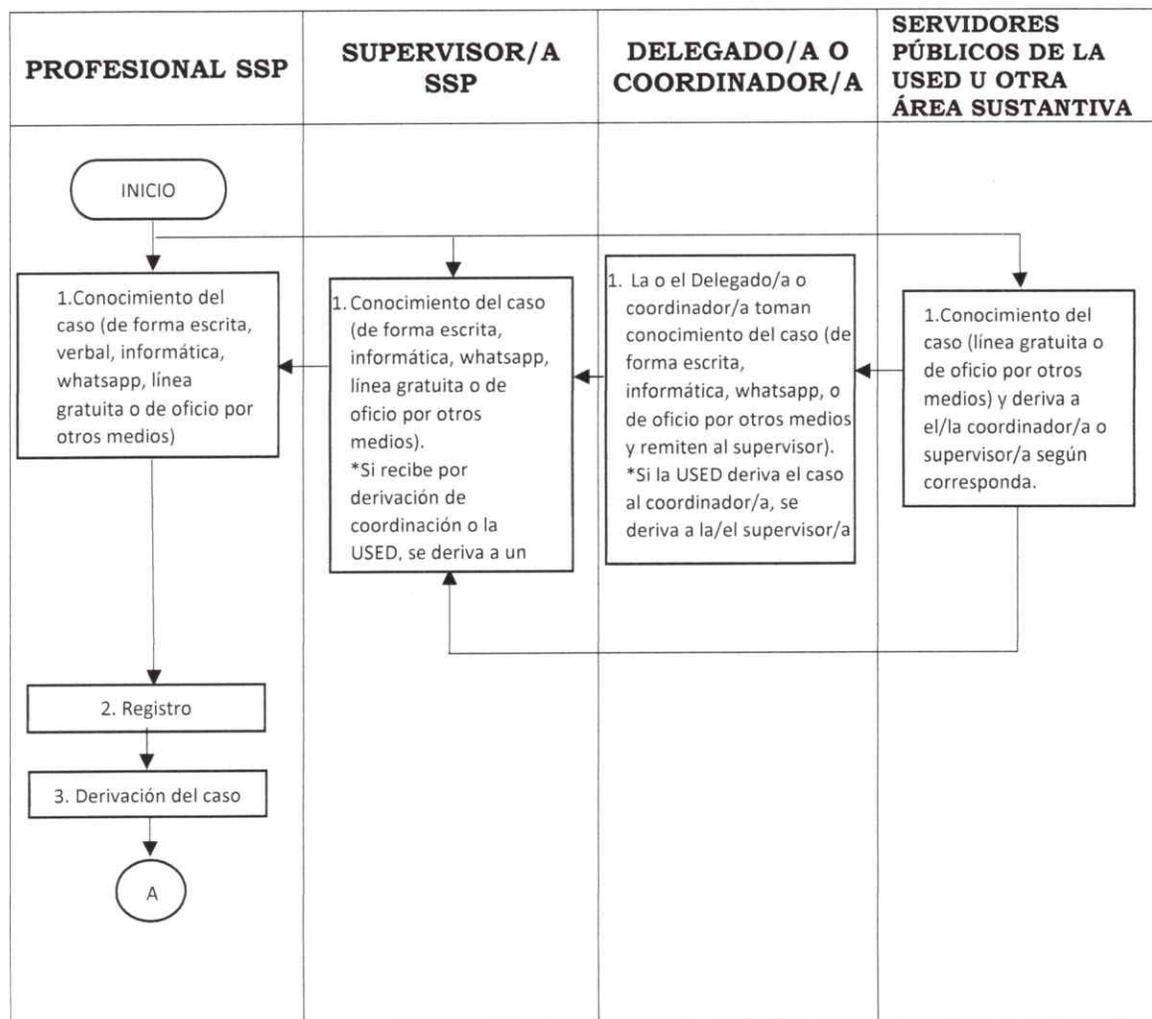
	<p>aprueba para la firma correspondiente de él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a, caso contrario devuelve a él o la Profesional SSP para subsanar las observaciones.</p> <p>Nota: En caso de que el RIE este dirigido a autoridades nacionales deberá ser remitido a la USED.</p>		
	Cargado del RIE recepcionado en la plataforma del SSP y el físico se adhiere a la carpeta de antecedentes	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
	Si la entidad requerida no responde en el plazo de 10 días hábiles, se podrá enviar una Reiteración de Requerimiento de Informe Escrito (RRIE) (cuando corresponda), previo el seguimiento a la respuesta. En caso de que la respuesta no contemple lo requerido, se podrá enviar un Requerimiento de Informe Ampliatorio (RIA) (cuando corresponda).	Profesional SSP	RRIE Registro en la plataforma del SSP
CONCLUSIÓN	La o el Profesional SSP asignado al caso elabora un proyecto de conclusión en la plataforma del SSP, imprime y deriva a él o la Supervisor/a para su respectiva revisión	Profesional SSP	Genera conclusión en la plataforma del SSP.
	El o la Supervisor/a revisa el proyecto de conclusión, en caso de no existir observaciones, deriva a él o a Delegado/a o Coordinador/a para su aprobación, caso contrario devuelve a él o la Profesional SSP para su corrección.	Supervisor/a	Registra observación en la plataforma del SSP
	El o la Delegado/a o él o la Coordinador/a revisa, aprueba	Delegado/a o Coordinador/a	Archivo en la plataforma SSP



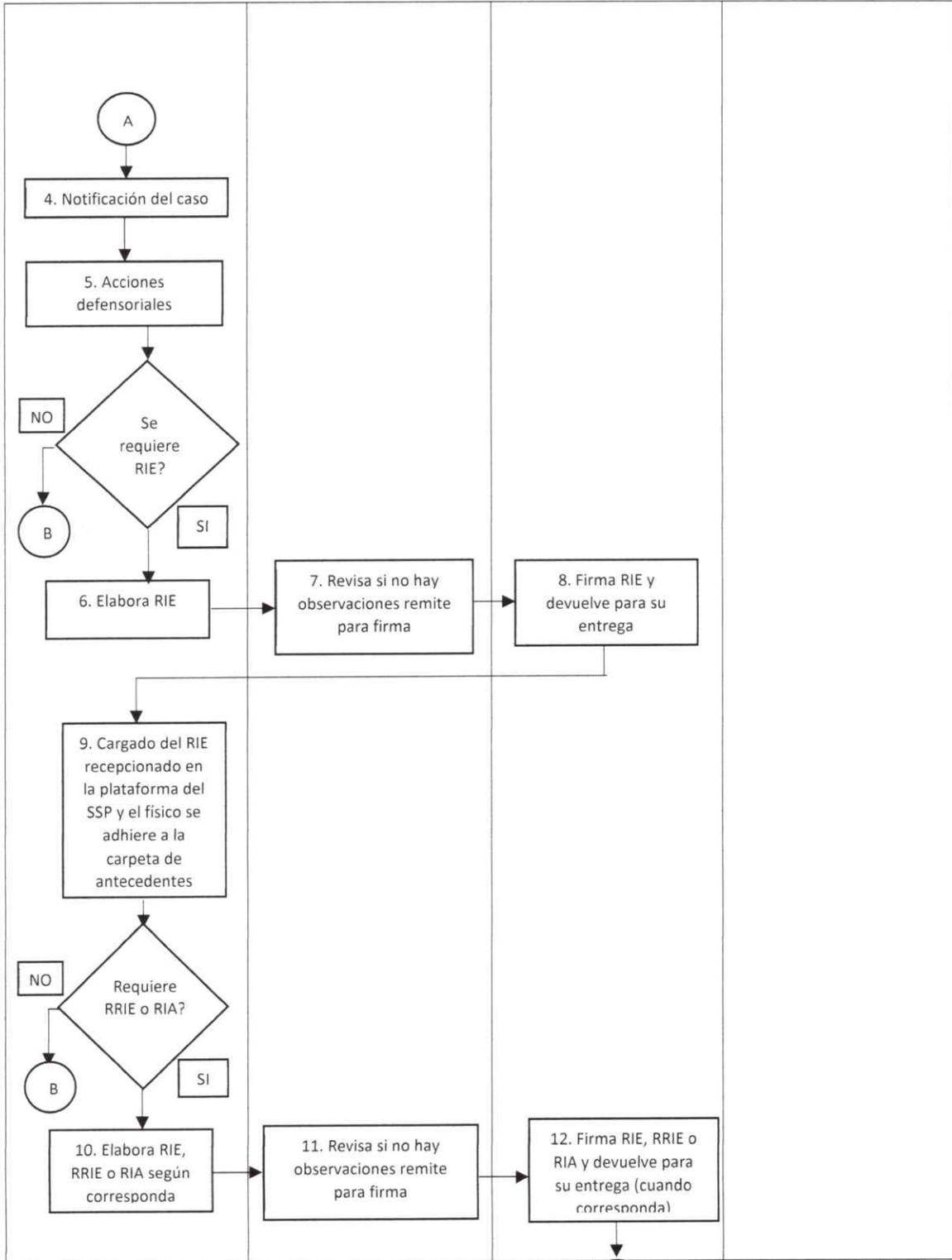
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	10 de 40

ARCHIVO	y deriva para su respectivo archivo.		
	Remite la carpeta de antecedentes para archivo con los documentos generados.	Profesional SSP	Carpeta de antecedentes debidamente ordenada.
	Confirma el archivo en la plataforma del SSP e instruye el archivo de la carpeta en físico del caso.	Delegado/a Coordinador/a	Registro en la plataforma SPP Hoja de Ruta Carpeta del caso

