



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA RA/DP/2025/057

La Paz, 08 de agosto 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, ...”*

Que, el artículo 20 de la citada Ley, establece que todos los sistemas establecidos en la misma, serán regidos por órganos rectores, cuyas atribuciones básicas son, entre otras: *“c) Compatibilizar o evaluar, según corresponda, las disposiciones específicas que elaborará cada entidad o grupo de entidades que realizan actividades similares, en función de su naturaleza y la normatividad básica; (...)”*; asimismo, el artículo 24 prevé que el órgano Rector para el Sistema de Programación de Operaciones, es el Ministerio de Hacienda, actualmente Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

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 Reglamento, es un documento cuya clasificación es de primer grado, y lo describe de la siguiente forma: *“Proporciona reglas generales que establece el desarrollo y la implementación de procesos y prácticas dentro de la organización.”*; 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; asimismo, el numeral 7.7.2 “Estructura de los Reglamentos”, señala: *“Los documentos elaborados o modificados deben incluir la forma o estructura y el carimbo, de acuerdo al presente Procedimiento para poder realizar la trazabilidad y vigencia del mismo, con excepción de los documentos señalados en el Parágrafo II y III del punto 3. ALCANCE”*; respecto a lo señalado en el punto 3, se establece la excepción a los Reglamentos Específicos aprobados en función a los modelos del Órgano Rector para cada Subsistema que se encuentra dentro de los Sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado establecidos en la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990; por lo que su estructura no se encuentra sometido al Formato de Documentos establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 1); excepto la incorporación del carimbo.

Que, mediante Resolución Administrativa DP/RA/2024/051, de 23 de agosto de 2024, se aprobó el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo, compatibilizado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas como Órgano Rector, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 3246, de 05 de julio de 2017, que aprobó las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.

CONSIDERANDO:

Que, en el marco de la implementación de la Gestión de Calidad, la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación a través de la Dirección General de Planificación, solicitó a la adecuación del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo aprobado por Resolución Administrativa DP/RA/2024/051, de 23 de agosto de 2024, a fin de que dicho documento se encuentre conforme a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

1); insertando el respectivo carimbo al Reglamento Específico aprobado y compatibilizado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas en su calidad de Órgano Rector. Al respecto, por Informe Técnico INF/DP/UDITH/2025/081, de 28 de julio de 2025, la Analista de Gestión de Calidad de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, señaló que en cumplimiento del Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, efectuó la revisión y verificación de la actualización requerida, señalando que cuenta con la inclusión del carimbo con la correcta identificación y codificación; asimismo, el Reglamento Específico tiene coherencia en su contenido de acuerdo a la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo; en consecuencia, estableció que cumple con los requisitos establecidos para su adecuación, por lo que corresponde que sea autorizado mediante Resolución Administrativa ya que contribuirá al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando la disponibilidad y control de la información documentada, en conformidad con los principios de la Norma ISO 9001; asimismo, asegura su conocimiento y adecuada aplicación.

Que, por Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/151, de 08 de agosto de 2025, la Dirección General de Asuntos Jurídicos concluye señalando que la adecuación del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo aprobado por Resolución Administrativa DP/RA/2024/051, de 23 de agosto de 2024; es viable legalmente, en consideración a que no mereció modificación alguna y fue compatibilizado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas como Órgano Rector, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 1178, de Administración y Control Gubernamentales y el Decreto Supremo N° 3246, de 05 de julio de 2017, que aprobó las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones; y el carimbo a ser insertado se encuentra acorde 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, y lo establecido en la Norma Internacional ISO 9001:2015, numeral 7.5 "Información documentada", que señala 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.

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;

DISPONE:

PRIMERO.- AUTORIZAR, la adecuación del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo aprobado por Resolución Administrativa DP/RA/2024/051, de 23 de agosto de 2024, vigente, conforme al formato establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 1) y la Norma Internacional ISO 9001:2015, debiendo insertarse el respectivo carimbo que contenga la información requerida en el marco de la implementación de la Gestión de Calidad.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

SEGUNDO.- Se instruye a la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, insertar el carimbo respectivo al Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo aprobado por Resolución Administrativa DP/RA/2024/051, de 23 de agosto de 2024, con la información requerida de acuerdo al Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 1) así como incluir la normativa adecuada a la Lista Maestra de Información Documentada, a fin de registrar y verificar el uso de versiones actualizadas, quedando encargada de la ejecución de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

