



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MANUAL DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO (CCO – DP)



La Paz, 10 de febrero de 2021

Resolución Administrativa DP-RA N° 009/2021-2022

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

OFICINA NACIONAL

Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.

Nadia Alejandra Cruz Tarifa
**DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA LA DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS
DERECHOS HUMANOS**

Ximena Miriam Fajardo Navarro
**DELEGADA DEFENSORIAL ADJUNTA PARA LA VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS
DERECHOS HUMANOS DE NIÑA, NIÑO, ADOLESCENCIA, MUJERES, POBLACIONES
EN SITUACION DE VULNERABILIDAD**

Daniel Ramirez Mejia
**DELEGADO DEFENSORIAL ADJUNTO PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN
DE LOS DERECHOS HUMANOS**

Luis Fernando Munguía Sánchez
SECRETARIO GENERAL

Benjamín Aguilar Gutiérrez
DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS





ELABORADO POR UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Omar Federico Cuba
JEFE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Oscar Enrique Luján Mendoza
PROFESIONAL II PLANIFICADOR



Miguel Ángel Viscarra Arrieta
PROFESIONAL II CONSULTOR
GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL



Bolivia, 2020

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	15
2. MARCO LEGAL.....	15
3. MARCO POLÍTICO ESTRATÉGICO.....	16
3.1 Naturaleza.....	17
3.2 Misión y Visión.....	17
3.3 Principios y Valores.....	17
3.4 Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020.....	19
3.5 Atribuciones y Funciones de la Defensoría y el Defensor del Pueblo	21
4. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL.....	24
5. Canales de Comunicación.....	24
5.1 Definición de canales y medios de comunicación.....	24
5.2 Herramientas de Comunicación.....	26
5.3 Documentos de Comunicación.....	26
5.4 Relación de autoridad lineal y funcional.....	27
5.5 Contenido y forma de los documentos de comunicación.....	29
5.5.1 Notas internas.....	32
5.5.2 Informe.....	44
5.5.3 Instructivos.....	50
5.5.4 Notas Externas.....	55
5.5.5 Resolución Administrativa.....	59
5.5.6 Contratos.....	61
5.5.7 Comunicado.....	67
5.5.8 Firma Digital.....	72
5.6 Correo Electrónico Institucional.....	73
5.6.1 Asignación de Correo Electrónico Institucional.....	73
5.6.2 Uso del Correo Electrónico Institucional.....	73
5.6.3 Revisión y Verificación del Correo Electrónico Institucional.....	74
5.7 Las Tecnologías de Información y Comunicación - TIC.....	74
5.7.1 Definiciones.....	74



5.7.2	Acceso a Sistemas de Información	75
5.7.3	Sistemas de Información	75
5.7.4	Resguardo de la Información	75
6.	Consejos	75
7.	Comités	76
7.1	Comité Ejecutivo de la Defensoría del Pueblo	76
7.2	Comité Ampliado de la Defensoría del Pueblo	76
7.3	Comité de Control Interno de la Defensoría del Pueblo	77
7.4	Comités Especiales de la Defensoría del Pueblo	77
7.5	Comité Mixto de la Defensoría del Pueblo	77
8.	Comisiones	77
9.	Coordinación interna en la Defensoría del Pueblo	78
10.	Tipos e instancias de relación interinstitucional	78
11.	Sistema de Servicio al Pueblo	79
11.1	Objeto	79
11.2	Ámbito de Aplicación	79
11.3	Principios del sistema de servicio al pueblo	79
11.4	Definiciones	81
12.	Sistema de Servicio al Pueblo	82
12.1	Criterios generales para la atención de casos	82
12.2	Ingreso de un caso	83
12.3	Ingreso por solicitud individual o colectiva	84
12.4	Ingreso de oficio	84
12.5	Ingreso por derivación	84
12.6	Registro del caso	84
12.7	Transferencia en el registro	85
12.8	Cambios de operador	86
12.9	Consulta Constitucional	86
12.10	Gestión defensorial	86
12.11	Admisión	87