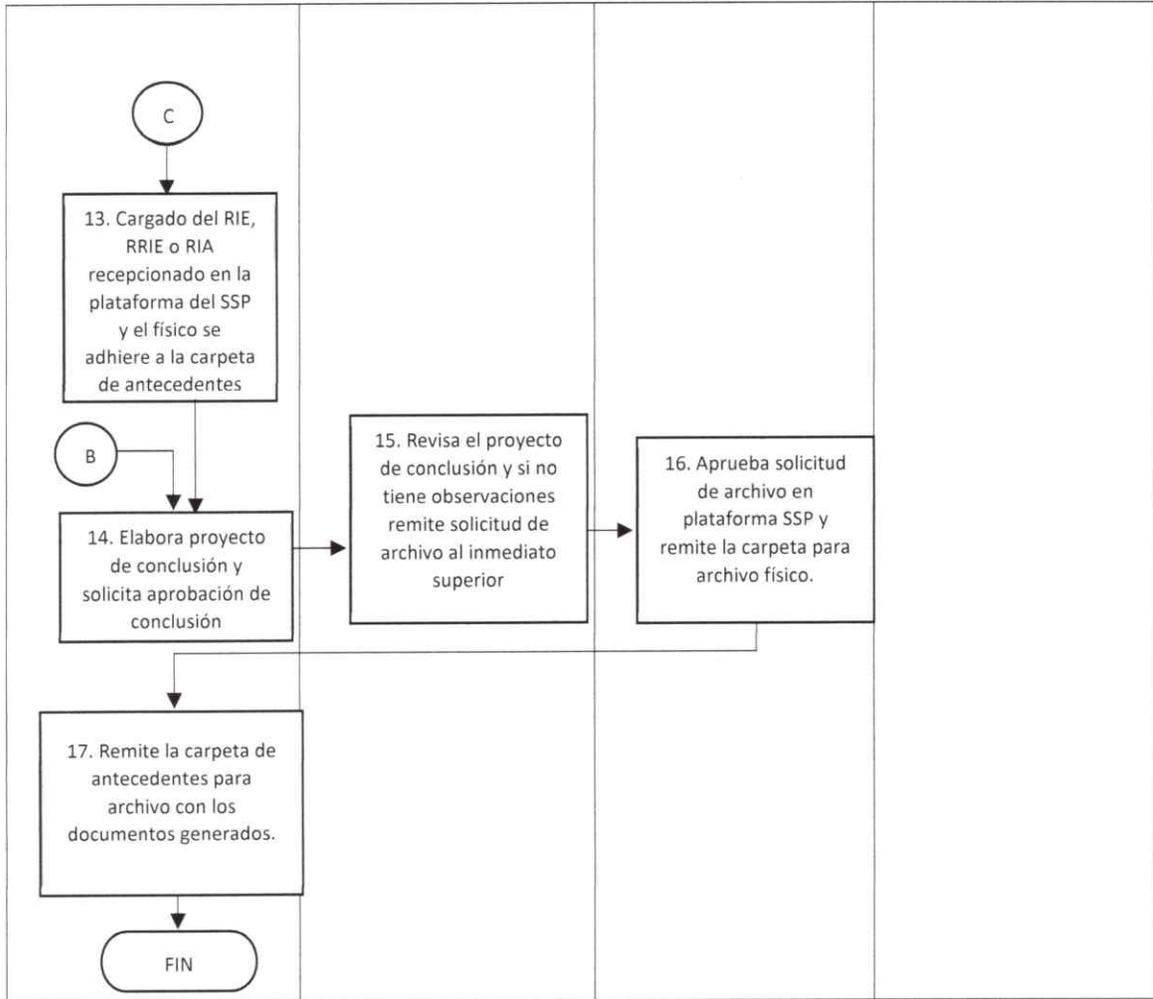
B) FLUJOGRAMA INVESTIGACIÓN FORMAL



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	11 de 40



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	12 de 40



7.2. RESOLUCIÓN DEFENSORIAL

Concluida la investigación del caso y comprobada la vulneración de derechos, la Defensoría del Pueblo podrá emitir Resoluciones Defensoriales, las cuales se constituyen en una decisión motivada y fundamentada, cuyo carácter no es vinculante ni recurrible. Las Resoluciones Defensoriales contendrán recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos.

Las recomendaciones defensoriales procederán cuando se trate de la rectificación, modificación, inmediata cesación de la violación o la restitución de los derechos conculcados, emergentes de la comprobación del caso; o cuando se trate de la iniciación de acciones legales; o cuando se trate de la rectificación en la aplicación de una norma que provoque situaciones injustas y perjuicios.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	13 de 40

Los recordatorios procederán cuando la conducta de la autoridad o servidora o servidor público constituya infracción o falta, en el ejercicio de sus atribuciones; y las sugerencias y correctivos procederán para ajustes o correcciones a normas de carácter administrativo, posibilitando su correcta aplicación o la necesidad de su elaboración.

Las Resoluciones Defensoriales que emerjan de caso del SSP y que contengan determinaciones defensoriales de carácter nacional deberán ser firmadas por el/la Defensor/a del Pueblo, las que contengan recomendaciones de carácter departamental, regional o local, serán firmadas por Delegados/as Defensoriales Departamentales o Responsables de Coordinación Regional en el ámbito territorial de su competencia. Toda Resolución Defensorial, independientemente de su alcance, antes de ser firmada, deberá ser autorizada por la por la Unidad de Servicios Defensoriales de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra.

Las Resoluciones Defensoriales tendrán la siguiente estructura:

- Número correlativo de Resolución, lugar y fecha.
- 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.
- 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.
- Parte resolutive: Determinaciones Defensoriales (Recomendaciones, recordatorios, sugerencias, correctivos o instar el inicio de investigación penal).
- Instrucción de notificación al peticionario/presentante, al servidor o servidora publico/ autoridad al/la que se dirige el recordatorio, la recomendación, sugerencia o correctivo, mediante copia de ley.
- Instrucción de registro y archivo.

a) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
DEFINICIÓN DE LA EMISIÓN DE LA RD	Aprobación de la emisión		
	Elabora la justificación de la emisión de la RD (debe contener el alcance de la RD) y	Profesional SSP	Documento de justificación remitido vía correo



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	14 de 40

	la remite a la o el Supervisor/a SSP		electrónico institucional.
	Revisa y si no tiene observaciones aprueba la elaboración del proyecto de RD, caso contrario lo devuelve a él o la Profesional SSP.	Supervisor/a SSP	Aprobación de la elaboración del proyecto de la RD vía correo electrónico institucional.
	Si el proyecto de RD tiene alcance Nacional remite a la USED para su aprobación.	Supervisor/a SSP	Documento de justificación remitido vía correo electrónico institucional.
	La USED revisa y si no tiene observaciones aprueba la justificación de emisión de RD, caso contrario devuelve al Supervisor SSP.	USED	Aprobación u observaciones de la emisión de la RD vía correo electrónico institucional.
	Remite al o la Profesional SSP para la elaboración del proyecto de RD o caso contrario para subsanar las observaciones.	Supervisor/a SSP	Correo electrónico institucional.
EMISIÓN DE LA RD	Elabora el proyecto de la RD	Profesional SSP	Proyecto de RD en documento Word.
	Remite el proyecto de la RD para revisión a él o la Supervisor/a SSP.	Profesional SSP	Proyecto de RD en documento Word remitido vía correo electrónico institucional.
	Revisa el proyecto de la RD y si no tiene observaciones lo aprueba y remite al a el/la Delegado/a o a el/la	Supervisor/a SSP	Correo electrónico institucional.



 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	15 de 40

Coordinador/a, caso contrario lo devuelve al o la Profesional SSP para subsanar las observaciones.		
Revisa el proyecto de la RD y si no tiene observaciones lo aprueba y remite a la USED, caso contrario lo devuelve al o la Supervisor/a SSP para subsanar las observaciones.	Delegado/a Coordinador/a	Correo Electrónico institucional.
Revisa el Proyecto de RD, si no tiene observaciones lo aprueba para su emisión, caso contrario realiza ajustes o devuelve con las observaciones a él o la Delegado/a o a él o la Coordinador/a. <i>Nota: Si la RD tiene alcance nacional imprime el documento para firma de la MAE.</i> <i>Si la RD tiene alcance departamental o regional el documento lo imprime el Profesional SSP.</i>	USED	Correo electrónico institucional. Resolución Defensorial impresa
Recibe el proyecto de RD y deriva a él o la Profesional SSP.	Delegado/a Coordinador/a	Documento de RD
En caso de aprobación imprime la RD y remite para firma, o caso contrario subsana las observaciones.	Profesional SSP	Resolución Defensorial impresa.
Firma la RD. <i>Nota: Si la RD es de alcance local firma el/la Delegado/a Departamental o Coordinador/a Regional.</i> <i>Si la RD es de alcance nacional firma la MAE vía USED.</i>	Delegado/a Coordinador/a Defensor/a del Pueblo	Resolución Defensorial firmada.
Cuando la RD tiene alcance nacional la USED deriva la RD firmada a él o la Delegado/a o a	USED	Resolución Defensorial firmada.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	16 de 40

NOTIFICACIÓN Y CONCLUSIÓN	él o la Coordinador/a para derivar a él o la Profesional SSP.		
	Elabora Notificación de la RD.	Profesional SSP	Documento de Notificación de la RD.
	Firma la Notificación. <i>Nota: Si la RD es de alcance local firma él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a.</i> <i>Si la RD es de alcance nacional firma la MAE.</i>	Delegado/a Coordinador/a Defensor/a del Pueblo	Documento de Notificación de la RD firmada.
	Notifica a las instituciones o autoridades públicas correspondientes y a él o la petionario/a o presentante.	Profesional SSP	Documento de Notificación de la RD con sello y/o firma de recepción.
	Elabora proyecto de conclusión en la plataforma del SSP, imprime y deriva a él o la Supervisor/a SSP para su respectiva revisión.	Profesional SSP	Plataforma SSP
	Revisa el proyecto de conclusión, en caso de no existir observaciones, deriva a él o la Delegado/a o Coordinador/a para su aprobación, caso contrario devuelve a él o la Profesional SSP para su corrección.	Supervisor/a SSP	Registro de la conclusión en la plataforma SSP.
	Revisa, aprueba y deriva a él o la Profesional del SSP para el archivo del caso en la plataforma del SSP y en físico.	Delegado/a o Coordinador/a	Aprobar la conclusión en la plataforma del SSP. Carpeta de antecedentes debidamente ordenada.