PFCA
ELCB/NSSP
Cc: DESP
DGAJ


Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



2024



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO ESPECÍFICO
DEL SISTEMA DE
PROGRAMACIÓN DE
OPERACIONES**

Versión N° 1
RA/DP/2024/051 de 23/8/2024

Elaborado en el marco del Decreto Supremo N° 3246, de 5 de julio de 2017,
de las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones



ÍNDICE

| | |
|------------------------------------------------------------------------|---|
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| DISPOSICIONES GENERALES | 1 |
| SECCIÓN I | 1 |
| GENERALIDADES | 1 |
| ARTÍCULO 1. (OBJETO) | 1 |
| ARTÍCULO 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN)..... | 1 |
| ARTÍCULO 3. (BASE LEGAL) | 1 |
| ARTÍCULO 4. (INCUMPLIMIENTO)..... | 1 |
| ARTÍCULO 5. (CLÁUSULA DE PREVISIÓN) | 2 |
| SECCIÓN II | 2 |
| ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES | 2 |
| ARTÍCULO 6. (ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO)..... | 2 |
| ARTÍCULO 7. (APROBACIÓN DEL REGLAMENTO)..... | 2 |
| ARTÍCULO 8. (DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO) | 2 |
| ARTÍCULO 9. (REVISIÓN DEL REGLAMENTO)..... | 2 |
| ARTÍCULO 10. (MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO)..... | 2 |
| ARTÍCULO 11. (CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN) | 3 |
| CAPÍTULO II..... | 3 |
| FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL | 3 |
| SECCIÓN I | 3 |
| FORMULACIÓN Y ARTICULACIÓN | 3 |
| ARTÍCULO 12. (FORMULACIÓN) | 3 |
| ARTÍCULO 13. (ARTICULACIÓN) | 3 |
| SECCIÓN II | 4 |
| ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL..... | 4 |
| ARTÍCULO 14. (ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL) | 4 |
| SECCIÓN III | 6 |
| APROBACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL..... | 6 |
| ARTÍCULO 15. (APROBACIÓN DEL POA) | 6 |
| CAPÍTULO III..... | 7 |
| SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL | 7 |
| ARTÍCULO 16. (SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL POA) | 7 |
| ARTÍCULO 17. (EVALUACIÓN PERIÓDICA DE LA EJECUCIÓN DEL POA) | 7 |
| ARTÍCULO 18. (MODIFICACIONES AL POA) | 8 |

ANEXO..... 10
DESCRIPCIÓN DE CAMPOS 10



| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | DGP/UPME-REG-1 |
| | Tipo de documento: REGLAMENTO | Vigente desde: | 23/08/2024 |
| | Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES | Versión: | 1 |
| | | Página: | 1 de 12 |

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

SECCIÓN I
GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. (OBJETO)

El presente Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO), tiene por objeto regular el funcionamiento del Sistema de Programación de Operaciones (SPO) en la Defensoría del Pueblo, detallando los procesos, medios y responsables de la formulación, aprobación, seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual (POA).

ARTÍCULO 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN)

El presente reglamento es de aplicación y cumplimiento obligatorio por el personal de las diferentes áreas y unidades organizacionales de la entidad, responsables y participantes en los procesos descritos en el mismo.

ARTÍCULO 3. (BASE LEGAL)

Sin ser limitativa, la aplicación del presente RE-SPO, observará las siguientes disposiciones normativas inherentes:

- a) Constitución Política del Estado;
- b) Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales;
- c) Ley N° 777, de 21 de enero de 2016, del Sistema de Planificación Integral del Estado;
- d) Decreto Supremo N° 3246, de 5 de julio de 2017, de las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones;
- e) Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública;
- f) Directrices de Formulación Presupuestaria, y de Planificación e Inversión Pública;
- g) Instructivos, lineamientos y directrices emitidos por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, en su calidad de Órgano Rector del Sistema de Programación de Operaciones y del Sistema de Presupuesto;
- h) Instructivos, lineamientos y directrices emitidos por el Ministerio de Planificación del Desarrollo, en su calidad de Órgano Rector del Sistema de Planificación Integral del Estado;
- i) Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental;

ARTÍCULO 4. (INCUMPLIMIENTO)

Cualquier acción u omisión contraria al presente reglamento, estará sujeta a la determinación de responsabilidades y sanciones, en el marco de lo dispuesto por la Ley N°

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|  | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | DGP/UPME-REG-1 |
| | Tipo de documento: REGLAMENTO | Vigente desde: | 23/08/2024 |
| | Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES | Versión: | 1 |
| | | Página: | 2 de 12 |

1178 de Administración y Control Gubernamentales, el Decreto Supremo N° 23318-A Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública y disposiciones relacionadas con la materia.