12.12	Notificación.	88
12.13	Investigación formal.	88
12.14	Requerimiento de información.	89
12.15	Conclusión de la investigación formal.	89
12.16	Resoluciones Defensoriales.	90
12.17	Estructura de las Resoluciones Defensoriales.	90
12.18	Clasificación de Determinaciones Defensoriales contenidas en Resoluciones Defensoriales.	91
12.19	Notificación.	91
12.20	Orientación Defensorial.	92
12.21	Rechazo.	92
13.	Acciones Constitucionales.	93
13.1	Acciones Constitucionales de Defensa.	93
13.2	Trámite.	93
13.3	Rechazo de acciones constitucionales de defensa.	94
13.4	Acción de inconstitucionalidad.	94
14.	Informes Defensoriales.	95
14.1	Finalidad.	95
14.2	Elaboración de Informes Defensoriales.	95
14.3	Tipos de Informes Defensoriales.	96
14.4	Criterios para la emisión de informes de investigación defensorial y estudio de caso	96
14.5	Propuesta de Investigación.	97
14.6	Autorización de la Defensora o Defensor del Pueblo.	97
14.7	Fuentes de información.	98
14.8	Acciones Defensoriales.	98
14.9	Trabajo de campo.	98
14.10	Requerimiento de Información.	99
14.11	Otros insumos analíticos y técnicos.	99
14.12	Estructura del Informe Defensorial.	99
14.13	Aprobación de informe defensorial.	100



14.14	Registro Informático y notificación.	100
14.15	Forma de entrega del informe.	100
15.	Seguimiento a las determinaciones defensoriales.	101
15.1	Objetivo del seguimiento.	101
15.2	Lineamientos Generales.	101
15.3	Seguimiento a las determinaciones defensoriales estructurales.	101
15.4	Mecanismos de seguimiento.	102
15.5	Solicitudes de información.	102
15.6	Causales de conclusión de las determinaciones defensoriales estructurales.	104
15.7	Seguimiento a determinaciones defensoriales no estructurales.	104
15.8	Causales de conclusión de las recomendaciones defensoriales no estructurales.	105
16.	Censura Pública.	105
16.1	Naturaleza.	105
16.2	Sujetos.	105
16.3	Atribuciones	105
16.4	Finalidad.	105
16.5	Criterios para su procedencia.	106
16.6	Contenido.	106
16.7	Inicio del Trámite.	106
17.	Acciones Penales.	106
17.1	Instancia al ministerio público.	106
18.	MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.	107
18.1	Recepción de Correspondencia.	107
18.2	Atención de Asuntos	107
18.3	Despacho de Correspondencia	107
18.4	Archivo de Gestión.	107
18.5	Transferencia de Archivo de Gestión a Archivo Central.	107
18.6	Archivo Central.	108
18.7	Reglas Generales de Gestión Documental.	108



18.7.1	Recepción de Correspondencia.	108
18.7.2	Atención de Asuntos.	108
18.7.3	Despacho de Correspondencia.	109
18.7.4	Archivo de Gestión.	109
18.7.5	Archivo Central.	110
18.8	Recepción de Correspondencia Externa.	111
18.8.1	Alcance.	111
18.8.2	Definiciones.	111
18.8.3	Responsabilidades.	113
18.8.4	Aspectos Generales.	113
18.8.4.1	Horario de Recepción de Correspondencia Externa.	113
18.8.4.2	Información de los sellos de recepción.	114
18.8.4.3	Criterios de Clasificación.	115
18.8.5	Instrucciones de Trabajo.	116
18.8.5.1	Atención de Correspondencia Corriente.	116
18.9	Despacho de Correspondencia.	121
18.9.1	Definiciones.	122
18.9.2	Responsabilidades.	122
18.9.3	Aspectos Generales.	123
18.9.3.1	Horario de Recepción de Correspondencia y/o Documentación para despacho Externa.	123
18.9.3.2	Horario de Entrega de Copia de Documentación remitida por el Servicio Postal (Courier) a la Defensoría del Pueblo.	124
18.9.3.3	Clasificación de la Documentación para despacho externo a través del Servicio Postal (Courier).	124
18.9.4	Anexos para Despacho.	124
18.9.5	Plazos de Entrega.	125
18.9.5.1	Servicio de Mensajería.	125
18.9.5.2	Servicio Postal (Courier).	125
18.9.6	Constancia de Entrega.	126