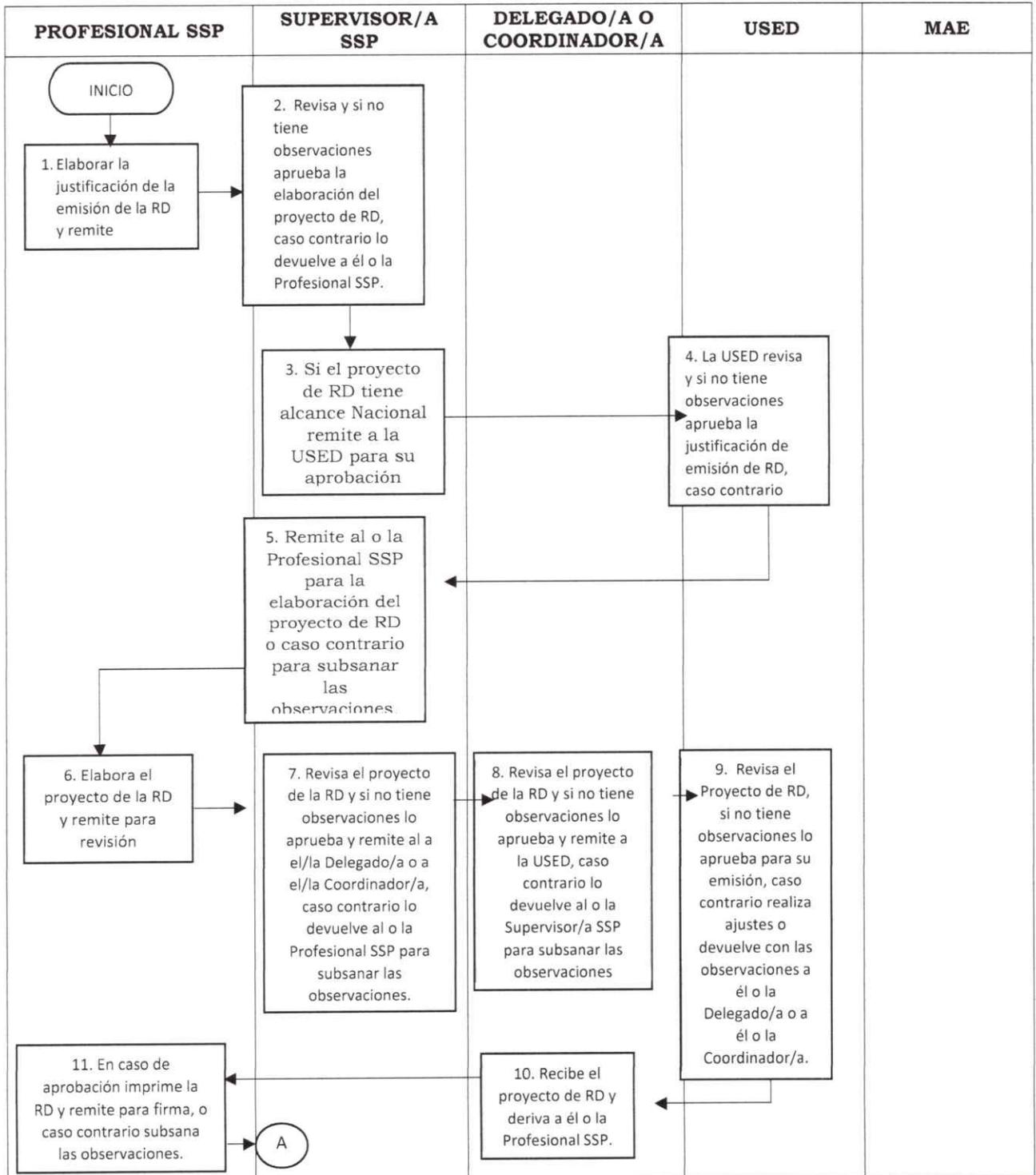
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	17 de 40

SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN DE LA RD	Realiza acciones de seguimiento para el cumplimiento de las recomendaciones de la RD.	Profesional SSP	Documentos en físico generados en el seguimiento.
	<p>En caso cumplirse las recomendaciones defensoriales elabora informe de conclusión de las recomendaciones defensoriales contenidas en la RD de acuerdo a las causales de conclusión establecidas en el Reglamento del SSP y remite al o la Supervisor/a SSP.</p> <p><i>Nota: Cuando NO se cumplen las recomendaciones defensoriales se procede aplicar el procedimiento de Censura Pública.</i></p>	Profesional SSP	Informe de conclusión del seguimiento a las recomendaciones defensoriales contenidas en la RD; con Hoja de Ruta
	Revisa el informe de conclusión de las recomendaciones defensoriales si no tiene observaciones lo aprueba y lo deriva a él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a, caso contrario lo devuelve a él o la Profesional SSP para subsanar las observaciones.	Supervisor/a SSP	Aprobación u observación proveído en la Hoja de Ruta
ARCHIVO	Autoriza el archivo de toda la carpeta física.	Delegado/a Coordinador/a	Hoja de Ruta adjuntando la carpeta correspondiente.