ARTÍCULO 5. (CLÁUSULA DE PREVISIÓN)

En caso de presentarse dudas, contradicciones, omisiones y/o diferencias en el presente reglamento y/o su aplicación, éstas deben ser resueltas en los alcances y previsiones de la Ley de Administración y Control Gubernamentales, la Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado, las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones (NB-SPO) y otras disposiciones inherentes.

SECCIÓN II

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

ARTÍCULO 6. (ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO)

La elaboración del RE-SPO, es responsabilidad del Jefe o Jefa de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación de la Defensoría del Pueblo.

Es responsable también de llevar un control de versiones aprobadas del documento, debiendo hacer constar el número de versión en cada hoja del mismo.

ARTÍCULO 7. (APROBACIÓN DEL REGLAMENTO)

La aprobación del RE-SPO es responsabilidad del Defensor o Defensora del Pueblo, mediante Resolución Administrativa, una vez que el mismo haya sido declarado compatible por el Órgano Rector del SPO. El RE-SPO entrará en vigencia a partir de su publicación.

ARTÍCULO 8. (DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO)

Es responsabilidad del Jefe o Jefa de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación la difusión del RE-SPO una vez aprobado, utilizando para ello los canales y medios de comunicación interna, definidos en el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA).

ARTÍCULO 9. (REVISIÓN DEL REGLAMENTO)

Es responsabilidad del Jefe o Jefa de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación, la revisión del RE-SPO, al menos una vez al año, en base a la experiencia institucional en su aplicación, a la efectividad y oportunidad de sus procesos, su interrelación con los otros sistemas administrativos y de planificación, la dinámica administrativa y la situación normativa vigente. Producto de la revisión, informará a la Defensora del Pueblo o Defensor del Pueblo, sobre la necesidad o no de su modificación.

ARTÍCULO 10. (MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO)

El Jefe o Jefa de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación, es el responsable de presentar un proyecto de RE-SPO ajustado cuando se haya determinado la necesidad de su modificación, producto de su revisión, modificación de las NB-SPO, emisión de



| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | DGP/UPME-REG-1 |
| | Tipo de documento: REGLAMENTO | Vigente desde: | 23/08/2024 |
| | Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES | Versión: | 1 |
| | | Página: | 3 de 12 |

disposiciones normativas que dispongan su modificación o por instrucción expresa de la Defensora o Defensor del Pueblo.

El RE-SPO modificado se aprobará según el proceso descrito en el Artículo 7 del presente reglamento.

ARTÍCULO 11. (CONSERVACIÓN Y CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN)

El Jefe o Jefa de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación, es responsable de la conservación y custodia de la siguiente documentación:

- El RE-SPO aprobado, la documentación desarrollada y considerada de relevancia en el proceso de su elaboración, aprobación y modificación.
- El POA aprobado, la documentación desarrollada y considerada de relevancia en el proceso de su elaboración, aprobación, seguimiento, evaluación y modificación.

CAPÍTULO II

FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

SECCIÓN I

FORMULACIÓN Y ARTICULACIÓN

ARTÍCULO 12. (FORMULACIÓN DEL POA)

El proceso de formulación del POA es responsabilidad del Jefe o Jefa de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación.

El proceso de formulación del POA para una determinada gestión fiscal, se desarrollará en función a la estimación de tiempos demandados para cada proceso, tomando en cuenta el plazo límite establecido y comunicado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, para su entrega.

ARTÍCULO 13. (ARTICULACIÓN)

El Jefe o Jefa de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación, debe asegurar que las acciones de corto plazo a ser programadas para una determinada gestión fiscal, se encuentren articuladas y concordantes con las acciones establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) para el mismo período.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|  | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | DGP/UPME-REG-1 |
| | Tipo de documento: REGLAMENTO | Vigente desde: | 23/08/2024 |
| | Título: | Versión: | 1 |
| | REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES | Página: | 4 de 12 |

SECCIÓN II

ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

ARTÍCULO 14. (ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL)

Para contar con información que permita iniciar la elaboración del POA, articulado y concordante con el PEI, el Jefe o Jefa de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación, llenará el siguiente cuadro con información obtenida del PEI:

| Código PEI | Acción Institucional Específica | Indicador de Proceso | Área o Unidad organizacional responsable | Código Acción de corto plazo | Acción de corto plazo Gestión | Resultado esperado Gestión | Presupuesto programado Gestión |
|------------|---------------------------------|----------------------|------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Nota: La descripción de los campos se detalla en Anexo.