18.9.7 Plazo para devolución de la Defensoría del Pueblo de aquella correspondencia no encaminada.	126
18.9.7.1 Servicio de Mensajería.	126
18.9.7.2 Servicio Postal (Courier).	126
18.9.8 Instrucciones de Trabajo.	127
18.9.8.1 Verifique la correspondencia.	127
18.9.8.2 Si la correspondencia TIENE OBSERVACIONES.	127
18.9.8.3 Reciba la correspondencia y/o documentación.	127
18.9.8.4 Registre la correspondencia y/o documentación.	127
18.9.8.5 Entrega de la Correspondencia y/o Documentación para su despacho.	128
18.9.9 Constancia de Entrega y Despacho de Correspondencia y/o Documentación.	129
18.9.9.1 Servicio de Mensajería.	129
18.9.9.2 Servicio Postal (Courier).	129
18.9.10 Correspondencia no encaminada a destino.	129
18.9.11 Entrega al Destino - Verificación de guías presentadas por la empresa de Courier.	130
18.9.12 Formularios.	131
18.10 Archivo de Gestión.	131
18.10.1 Alcance.	131
18.10.2 Definiciones.	132
18.10.3 Responsabilidades.	133
18.10.4 Aspectos Generales.	133
18.10.4.1 Plazo de la permanencia de la documentación.	133
18.10.4.2 Organización de carpetas y expedientes.	133
18.10.4.3 Acceso a la información y servicios.	134
18.10.4.4 Operaciones principales del procedimiento.	135
18.10.5 Instrucciones de trabajo.	138
18.10.6 Registros / evidencias.	141
18.10.7 Anexos.	142



18.10.7.1	Cuadro de clasificación de series documentales	142
18.10.7.2	Formato de etiqueta de carpeta de palanca	177
18.10.7.3	Formato de etiqueta para carpetillas o folders	178
18.10.7.4	Sistemas de ordenación	179
18.10.7.5	Formulario de inventario de archivos de gestión y procedimiento de llenado	181
18.10.7.6	Conservación preventiva en archivos de gestión	183
18.10.7.7	Papeleta de préstamo	185
18.11	Transferencia de archivo de gestión a archivo central	186
18.11.1	Alcance	186
18.11.2	Definiciones	186
18.11.3	Procedimiento	187
18.11.4	Registros / Evidencias	191
18.11.5	Anexos	191
18.11.5.1	Tabla de prescripción de los valores documentales	191
18.11.5.2	Calendario de Transferencias	192
18.11.5.3	Formulario de Transferencia Documental "FTD"	192
18.11.5.4	Instrucciones para el llenado del Formulario de Transferencia Documental	193
18.12	Archivo Central	195
18.12.1	Alcance	196
18.12.2	Definiciones	196
18.12.3	Responsabilidades	198
18.12.4	Aspectos Generales	198
18.12.5	Entradas	201
18.12.6	Salidas	201
18.12.7	Instrucciones de Trabajo	201
18.12.8	Anexos	205
18.12.8.1	Inventario de Documentos de Archivo Central	205
18.12.8.2	Marbetes de Carpetas de Archivo Central	205



1.12.8.3	Tabla de Retención Documental (referencial y a ser actualizada previo registro y control de Archivo).	206
1.12.8.3	Acta de Desincorporación de Documentos.	260
1.12.8.4	Inventario de Documentos a Desincorporar.	261
1.12.8.5	Formulario de Transferencias del Archivo Central al Archivo Intermedio.	262
1.12.8.6	Prácticas de Conservación Preventiva de la Documentación.	263
1.12.8.7	Control de Préstamos.	275