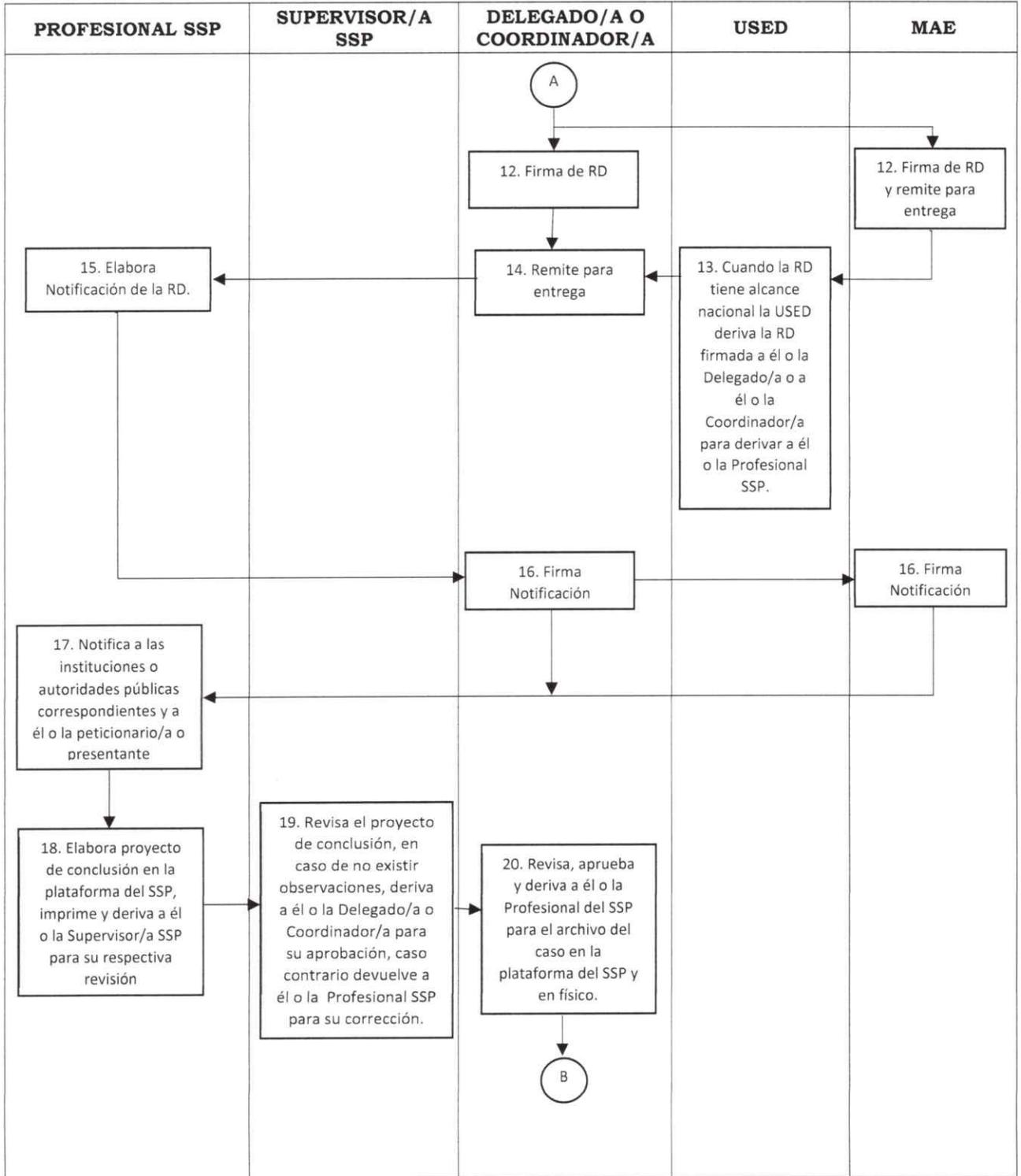


 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	18 de 40

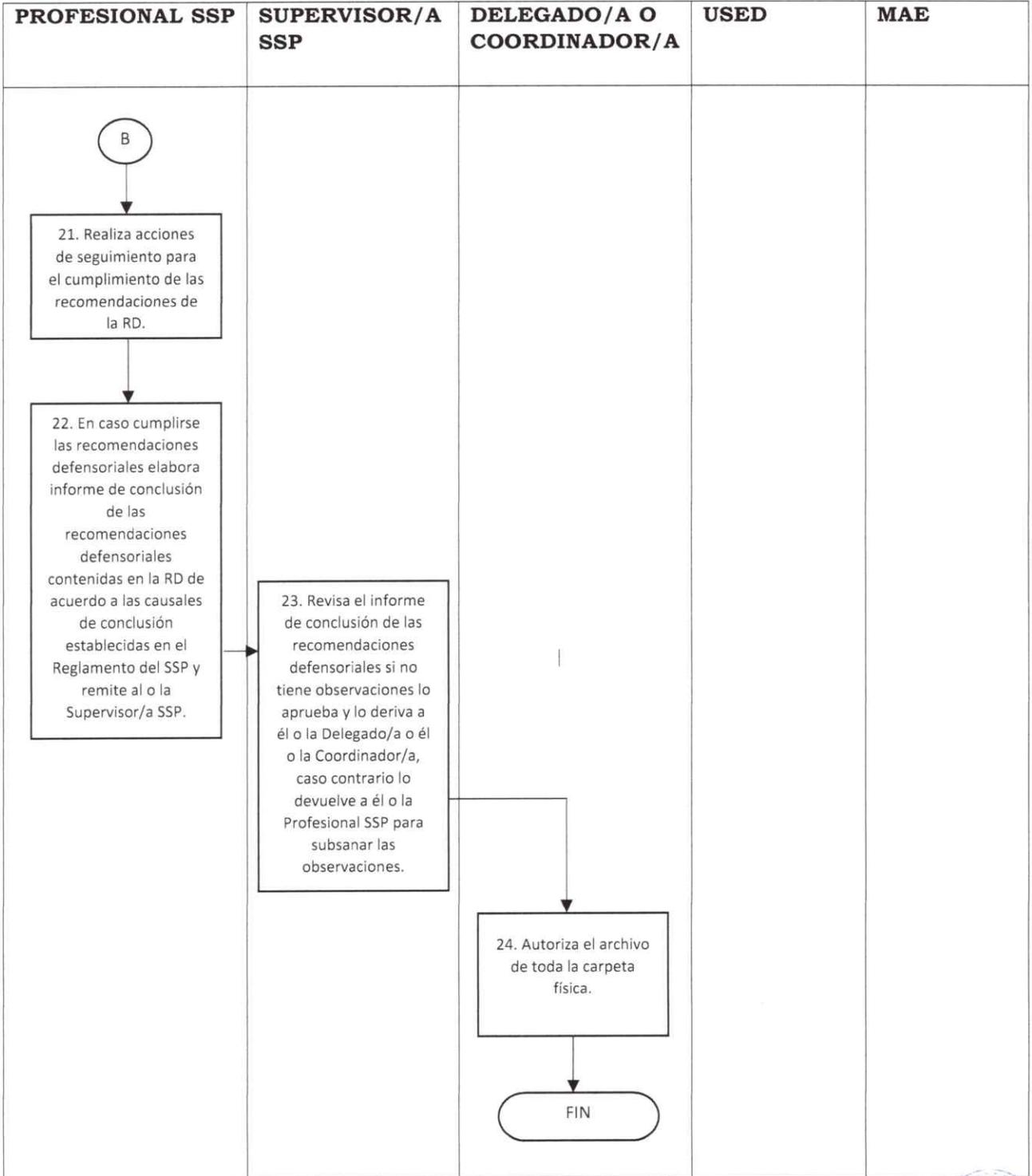
b) FLUJOGRAMA RESOLUCIÓN DEFENSORIAL



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	19 de 40



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	20 de 40



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	21 de 40

7.3. EMISIÓN DE CENSURA PÚBLICA

La Censura pública es una sanción moral que pone en evidencia el incumplimiento de las recomendaciones, recordatorios y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos, por parte de la autoridad pública y que constituye vulneración de derechos humanos.

La Censura Pública es una atribución constitucional exclusiva y privativa de la o el Defensor del Pueblo y deberá ser el último mecanismo defensorial en activarse para la defensa y protección de los derechos humanos conculcados.

La Censura Publica tiene la finalidad de rechazar actos o comportamientos de autoridades del Estado, como una sanción moral por el incumplimiento de manera recurrente de las recomendaciones, recordatorios y sugerencias que agravan la vulneración de derechos humanos. Es importante destacar que la Censura Pública se constituye en la reserva moral de la defensa de los derechos humanos; y procede cuando concurren los siguientes elementos:

- La inacción, negligencia, resistencia o renuencia ilegal ante las determinaciones, emitidas por la Defensoría del Pueblo, conductas que generan que persista la vulneración del 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 entorpezca el ejercicio legítimo de las funciones de la Defensoría del Pueblo.
- Se valorará si la conducta es sistemática, ostensible y de efecto grave.

Previa a la emisión de la Censura Pública, él o la Profesional SSP responsable del seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones, recordatorios o sugerencias defensoriales, elaborará un informe de justificación para su emisión, la cual será puesta en conocimiento de él o la Delegado/a o a él o la Coordinador/a.

La Resolución de Censura Pública deberá ser fundamentada y motivada denotando los hechos y las pruebas en el marco de la objetividad institucional, debiendo incluir la mención de los nombres de las autoridades que incumplieron las determinaciones defensoriales o cuando las razones para no adoptarlas no sean justificadas.

A) DESCRIPCIÓN CENSURA PÚBLICA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
JUSTIFICACIÓN DE LA EMISIÓN DE LA RD DE CENSURA PÚBLICA	Aprobación de la emisión		
	Elabora el informe de justificación de la emisión de la RD de Censura Pública.	Profesional SSP	Informe de justificación
	Remite para aprobación el informe de justificación (adjuntar el historial del caso) a él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a.	Profesional SSP	Informe de justificación vía correo institucional (ZIMBRA)



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	22 de 40

	Aprueba el informe de justificación de la elaboración del proyecto de RD de Censura Pública	Delegado/a o Coordinador/a	Aprobación del Informe de Justificación vía correo institucional (ZIMBRA)
	Cuando él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a observa el informe de justificación, deriva al Profesional SSP para su corrección.	Delegado/a o Coordinador/a	Remitir las correcciones vía correo institucional (ZIMBRA)
	Cuando él o la Delegado/a o Coordinador/a rechaza el informe de justificación, instruye continuar con las acciones de seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones defensoriales.	Delegado/a o Coordinador/a	-----
EMISIÓN DE CENSURA PÚBLICA	Cuando aprueba el informe de justificación de elaboración de la RD de Censura Pública remite a la USED para analizar la viabilidad de su emisión.	Delegado/a Coordinador/a	Informe de justificación debidamente autorizada por el/la Delegado/a o Coordinador/a. Hoja de Ruta.
	Analiza el informe de justificación y elabora el informe de viabilidad dirigido a la MAE vía él o la inmediato superior. Si existen observaciones al Informe de justificación, devuelve a él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a para subsanar las observaciones.	USED	Informe de viabilidad aprobado Hoja de Ruta
	La MAE podrá aprobar la elaboración de la RD de Censura Pública u observar la viabilidad de su emisión; en ambos casos remitirá a la USED para la elaboración del proyecto de la RD de Censura o para la devolución de los antecedentes a	Defensor/a del Pueblo	Hoja de Ruta (Registro en el SISCO)



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	23 de 40

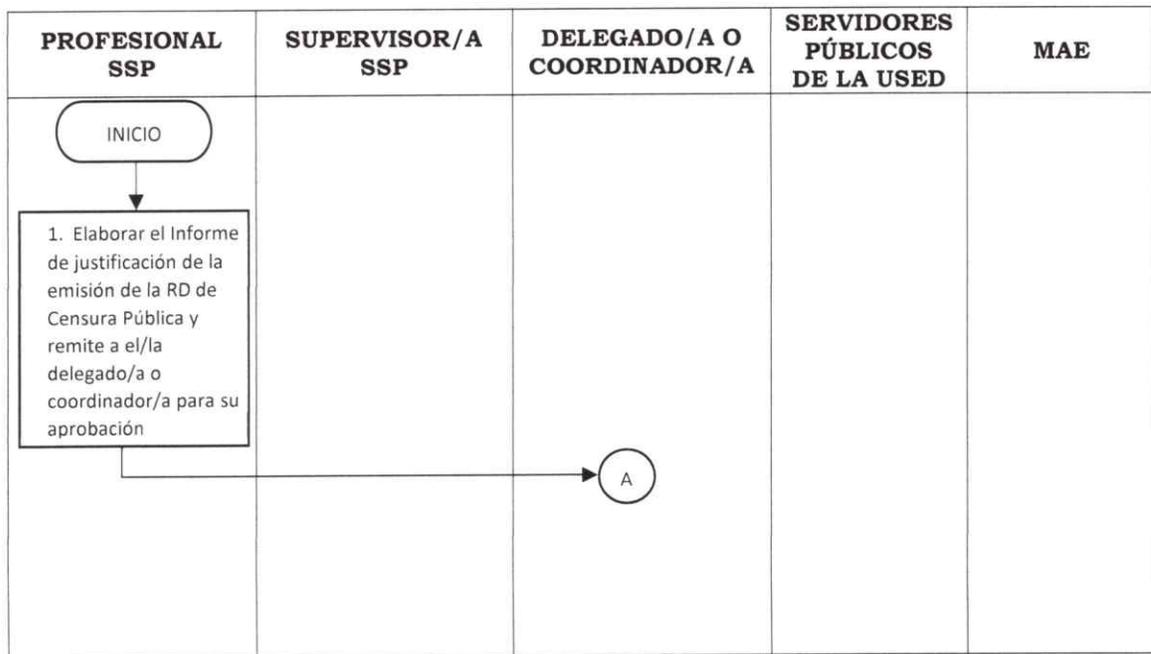
NOTIFICACIÓN	él o la Delegado/a o a él o la Coordinador/a.		
	Cuando la MAE aprueba la emisión de la Censura Pública, la USED elabora el proyecto de RD correspondiente.	USED	Proyecto de RD de Censura Pública
	Envía para revisión el Proyecto de la RD de Censura Pública, a él o la Defensor/a del Pueblo.	USED	Proyecto de RD de Censura Pública Hoja de Ruta (SISCO)
	Aprueba o rechaza el Proyecto de la RD de Censura Pública. <i>Nota: Si rechaza la USED realiza las correcciones y vuelve a solicitar su aprobación.</i>	Defensor/a del Pueblo	Hoja de Ruta (SISCO)
	Firma la RD de Censura Pública.	Defensor/a del Pueblo	Documento de RD de Censura Pública firmado.
	Elabora Notificación de la RD de Censura Pública	USED	Documento de Notificación de la RD de Censura Pública.
	Firma la Notificación.	Defensor/a del Pueblo	Documento de Notificación de la RD de Censura firmada.
	Notifica a las instituciones o autoridades públicas correspondientes y a él o la petionario/a (cuando corresponda).	USED	Documento de Notificación de la RD de Censura con sello de recepción.
	Envía la RD de Censura Pública y la Notificación a él o la Delegado/a o a él o la Coordinador/a.	USED	RD de Censura Pública y documento de Notificación de la RD con Hoja de Ruta.
	Remite al Profesional SSP la RD de Censura Pública y la Notificación para incluir a la carpeta física.	Delegado/a Coordinador/a	