En base a esta información y acatando las Directrices de Formulación Presupuestaria, y de Planificación e Inversión Pública, se iniciará la programación:

a) Programación de acciones de corto plazo

El Responsable de Ejecución de una Acción de Corto Plazo (REACP), en coordinación con sus Áreas o Unidades organizacionales ejecutoras, establecerá las fechas de inicio y finalización, tomando en cuenta los periodos de ejecución, las prioridades, los riesgos, el presupuesto y la concurrencia de tareas paralelas; fechas que serán puestas a consideración del siguiente nivel jerárquico superior del REACP, para ser ratificadas o corregidas.

| Código POA | Acción de corto plazo Gestión | Resultado esperado Gestión | Cargo del REACP | Fecha prevista de inicio | Fecha prevista de finalización |
|------------|-------------------------------|----------------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |

b) Determinación de operaciones y tareas

Los REACP en coordinación con sus Áreas o Unidades organizacionales ejecutoras, determinarán las operaciones y tareas específicas que se deban encarar para conducir al logro de los resultados esperados por cada acción de corto plazo en las fechas previstas.

Las operaciones se clasificarán en función al tipo de operación al que responden (de funcionamiento o de inversión), mismas que a su vez pueden ser desagregadas en actividades, en función a la identificación de los productos intermedios que produzcan



| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|  | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | DGP/UPME-REG-1 |
| | Tipo de documento: REGLAMENTO | Vigente desde: | 23/08/2024 |
| | Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES | Versión: | 1 |
| | | Página: | 7 de 12 |

CAPÍTULO III
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

ARTÍCULO 16. (SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL POA)

El Jefe o Jefa de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación, es responsable de generar reportes periódicos de la ejecución del POA donde se establezcan los avances conseguidos respecto a los esperados para cada acción de corto plazo, de acuerdo a los plazos, condiciones y especificaciones establecidas por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, a solicitud de otras instancias internas y/o externas y a la conclusión de la gestión fiscal.

Los reportes estarán basados en información confiable y actualizada, y detallados o agregados según las instancias y los niveles jerárquicos interesados.

Uno de los reportes a generar, entre otros, contendrá la siguiente información y será presentado al Defensor o Defensora del Pueblo, quien instruirá su publicación y difusión:

| Código o POA | Acción de corto plazo Gestión | Resultado | | | Presupuesto | | | Relación de avance (*) |
|--------------|-------------------------------|-----------|---------|------------|-------------|-----------|-------------|------------------------|
| | | Esperado | Logrado | Eficacia % | Aprobado | Ejecutado | Ejecución % | Avance % |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

(*) Para acciones de corto plazo donde su duración es considerada relevante.

Donde:

➤ $Eficacia = \frac{Logrados}{Esperados} \times 100$

➤ $Ejecución = \frac{Ejecutado}{Aprobado} \times 100$

➤ $Avance = \frac{N^{\circ} \text{ días transcurridos}}{N^{\circ} \text{ días transcurridos} + N^{\circ} \text{ actualizado de días remanente}} \times 100$

ARTÍCULO 17. (EVALUACIÓN PERIÓDICA DE LA EJECUCIÓN DEL POA)

Las evaluaciones periódicas se realizarán de acuerdo a los plazos, condiciones y

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | DGP/UPME-REG-1 |
| | Tipo de documento: REGLAMENTO | Vigente desde: | 23/08/2024 |
| | Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES | Versión: | 1 |
| | | Página: | 8 de 12 |

especificaciones establecidas por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y a la fecha de conclusión prevista para cada acción de corto plazo.

La Defensora del Pueblo o Defensor del Pueblo, apoyado por los REACP, definirá para cada acción de corto plazo, la o las instancias, ajenas a las unidades organizacionales ejecutoras, que realizarán las evaluaciones periódicas, sea de manera interna o externa a la entidad, en función al grado de complejidad de cada evaluación.

Quien haya sido elegido para realizar la evaluación periódica de una determinada acción de corto plazo, sea de medio término o a su conclusión, definirá la técnica de recolección de información que mejor responda a las características particulares de la acción de corto plazo, tomando en cuenta los criterios de evaluación recomendados por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para este propósito, el indicador de proceso a observar, y las fuentes de consulta y verificación disponibles.

a) Evaluaciones de medio término

Para las evaluaciones periódicas que se realicen mientras una acción de corto plazo se encuentre en ejecución, se aplicará la evaluación de medio término, permitiendo conocer su evolución e identificar los resultados intermedios logrados a fin de detectar a tiempo aquellos problemas internos o externos que pudieran estar obstaculizando su adecuada ejecución.

En base a los hallazgos, conclusiones y recomendaciones realizadas por las instancias elegidas para la evaluación de medio término, los REACP presentarán individualmente un informe dirigido al Defensor o Defensora del Pueblo, donde identificarán y analizarán los primeros indicios de éxito o fracaso, realizando a su vez las recomendaciones que consideren necesarias.

En caso de haberse detectado desvíos entre los resultados intermedios logrados y los esperados, el Defensor o Defensora del Pueblo, basado en los informes y recomendaciones recibidas, instruirá las medidas correctivas necesarias para reorientar oportunamente el desarrollo de la acción de corto plazo y, de corresponder, pautas de perfeccionamiento para aquellas que se encuentren en riesgo de desvío.

b) Evaluaciones a la fecha de conclusión prevista

En base a los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, realizadas las instancias elegidas para las evaluaciones al término, los REACP presentarán individualmente un informe dirigido Defensor o Defensora del Pueblo, donde precisarán los resultados finales logrados, el nivel de contribución de las acciones de corto plazo en la consecución de los resultados esperados en el PEI, su relación con los recursos ejecutados y las recomendaciones que consideren necesarias.

ARTÍCULO 18. (MODIFICACIONES AL POA)

Un REACP, sea por una necesidad identificada en el desarrollo de la acción de corto plazo o producto de la evaluación de medio término, requerirá la modificación del POA en lo referente a la acción de corto plazo específica, en el marco de lo dispuesto por el Artículo 20 de las NB-SPO.



| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|  | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | DGP/UPME-REG-1 |
| | Tipo de documento: REGLAMENTO | Vigente desde: | 23/08/2024 |
| | Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES | Versión: | 1 |
| | | Página: | 9 de 12 |

Al efecto, solicitará al Jefe o Jefa de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación, la elaboración de un proyecto del POA modificado, en lo que corresponda, debiendo este último ponerlo a consideración del Defensor o Defensora del Pueblo.

El Defensor o Defensora del Pueblo, en caso de conformidad, dispondrá los trámites que correspondan para su aprobación.

En caso que el Defensor o Defensora del Pueblo, no esté conforme con el proyecto del POA modificado, éste será devuelto al Jefe o Jefa de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación para su ajuste.

Aprobado el POA modificado, el Defensor o Defensora del Pueblo, dispondrá los trámites que correspondan para su remisión al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas en los plazos y condiciones que éste determine para cada gestión, así como Jefe o Jefa de la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación, quien se encargará de su publicación y difusión al interior de la Entidad, utilizando para ello los canales y medios de comunicación interna definidos en el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA).

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small> | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | DGP/UPME-REG-1 |
| | Tipo de documento: REGLAMENTO | Vigente desde: | 23/08/2024 |
| | Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES | Versión: | 1 |
| | | Página: | 10 de 12 |

ANEXO
DESCRIPCIÓN DE CAMPOS

| Campo | Nombre | Descripción | Fuente |
|--------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1 | Código PEI | Código asignado a una determinada Acción Institucional Específica. | PEI |
| 2 | Acción Institucional Específica | Denominación de una determinada Acción Institucional Específica (también denominada Actividad Institucional Estratégica o Acción Estratégica Institucional). | PEI |
| 3 | Indicador de Proceso | Indicador definido para la medición de una determinada Acción Institucional Específica. | PEI |
| 4 | Área o Unidad organizacional responsable | Denominación del Área o Unidad Organizacional bajo cuya responsabilidad estará una determinada Acción Institucional Específica, misma que será responsable por cada una de las acciones de corto plazo que la componen. | PEI |
| 5 | Código POA | Código asignado a una determinada acción de corto plazo. | PEI |
| 6 | Acción de corto plazo Gestión xxxx | Denominación de una determinada acción de corto plazo, correspondiente a una Acción Institucional Específica y al período fiscal que se está programando en el Plan Estratégico Institucional. | PEI |
| 7 | Resultado esperado Gestión xxxx | Resultado esperado para el período fiscal que se está programando. | PEI |
| 8 | Presupuesto programado Gestión xxxx | Presupuesto establecido para una determinada acción de corto plazo, para el período fiscal que se está programando. | PEI |
| 9 | Cargo del REACP | Denominación del cargo del Responsable de Ejecución de la Acción de Corto Plazo. | -- |
| 10 | Fecha prevista de inicio de una acción de corto plazo | Fecha a ser establecida como inicio de una determinada acción de corto plazo. | -- |



| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
|  DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | DGP/UPME-REG-1 |
| | Tipo de documento: REGLAMENTO | Vigente desde: | 23/08/2024 |
| | Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES | Versión: | 1 |
| | | Página: | 11 de 12 |