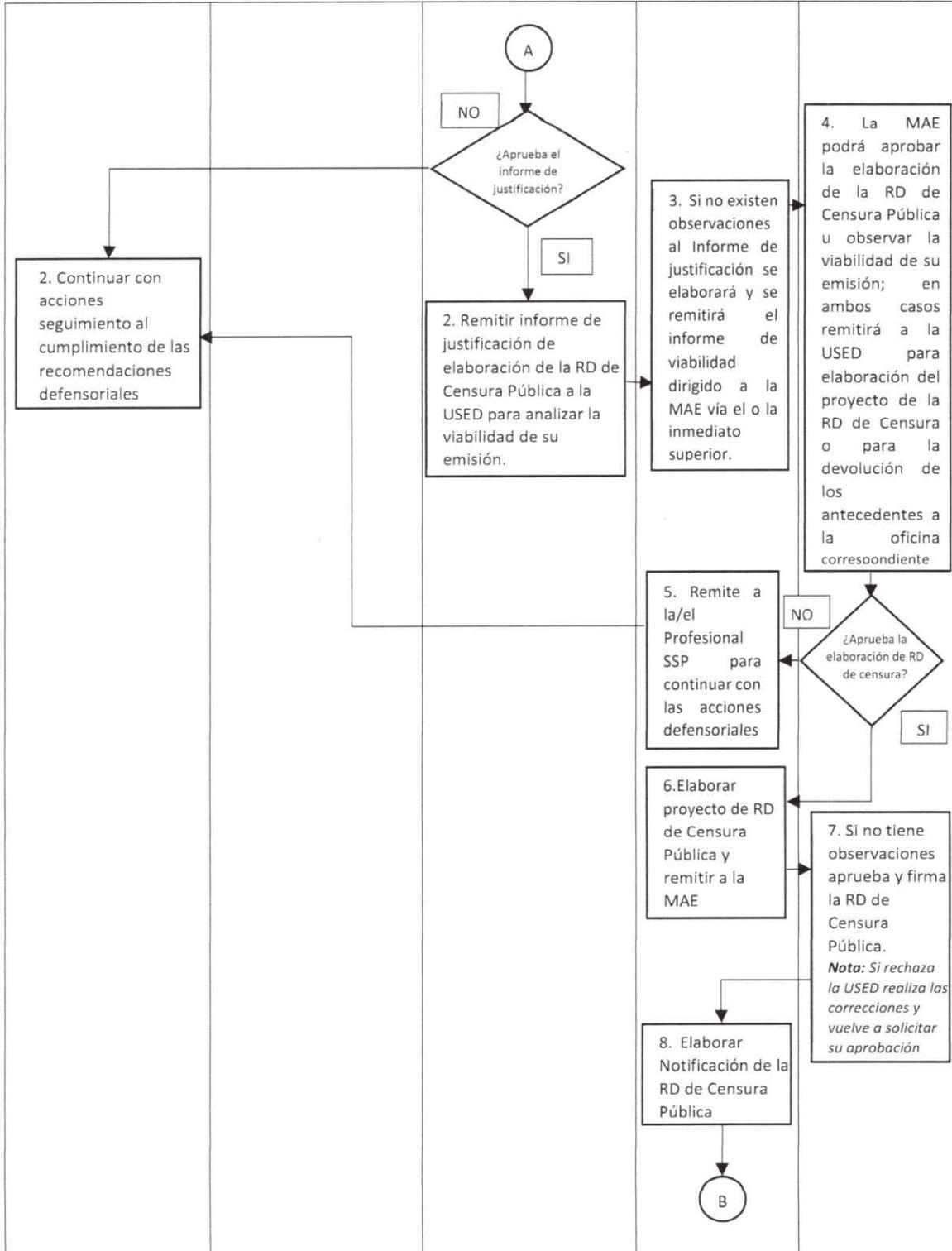
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	24 de 40

CONCLUSIÓN Y ARCHIVO DEL SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEFENSORIALES	Elabora informe de conclusión del seguimiento a las recomendaciones defensoriales, conforme al Reglamento del SSP.	Profesional SSP	Informe de conclusión del seguimiento a las recomendaciones defensoriales, conforme al Reglamento del SSP con Hoja de Ruta (Registro SISCO)
	Revisa el informe de conclusión de las recomendaciones defensoriales si no tiene observaciones aprueba y remite a él o la Delegado/a o a él o la Coordinador/a, caso contrario devuelve al Profesional SSP.	Supervisor SSP	Hoja de Ruta (Registro SISCO)
	Autoriza el archivo de la carpeta física.	Delegado/a Coordinador/a	Hoja de Ruta adjuntando la carpeta correspondiente.

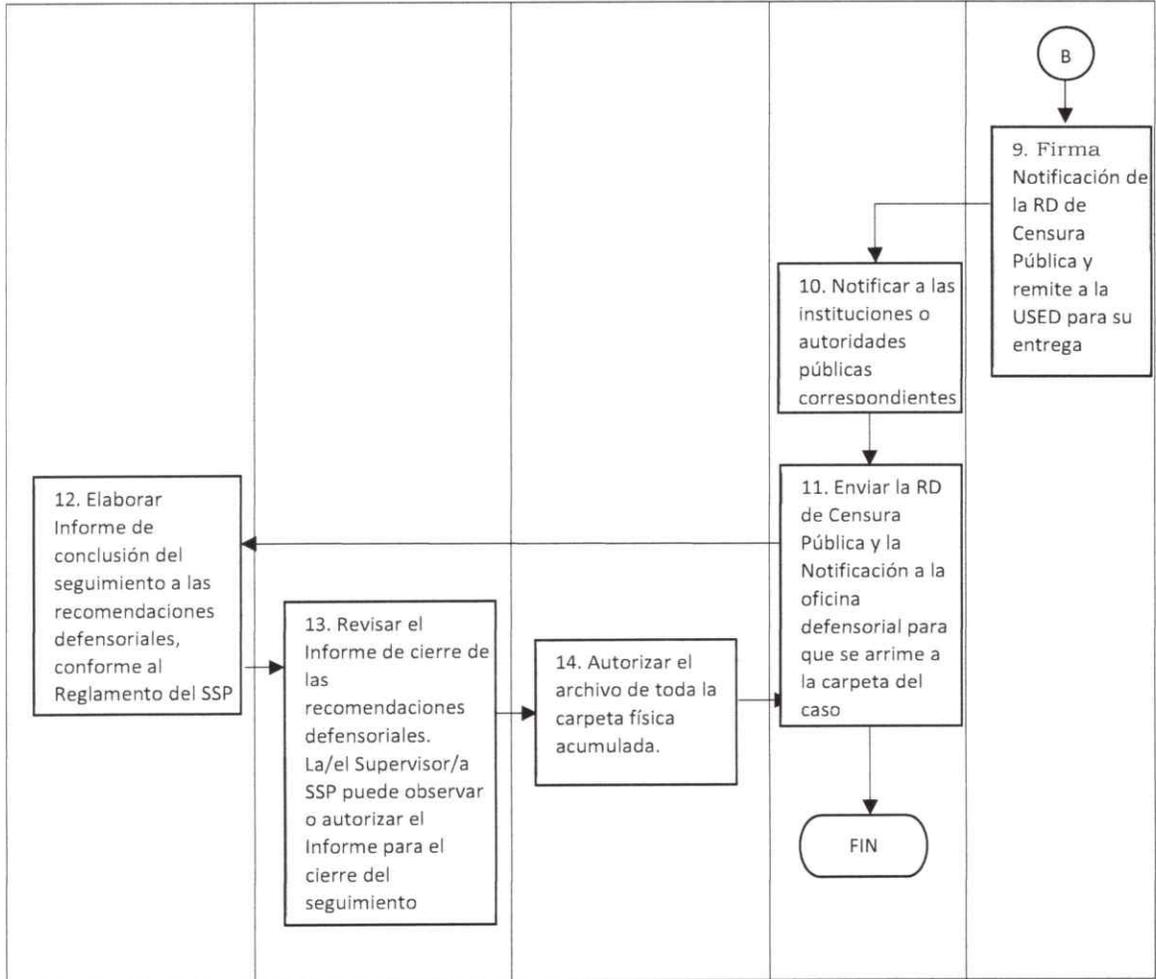
B) FLUJOGRAMA CENSURA PÚBLICA



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	25 de 40



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	26 de 40



7.4. GESTIÓN DEFENSORIAL (GD)

La Gestión Defensorial es un procedimiento de atención de casos ágil 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.).

También se puede atender un caso a través de GD cuando así lo disponga expresamente la MAE, Delegados/as Adjuntos/as, Delegados/as Departamentales o Responsables de Coordinación Regional.