| | | | |
|----|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 11 | Fecha prevista de finalización de una acción de corto plazo | Fecha a ser establecida como finalización de una determinada acción de corto plazo. | -- |
| 12 | Operación | Operaciones a determinar, para conducir al logro del resultado esperado por una determinada acción de corto plazo. | -- |
| 13 | Actividad | Opcional. Cuando se determine la necesidad de una asignación individualizada de recursos físicos y financieros, con mayor desagregación a la de operación y cuyo producto es terminal y parcial con respecto al producto terminal de la operación. | -- |
| 14 | Fecha prevista de inicio de una operación/actividad | Fecha a ser establecida como inicio de cada operación (o en su caso de cada actividad, de haberse decidido mayor desagregación). | -- |
| 15 | Fecha prevista de finalización de una operación/actividad | Fecha a ser establecida como fin de cada operación (o en su caso de cada actividad, de haberse decidido mayor desagregación). | -- |
| 16 | Resultado intermedio esperado | Resultado intermedio esperado para una determinada operación (o en su caso una actividad, de haberse decidido mayor desagregación), en el período fiscal que se está programando. | -- |
| 17 | Tarea específica | Tareas a determinar, para alcanzar las operaciones definidas. | -- |
| 18 | Área o Unidad organizacional ejecutora | Identificación de las Unidades Organizacionales que ejecutarán las tareas específicas determinadas. | -- |
| 19 | Bien o Servicio demandado | Determinación de requerimientos necesarios para lograr los resultados esperados de una determinada operación (o de una determinada actividad, de haberse decidido mayor desagregación). | -- |
| 20 | Fecha en la que se requiere | Fecha en la que se requiere contar con el Bien o Servicio. | -- |
| 21 | Presupuesto de gastos | Monto económico que se requerirá para la adquisición del Bien o Servicio demandado. | -- |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
|  | DEFENSORÍA DEL PUEBLO | Código: | DGP/UPME-REG-1 |
| | Tipo de documento: REGLAMENTO | Vigente desde: | 23/08/2024 |
| | Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES | Versión: | 1 |
| | | Página: | 12 de 12 |

| | | | |
|----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 22 | Resultado logrado | Cuantificación del resultado logrado, a la fecha de medición, en los términos esperados por el indicador de proceso de una determinada Acción Institucional Específica. | -- |
| 23 | Eficacia % | Indicador porcentual que resulta de la medición del resultado logrado respecto al esperado. | |
| 24 | Presupuesto aprobado | Presupuesto vigente para una determinada acción de corto plazo. | Ppto |
| 25 | Presupuesto ejecutado | Presupuesto ejecutado (devengado), a la fecha de medición, por determinada acción de corto plazo. | -- |
| 26 | Ejecución % | Indicador porcentual que resulta de la medición del presupuesto ejecutado respecto al aprobado. | -- |
| 27 | Avance % | Opcional. Indicador porcentual que resulta, a la fecha de medición, del tiempo transcurrido desde la fecha de inicio de determinada acción de corto plazo, respecto al tiempo actualizado demandado para ésta. | -- |







DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

INFORME LEGAL
INF/DP/DGAJ/AJ/2025/151

A : Pedro Francisco Callisaya Aro
Defensor del Pueblo

VÍA : Edgar Luis Cayujra Barreto
Director General de Asuntos Jurídicos

DE : Noelia Susy Sejas Pardo
Profesional II de Apoyo a la Dirección General de Asuntos Jurídicos

REF. : **AUTORIZACIÓN DE ADECUACIÓN DEL REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES (RE-SPO), CONFORME EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO - VERSIÓN 1.**

Lugar y Fecha : La Paz, 08 de agosto de 2025.

I. ANTECEDENTES.

En el marco de la implementación de la Gestión de Calidad, la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación a través de la Dirección General de Planificación, solicitó a la adecuación del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo aprobado por Resolución Administrativa DP/RA/2024/051, de 23 de agosto de 2024, a fin de que dicho documento se encuentre conforme a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 1); insertando el respectivo carimbo al Reglamento Específico aprobado y compatibilizado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas en su calidad de Órgano Rector. Al respecto, por Informe Técnico INF/DP/UDITH/2025/081, de 28 de julio de 2025, la Analista de Gestión de Calidad de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, señaló que en cumplimiento del Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, efectuó la revisión y verificación de la actualización requerida, señalando que cuenta con la inclusión del carimbo con la correcta identificación y codificación; asimismo, el Reglamento Específico tiene coherencia en su contenido de acuerdo a la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo; en consecuencia, estableció que cumple con los requisitos establecidos para su adecuación, por lo que corresponde que sea autorizado mediante Resolución Administrativa ya que contribuirá al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando la disponibilidad y control de la información documentada, en conformidad con los principios de la Norma ISO 9001; asimismo, asegura su conocimiento y adecuada aplicación.