Una vez registrado el caso, la gestión debe ejecutarse en un plazo máximo de siete días calendario. Durante este tiempo, el profesional defensorial puede realizar diversas acciones consideradas útiles y pertinentes, como llamadas telefónicas, visitas, entrevistas,



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	27 de 40

reuniones, revisión de documentos, derivaciones asistidas, verificaciones y otras actuaciones que no requieran procedimientos formales.

Tras concluir estas acciones, el Profesional SSP podrá definir uno de los siguientes pasos:

- Derivar el caso a Investigación Formal, cuando se advierte que la autoridad o institución derivada no brindó la atención adecuada al caso y se deberá admitir el mismo para su tramitación conforme el Reglamento del SSP.
- Realizar seguimiento de los resultados de las acciones efectuadas o excepcionalmente la adopción de nuevas gestiones defensoriales en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles.

Realizado las gestiones defensoriales y el seguimiento correspondiente, se deberá concluir el caso de acuerdo a las causales establecidas en el Reglamento del SSP.

En síntesis, la Gestión Defensorial es un procedimiento flexible y rápido que permite a la Defensoría del Pueblo gestionar la atención adecuada de una denuncia entre particulares, asegurando una respuesta oportuna y eficiente sin necesidad de activar una investigación formal.

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
CONOCIMIENTO DEL CASO	Por solicitud individual o colectiva		
	De ser escrita el o la Delegado/a o él o la Coordinador/a remite con hoja de ruta a él o la Supervisor/a SSP para su derivación a los y/o las Profesionales SSP.	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a Profesional SSP	Hoja de Ruta (Registro en el SISCO)
	De ser verbal el peticionario se entrevista directamente con el/la Profesional SSP.	Profesional SSP	---
	De ser informática		
	Vía Página Web, él o la Delegado/a y/o él o la Coordinador/a imprime el caso, asigna una hoja de ruta y la remite a él o la Supervisor/a para su derivación a los y/o las Profesionales SSP.	Delegado/a Coordinador/a Supervisor/a Profesional SSP	Hoja de Ruta (Registro en el SISCO)
	Línea gratuita, el personal de la USED remite a él o la Supervisor/a o Coordinador/a, quienes a su vez derivan a las o los Profesionales SSP	Servidores Públicos de la USED Supervisores/as o Coordinadores/as	Registro de la USED



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	28 de 40

	Por Derivación de cualquier área/unidad sustantiva de la Defensoría del Pueblo	Delegado/a Coordinador/a Supervisor/a Profesional SSP	Hoja de Ruta o Correo electrónico
REGISTRO	Cualquiera sea la forma de conocimiento, registra el caso en la plataforma del SSP. <i>Nota: El documento de registro y los demás documentos generados en la GD deben ser ordenados en una carpeta mensual (Conforme a lo establecido en el lineamiento de manejo administrativo de casos en el marco del SSP).</i>	Profesional SSP	Registro de caso en la plataforma del SSP/ Código de caso asignado
	Clasifica Derecho y Conductas	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
	Clasifica Poblaciones en situación de vulnerabilidad	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
	Clasifica institución responsable	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
DERIVACIÓN DEL CASO	Evalúa el caso si se ajusta a las causales previstas en el Reglamento del SSP.	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
ACCIONES DEFENSORIALES	A fin de gestionar la atención del caso se podrán realizar las siguientes acciones: a) Llamadas telefónicas, b) Acompañamientos, c) Derivación asistida d) Visitas, e) Reuniones, f) Revisión de documentos, g) Entrevistas, h) Otros. <i>Nota: El o la Profesional debe registrar en la plataforma SSP las acciones realizadas, no siendo necesarios los respaldos.</i>	Profesional SSP	Registro de la acción en la plataforma del SSP (Se adjuntará documento físico cuando corresponda)



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	29 de 40

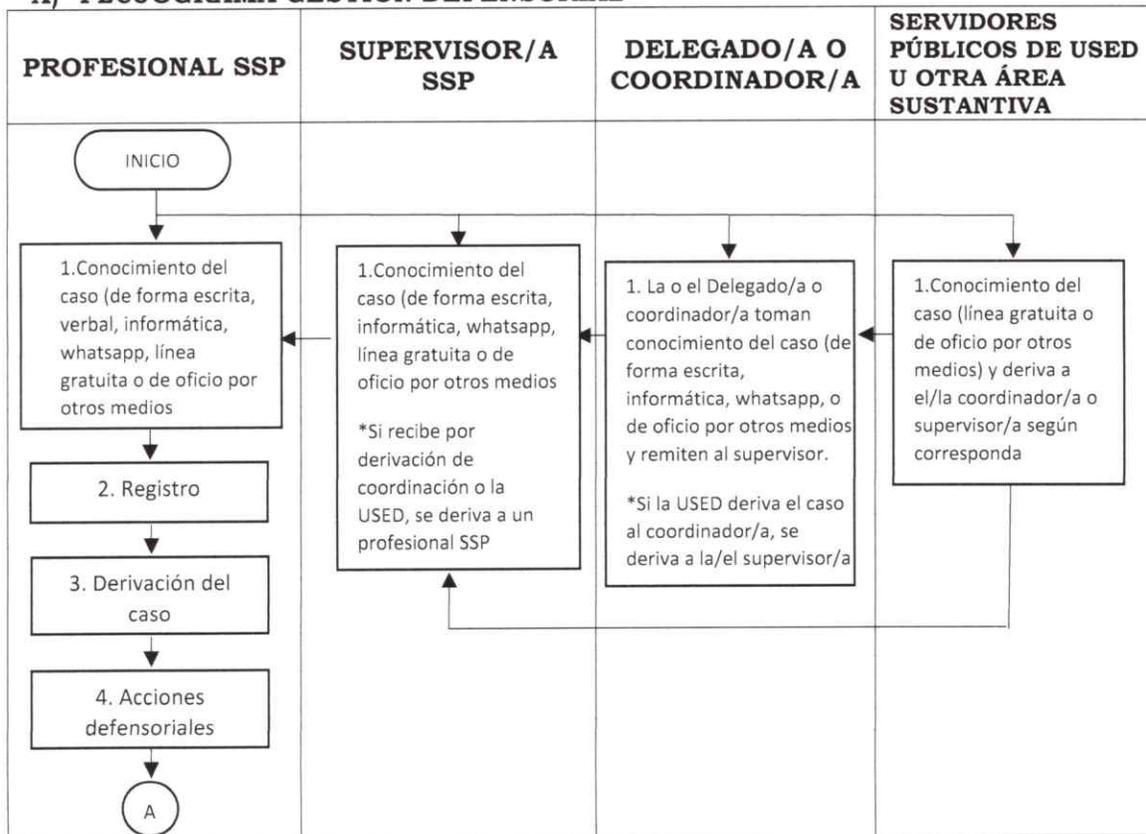
ADMISIÓN DEL CASO (OPCIONAL)	<p>Si corresponde, admite el caso para investigación formal conforme el Reglamento del SSP.</p> <p>Nota: En este caso se aplicará el procedimiento de Investigación Formal conforme a Reglamento del SSP.</p>	Profesional SSP	Documento de Admisión del caso y notificación.
SEGUIMIENTO O NUEVAS GESTIONES	Si es necesario, efectúa nuevas acciones defensoriales adicionales.	Profesional SSP	Registro en la plataforma del SSP
CONCLUSIÓN	<p>Elabora un proyecto de conclusión conforme a causales establecidas en el Reglamento del SSP, imprimí y deriva a él o la Supervisor/a del SSP, para su respectiva revisión, adjuntando el registro del caso, los respaldos de las acciones defensoriales y el historial.</p>	Profesional SSP	<p>Registro de conclusión en la plataforma SSP.</p> <p>Proyecto de conclusión. Registro del caso. Documentos de respaldos de las acciones defensoriales. Historial del caso.</p>
	<p>El o la Supervisor/a SSP revisa el proyecto de conclusión, en caso de no existir observaciones, deriva a el/la Delegado/a o Coordinador/a para su aprobación. Caso contrario devuelve a la o el Profesional del SSP para su corrección (teniendo 5 días para subsanar las observaciones).</p>	Supervisor/a SSP	Registro de la aprobación de la conclusión o la observación, en el SSP.
	<p>El o la Delegado/a o Coordinador/a aprueba y deriva para su respectivo archivo</p>	Delegado/a Coordinador/a	Registro del archivo en la plataforma SSP.



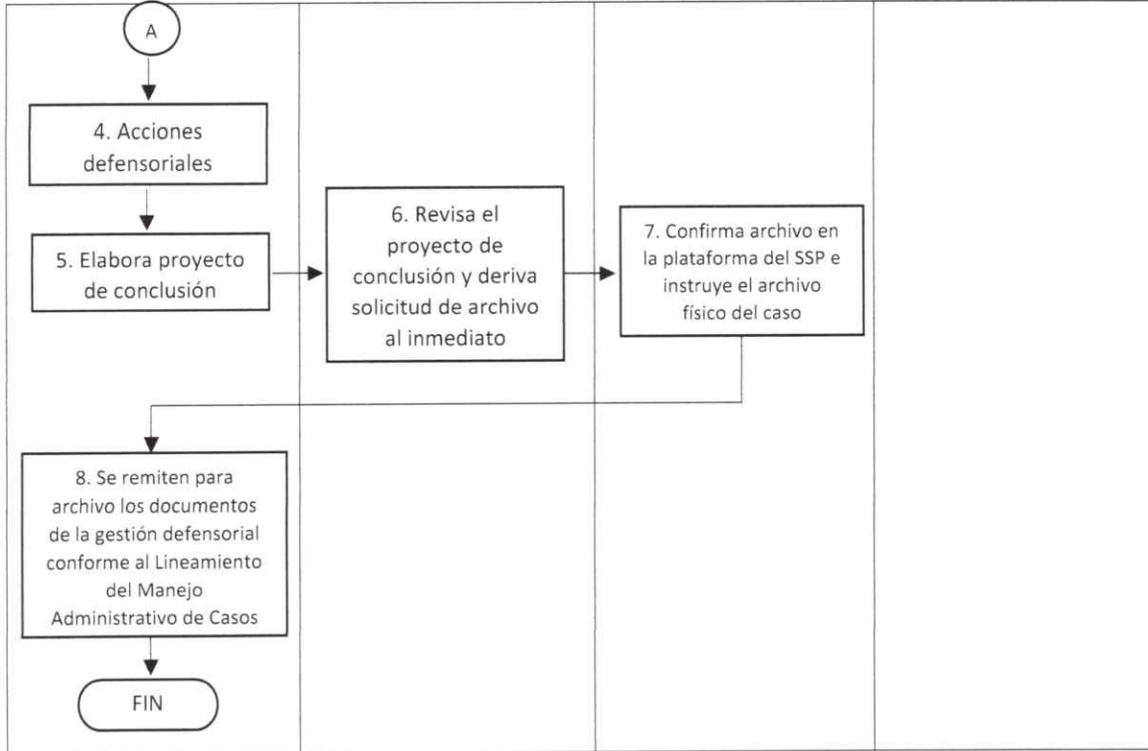
 <p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	30 de 40