II. ANÁLISIS LEGAL - NORMATIVA APLICABLE.

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”.

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.

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.

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”.*

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, ...”*

El artículo 20 de la citada Ley, establece que todos los sistemas establecidos en la misma, serán regidos por órganos rectores, cuyas atribuciones básicas son, entre otras: *“c) Compatibilizar o evaluar, según corresponda, las disposiciones específicas que elaborará cada entidad o grupo de entidades que realizan actividades similares, en función de su naturaleza y la normatividad básica; (...)”*; asimismo, el artículo 24 prevé que el órgano Rector para el Sistema de Programación de Operaciones, es el Ministerio de Hacienda, actualmente Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

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.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

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 Reglamento, es un documento cuya clasificación es de primer grado, y lo describe de la siguiente forma: "Proporciona reglas generales que establece el desarrollo y la implementación de procesos y prácticas dentro de la organización."; 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; asimismo, el numeral 7.7.2 "Estructura de los Reglamentos", señala: "Los documentos elaborados o modificados deben incluir la forma o estructura y el carimbo, de acuerdo al presente Procedimiento para poder realizar la trazabilidad y vigencia del mismo, con excepción de los documentos señalados en el Parágrafo II y III del punto 3. ALCANCE"; respecto a lo señalado en el punto 3, se establece la excepción a los Reglamentos Específicos aprobados en función a los modelos del Órgano Rector para cada Subsistema que se encuentra dentro de los Sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado establecidos en la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990; por lo que su estructura no se encuentra sometido al Formato de Documentos establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 1); excepto la incorporación del carimbo.

Mediante Resolución Administrativa DP/RA/2024/051, de 23 de agosto de 2024, se aprobó el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo, compatibilizado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas como Órgano Rector, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 3246, de 05 de julio de 2017, que aprobó las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.

Por Resolución R.A.L.P. N° 22/2021-2022, de 23 de septiembre de 2022, emitida por la Asamblea Legislativa Plurinacional, se designó como Defensor del Pueblo al ciudadano Pedro Francisco Callisaya Aro.

III. CONCLUSIÓN.

En mérito a los antecedentes descritos y la normativa legal citada, se concluye que la adecuación del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo aprobado por Resolución Administrativa DP/RA/2024/051, de 23 de agosto de 2024; es viable legalmente, en consideración a que no mereció modificación alguna y fue compatibilizado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas como Órgano Rector, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 1178, de Administración y Control Gubernamentales y el Decreto Supremo N° 3246, de 05 de julio de 2017, que aprobó las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones; y el carimbo a ser insertado se encuentra acorde 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, y lo establecido en la Norma Internacional ISO 9001:2015, numeral 7.5 "Información documentada", que señala 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 sentido, en apego a lo previsto en el numeral 13 del artículo 14 de la Ley N° 870 del Defensor del Pueblo y los numerales 4 y 17 del artículo 8 de su Reglamento, modificado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2024/056, de 05 de septiembre de 2024, corresponde que el mismo sea autorizado mediante Resolución Administrativa.

Cabe aclarar que la presente conclusión es emitida en apego a la normativa legal vigente, verificando el cumplimiento y alcance de la misma, sin ingresar en aspectos técnicos que fueron inicialmente analizados por las áreas especializadas en el marco de sus funciones.

IV. RECOMENDACIÓN.

Bajo la conclusión establecida, se recomienda a su autoridad que, en ejercicio de sus funciones, suscriba la respectiva Resolución Administrativa, que autorice la adecuación del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo aprobado por Resolución Administrativa DP/RA/2024/051, de 23 de agosto de 2024, disponiendo insertar el respectivo carimbo de acuerdo 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 y la Norma Internacional ISO 9001, manteniendo la fecha de vigencia de dicha normativa en consideración a que no mereció modificación alguna y fue compatibilizado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas como Órgano Rector, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 1178, de Administración y Control Gubernamentales.

Es cuanto informo y recomiendo a los fines consiguientes.