ARCHIVO	Se remiten los documentos de la gestión defensorial conforme al Lineamiento del Manejo Administrativo de Casos en el marco del SSP.	Delegado/a Coordinador/a	Registro del caso. Documentos de respaldos de las acciones defensoriales. Historial del caso. Documento de conclusión del caso. <i>Nota: Los documentos deberán estar debidamente foliados de atrás para adelante</i>
	Confirma el archivo en la plataforma SSP e instruye el archivo en físico del caso.	Delegado/a Coordinador/a	Registro en la plataforma SSP Hoja de Ruta

A) FLUJOGRAMA GESTIÓN DEFENSORIAL



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	31 de 40



7.5. ORIENTACIÓN DEFENSORIAL (OD)

La Orientación Defensorial (OD) 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. Esta orientación debe emitirse en un plazo máximo de siete días hábiles a partir de la solicitud de la o el peticionario o presentante.

El contenido de la orientación se documenta en el registro del caso, el cual debe reflejar de manera clara y precisa la consulta específica realizada por el peticionario, la normativa aplicable al caso, la recomendación técnica emitida por él o la Profesional SSP, la identificación de la institución pública o privada más adecuada para atender la solicitud, y la advertencia de que, en caso de inacción de dicha institución, pese a su obligación legal, la Defensoría del Pueblo podrá abrir una investigación formal.

La orientación tiene carácter técnico-informativo y busca empoderar a la persona que acude a la Defensoría del Pueblo para que pueda de manera directa buscar la solución a su problema. Asimismo, todo caso no apto para GD o IF debe ser orientado, salvo que sea rechazado conforme a las causales previstas en el Reglamento del SSP.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	32 de 40

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTO GENERADO
CONOCIMIENTO DEL CASO	Por solicitud individual o colectiva		
	De ser escrita él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a remite con hoja de ruta a él o la Supervisor/a para su derivación a los/las Profesionales SSP.	Delegado/a Coordinador/a Supervisor/a SSP Profesional SSP	Hoja de Ruta (Registro en plataforma SSP)
	De ser verbal la o el peticionario se entrevista directamente con el/la Profesional SSP	Profesional SSP	---
	Línea gratuita, el personal de la USED remite a él o la Supervisor/a o Coordinador/a, quienes a su vez derivan a las o los Profesionales SSP.	Servidores Públicos de la USED Supervisores/as o Coordinadores/as	Registro de la USED
	Vía Página Web, él o la Delegado/a y/o Coordinador/a imprime el caso asigna una hoja de ruta y la remite a él o la Supervisor/a para su derivación a los y/o las Profesionales SSP.	Delegado y/o Coordinador/a Supervisor/a SSP Profesional SSP	Hoja de ruta (Registro plataforma SSP)
REGISTRO	Cualquiera sea la forma de conocimiento, el caso deberá registrarse en la plataforma del SSP.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
DERIVACIÓN DEL CASO	Verifica si el caso puede ser atendido vía gestión defensorial o investigación formal. En caso contrario, se orienta.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP.
	Proporciona información clara y precisa al peticionario.		



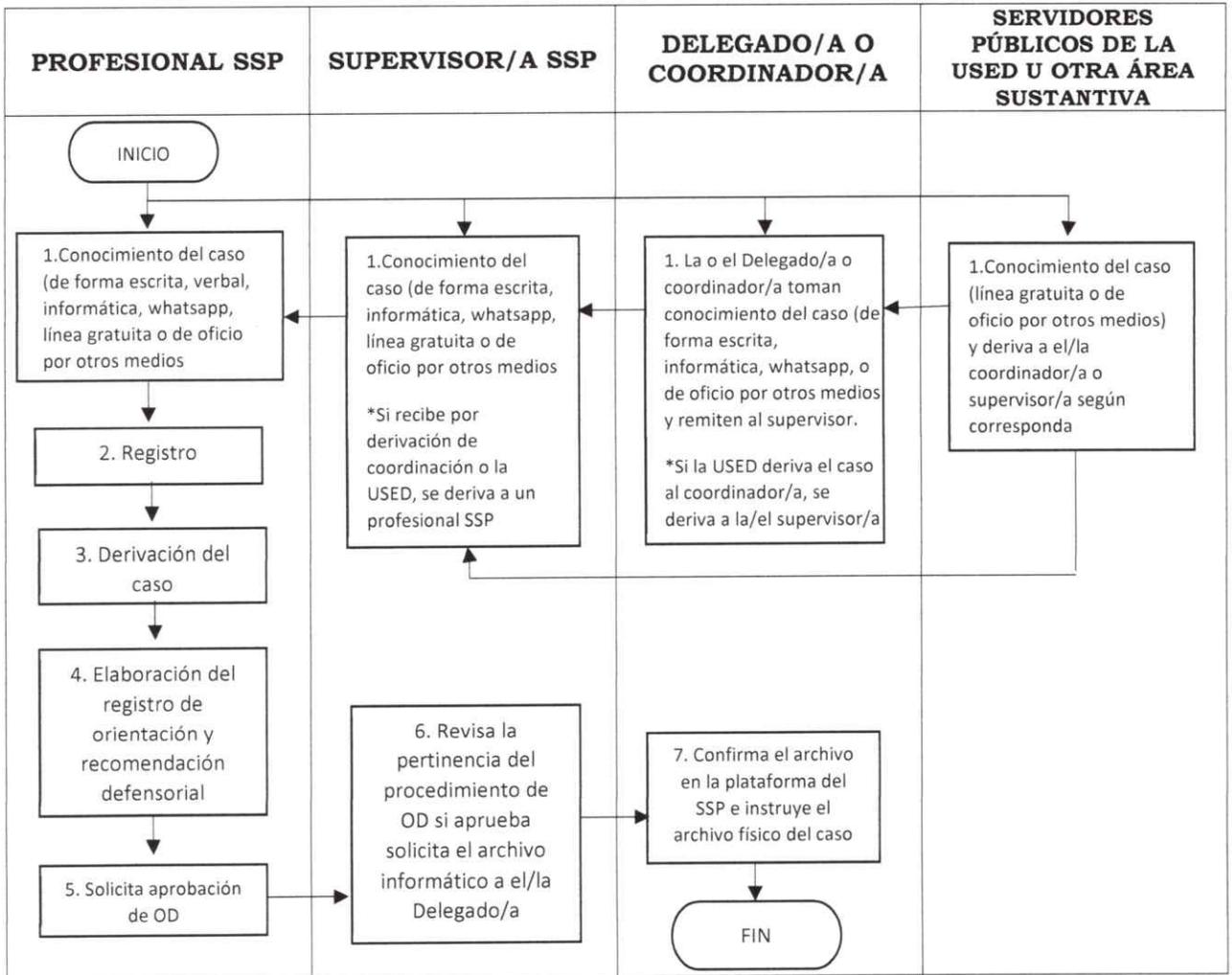
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	33 de 40

ELABORACIÓN DEL REGISTRO – ORIENTACIÓN Y RECOMENDACIÓN DEFENSORIAL	Redacta el registro con todos los elementos mínimos requeridos: consulta, normativa aplicable, recomendación técnica, institución competente y advertencia sobre incumplimiento.	Profesional SSP	Documento de Registro – Orientación y Recomendación Defensorial. (Firmada por la o el Profesional SSP y, si es posible, la o el peticionario o presentante) Registrado en la plataforma del SSP.
	Realiza la solicitud de aprobación de OD.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
	Revisa la pertinencia del procedimiento de OD si aprueba solicita el archivo informático a él o la Delegado/a; si observa él o la Profesional SSP corrige la observación.	Supervisor/a SSP	La observación se registra en la plataforma SSP.
ARCHIVO	Archivar el caso como orientación finalizada.	Delegado/a o Coordinador/a	Documento de Registro – Orientación y Recomendación Defensorial. El archivo se registra en la plataforma SSP.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	34 de 40

B) FLUJOGRAMA ORIENTACIÓN DEFENSORIAL



7.6. RECHAZO

El 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.

Esta decisión debe adoptarse en un plazo máximo de siete (7) días hábiles computables desde el registro del caso, o desde la recepción cuando proviene de otra oficina defensorial. El rechazo debe estar debidamente motivado y debe ser notificado a la o el peticionario, a



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	35 de 40

excepción en aquellos casos cuando sea anónimo; posteriormente el caso será archivado sin asignarse código bajo el Clasificador de Derechos y Conductas. El rechazo garantiza el uso adecuado de los recursos institucionales, reservándolos para casos que realmente ameriten intervención defensorial.

A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
CONOCIMIENTO DEL CASO	Por solicitud individual o colectiva		
	De ser escrita el o la Delegado/a o él o la Coordinador/a remite con hoja de ruta a él o la Supervisor/a SSP para su derivación a los y/o los Profesionales SSP.	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a SSP Profesional SSP	Hoja de Ruta (Registro SISCO)
	De ser verbal el peticionario se entrevista directamente con el Profesional SSP	Profesional SSP	---
	De ser informática		
	Vía Página Web, él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a imprime el caso, asigna una hoja de ruta y la remite a él o la Supervisor/a para su derivación a los y/o las Profesionales SSP.	Delegado/a y/o Coordinador/a Supervisor/a SSP Profesional SSP	Hoja de ruta (Registro SISCO)
REGISTRO	Cualquiera sea la forma de conocimiento, registrar el caso en plataforma SSP.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
	Cómputo del plazo para rechazo comienza desde el registro del caso.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
	Evalúa si el caso cumple con alguna causal de rechazo.	Profesional SSP	Registro en la plataforma SSP
	Define una de las causales aplicables al rechazo, debidamente motivada. Causales: a) Mala fe, falta de fundamento o inexistencia de indicios. b) Asunto pendiente de resolución judicial o administrativa (excepto tortura o tratos inhumanos/degradantes).	Profesional SSP	Documento de Rechazo (Motivo, Justificación del Rechazo) y Notificación (Registro en la plataforma SSP)



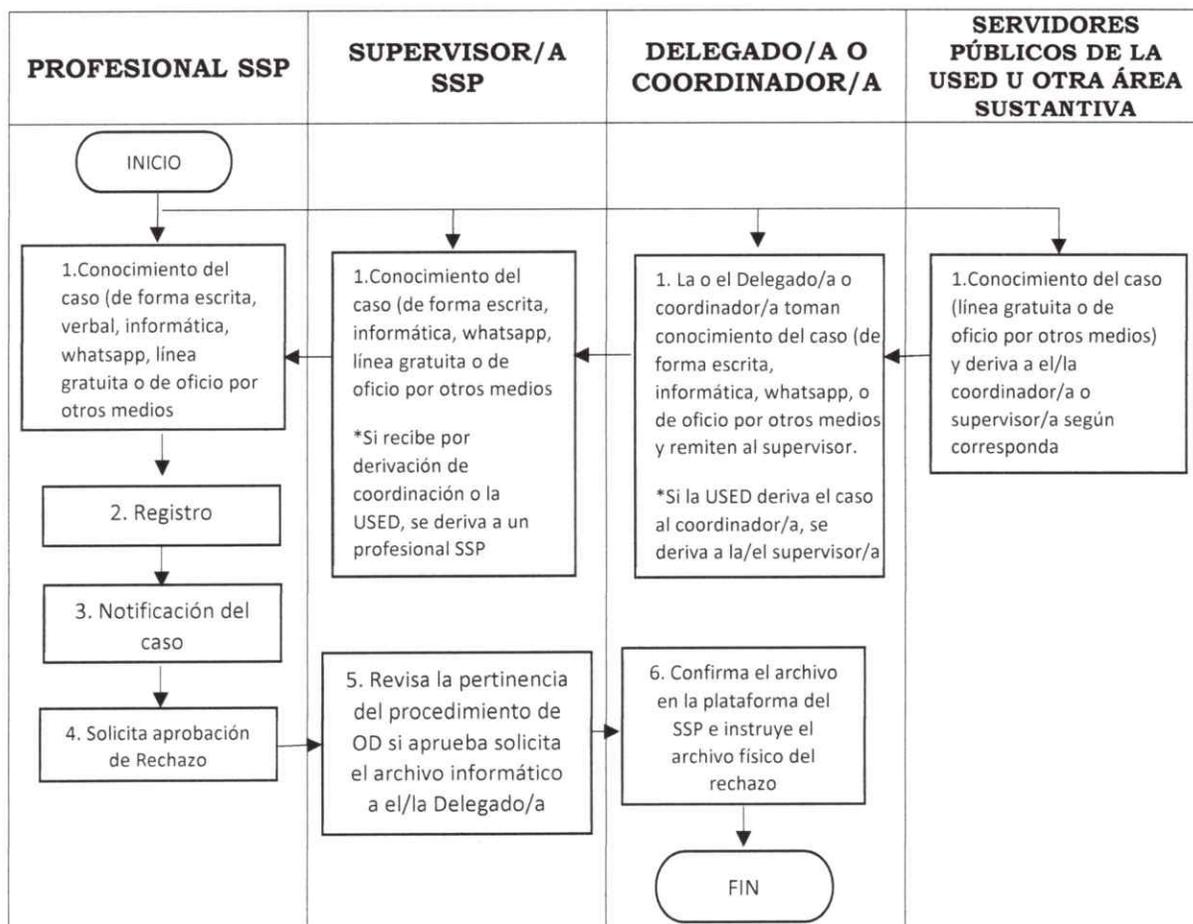
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	36 de 40

	c) Tramitación que afectaría derechos de terceros. d) Fuera de plazo. e) Anónimos.		
NOTIFICACIÓN DEL CASO	La notificación al peticionario se realizará conforme lo establecido en el Reglamento del SSP. Nota: En casos anónimos no es necesario la notificación al peticionario.	Profesional SSP	Documento de Rechazo (Motivo, Justificación del Rechazo) y Notificación
ARCHIVO	Realizar la solicitud de aprobación de Rechazo.	Profesional SSP	----
	Revisar la pertinencia del procedimiento de Rechazo si se aprueba solicitar el archivo informático a él o la Delegado/a o él o la Coordinador/a; si se observa él o la Profesional SSP debe corregir la observación.	Supervisor/a SSP	-----
	Archivar el caso como Rechazo.	Delegado/a o Coordinador/a	Documento de Rechazo (Motivo, Justificación del Rechazo) y Notificación. (Nota: Los documentos deberán estar debidamente foliados de atrás para adelante)



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	37 de 40

B) FLUJOGRAMA RECHAZO



8. REGISTROS

8.1 REGISTRO DE INVESTIGACIÓN FORMAL (IF)

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
ANDEF/USED-R-1	Registro Línea gratuita
De la plataforma SSP	Registro
De la plataforma SSP	Admisión del caso y Notificación
De la plataforma SSP	Requerimiento de Informe Escrito (RIE)
De la plataforma SSP	Reiteración de Requerimiento de Informe Escrito (RRIE)
De la plataforma SSP	Requerimiento de Informe Ampliatorio (RIA)
De la plataforma SSP	Acciones Defensoriales
De la plataforma SSP	Historial del caso
De la plataforma SSP	Conclusión de caso



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	38 de 40

8.2 REGISTRO DE RESOLUCIÓN DEFENSORIAL

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De la plataforma SSP	Resolución Defensorial
De la plataforma SSP	Notificación de RD
Correlativo del área	Informe de conclusión de recomendaciones defensoriales

8.3 REGISTRO DE EMISIÓN DE CENSURA PÚBLICA

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
Correlativo del área	Informe de justificación para emisión de RD de Censura Pública
Correlativo del área	Informe de viabilidad para emisión de la RD de Censura Pública
Correlativo del área	Resolución Defensorial de Censura Pública
Correlativo del área	Notificación de la RD de Censura Pública
Correlativo del área	Informe de cierre

8.4 REGISTRO DE GESTIÓN DEFENSORIAL (GD)

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De la plataforma SSP	Registro
De la plataforma SSP	Acciones Defensoriales
De la plataforma SSP	Historial del Caso
De la plataforma SSP	Conclusión de Caso

8.5 REGISTRO DE ORIENTACIÓN DEFENSORIAL (OD)

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De la plataforma SSP	Registro – Orientación y Recomendación Defensorial

8.6 REGISTRO DE RECHAZO

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De la plataforma SSP	Rechazo – Notificación



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	39 de 40

8.7 REGISTRO DE RESOLUCIÓN DEFENSORIAL

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
De la plataforma SSP	Resolución Defensorial
De la plataforma SSP	Notificación de RD
Correlativo del área	Informe de conclusión de recomendaciones defensoriales

8.8 REGISTRO DE EMISIÓN DE CENSURA PÚBLICA

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
Correlativo del área	Informe de justificación para emisión de RD de Censura Pública
Correlativo del área	Informe de viabilidad para emisión de la RD de Censura Pública
Correlativo del área	Resolución Defensorial de Censura Pública
Correlativo del área	Notificación de la RD de Censura Pública
Correlativo del área	Informe de cierre

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
% de casos de Investigación Formal (IF) correctamente registrados	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos registrados correctamente en IF. B = Total de casos de IF registrados.
% de casos atendidos, en IF del total los registrados	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos atendidos en IF. B = Total de casos atendidos
% de casos concluidos en IF, del total de los casos atendidos en este proceso (IF)	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos atendidos en IF. B = Total de casos atendidos
% de casos atendidos en IF concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración en IF. B = Total de casos concluidos en IF
% de casos concluidos, en GD, del total de los	$X = A * 100 / B$; Dónde: A = Número de casos atendidos en GD. B = Total de casos atendidos



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	ANDEF/USED-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	20/08/2025
	Título: SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO	Versión:	1
		Página:	40 de 40

casos atendidos en este proceso (GD)	
% de casos atendidos en GD concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración o atención adecuada	$X = A*100/B$; Dónde: A= Número de casos concluidos por hecho subsanado, cese de la vulneración o atención adecuada en GD. B= Total de casos concluidos en GD

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
-----	-----	-----

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
----	-----

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ			REVISÓ		APROBÓ
NOMBRE	Remberto Vásquez Baltazar	Lidia Concepción Siñani Arias	Reyna Isabel Alarcón Condori	Amalia Elizabeth Morató De Bejar	Ernesto Guarachi Callisaya	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	JEFE DE UNIDAD I DE SERVICIOS DEFENSORIALES	RESPONSABLE II EN SERVICIOS DEFENSORIALES	PROFESIONAL III EN SERVICIOS DEFENSORIALES	DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA EL ANÁLISIS Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS Y MADRE TIERRA	JEFE DE GABINETE Y RELACIONES PÚBLICAS	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	09/06/2025	09/06/2025	09/06/2025	10/06/2025	24/06/2025	24/07/2025
FIRMA			