Cc: DGAJ
ELCB/NSSP
H.R.: 27080/2025



Wendy Susy Rojas Parro
PROFESIONAL II DE APOYO A LA DIRECCIÓN
GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

INFORME TÉCNICO
INF/DP/UDITH/2025/081

A: Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

VIA: José Hernán Cortez Aguilar
JEFE UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y
TALENTO HUMANO

DE: Verónica Sotomayor Mausolf
ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Ref.: Análisis Reglamento Específico del Sistema de
Programación de Operaciones (RE-SPO)

Fecha: La Paz, 28 de julio de 2025

De nuestra consideración:

En atención a la Hoja de Ruta 27080/2025 tengo a bien poner a su consideración el análisis al documento propuesto, en el marco de las normativas institucionales vigentes y conforme a los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, bajo el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada.

I. ANTECEDENTES

Con fecha 7 de marzo de 2025, mediante Resolución Administrativa RA/DP/2025/016, se aprueba el *Procedimiento de Gestión de la Información Documentada*, el cual establece los lineamientos para la administración de documentos y registros institucionales, abarcando su elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, archivo, difusión y disposición final. Este procedimiento tiene como finalidad asegurar un control adecuado y garantizar la disponibilidad de la información documentada.

Asimismo, mediante Resolución Administrativa RA/2024/010 del 2 de abril de 2024, se aprueba la nueva estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo, la cual debe ser considerada para la actualización de toda la documentación institucional.



En este contexto, en fecha 17 de julio de 2025, se recibe en la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano la Hoja de Ruta SISCO/27080/2025, mediante la cual se remite propuesta de *Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO)* para su análisis técnico, de acuerdo al formato establecido en el procedimiento de gestión de la información documentada.

II. ANALISIS Y DESARROLLO

En cumplimiento del Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, el documento propuesto fue sometido a un proceso de revisión, verificando el correcto cumplimiento.

Durante el análisis, se verificó:

- Inclusión de carimbo con la correcta identificación y codificación
- Estructura del documento conforme al Procedimiento de Gestión de la Información Documentada.
- La coherencia de su contenido con la nueva estructura organizacional aprobada.

Como resultado de esta revisión, **no se identificaron observaciones** al documento remitido, por lo que se considera que el mismo cumple con los requisitos y lineamientos establecidos para su adecuación.

III. CONCLUSIONES

- El **Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO)** aprobado por Resolución Administrativa RA/DO/2024/051 de 23 de agosto de 2024 remitido mediante la Hoja de Ruta SISCO/27080/2025 cumple con la forma y estructura determinada en el **Procedimiento de Gestión de la Información Documentada**.
- El documento refleja adecuadamente la estructura organizacional aprobada mediante RA/DP/2024/010, garantizando la coherencia entre los procesos institucionales y las nuevas funciones asignadas.
- La propuesta de adecuación contribuye al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la disponibilidad y control de la información documentada, en conformidad con los principios de la norma **ISO 9001**.



IV. RECOMENDACIONES

- Se recomienda remitir el documento a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para su revisión y la elaboración de la Resolución Administrativa correspondiente, con el fin de aprobar la adecuación del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones y proceder con su puesta en vigencia, conforme al procedimiento institucional.
- Una vez aprobado, disponer la **difusión y socialización** del reglamento en todas las oficinas defensoriales a nivel nacional, asegurando su conocimiento y adecuada aplicación.
- Realizar **seguimiento y evaluación periódica** del cumplimiento del reglamento, a fin de identificar oportunidades de mejora en su implementación.

Sin otro particular, saludo atentamente.

JHCA/vsm
CC. Archivo



UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA
Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



NOTA INTERNA
NI/DPG/UPME/2025/020

A: Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

De: Jennifer Mónica Guachalla Escobar
DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN
Elvia Marlene Villena Romero
JEFA DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN

Ref.: **REMISIÓN REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES (RE-SPO) VIGENTE CON NUEVO FORMATO**

Fecha: 8 de julio de 2025

De mi mayor consideración:

Como es de su conocimiento, el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) fue aprobado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2024/051, de fecha 23 de agosto de 2024.

En el marco del Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo – Versión 1, la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano solicitó la adecuación del RE-SPO vigente a los formatos establecidos en dicho procedimiento.

Por tal motivo, se remite el documento ajustado a los formatos requeridos, a efectos de su derivación a la DGAJ para la correspondiente aprobación por adecuación.

Sin otro particular, le hago llegar mis cordiales saludos.

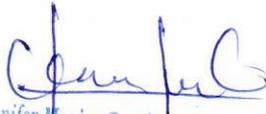
Atentamente,




Elvia Marlene Villena Romero
JEFA DE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
MONITOREO Y EVALUACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

JMGE/emvr
HRS ISCO/27080/2025
Adj. Lo indicado
c.c. Archivo




Jennifer Mónica Guachalla Escobar
DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