1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Ley 870 – Ley del Defensor del Pueblo del 13 de diciembre del 2016, de las prioridades institucionales y a fin de garantizar su cumplimiento desde una perspectiva eficaz, eficiente y efectiva en pro de la vigencia de los derechos humanos y como parte de la correcta aplicabilidad de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB – SOA) a través de la aplicación del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo (RE – SOA), se presenta este instrumento que plasma las disposiciones legales que regulan la comunicación y coordinación organizacional, útil y precisa que se brinda internamente y al público externo.

2. MARCO LEGAL

El Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo (CCO – DP), se sustenta en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 870 – Ley del Defensor del Pueblo.
- Ley N° 777 – Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE).
- Ley N° 786 – Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020, en el Marco del Desarrollo Integral para Vivir Bien (PDES).
- Ley N° 1178 – Ley de Administración y Control Gubernamentales.
- Ley N° 974 – Ley de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.
- Ley N° 164 – Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa (NB – SOA), aprobada mediante R.S. 217055.
- Decreto Supremo N° 23318-A, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- Decreto Supremo N° 1391, Reglamento General a la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información.
- Decreto Supremo N° 23934, Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios.
- Dictamen de Compatibilidad y Concordancia N° MPD/VPC/DGSPIE N° 007/2017 al Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 007/2019 – 2020 de fecha 06 de marzo de 2019, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.



Elaborado: Miguel Angel Viscarra Arrieta

Cargo: Profesional II – Consultor en
Gestión Estratégica Institucional Fecha: 04/12/2020

Revisado: Omar Federico Cuba

Cargo: Jefe de Planificación Fecha: 04/12/2020

Aprobado: Nadio A. Cruz Tarifo

Cargo: Defensor del Pueblo a.i. Fecha: 10/02/2021

- Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019 – 2020 de fecha 22 de marzo de 2019, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de fecha 18 de junio de 2019, que aprueba la reestructuración organizacional de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 036/2019-2020 de fecha 19 de junio de 2019, que aprueba la escala salarial y planilla presupuestaria de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa RADP N° 057/2019-2020 de fecha 13 de agosto de 2019, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa RADP N° 073/2019-2020 de fecha 27 de septiembre de 2019, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2020 – 2021 de fecha 09 de noviembre de 2020, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 101/2019 – 2020 de fecha 30 de diciembre de 2019, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.

3. MARCO POLÍTICO ESTRATÉGICO.

La orientación política estratégica de la Defensoría del Pueblo resulta del mandato definido por la Constitución Política del Estado (CPE) y la Ley 870 – Ley del Defensor del Pueblo, en concordancia con el análisis del entorno y sobre todo de una valoración crítica de la situación de los derechos humanos en el Estado Plurinacional de Bolivia.

La Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia es la encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos; también es la encargada de la promoción y defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas, interculturales, afrobolivianos y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior, en coordinación con las instancias correspondientes, con autonomía funcional, financiera y administrativa.

Tomando en cuenta la Constitución Política del Estado con el fundamento de la pluralidad y pluralismo en distintos ámbitos y coyunturas de nuestro país, y con una gestión pública intercultural, vemos preponderante la labor que tiene la Defensoría del Pueblo para trabajar de manera conjunta con todas las instituciones públicas de los Órganos Legislativo, Ejecutivo, Electoral y Judicial, asimismo, también con las instituciones que se encuentran fuera de los cuatro órganos, como la Procuraduría General del Estado, la Contraloría General del Estado, el Ministerio Público y el Tribunal Constitucional Plurinacional; y desde luego no podemos dejar de lado el trabajo desarrollado con las instituciones privadas.

3.1 Naturaleza

Conforme al Artículo 2 de la Ley 870 – Ley del Defensor del Pueblo, se define como naturaleza de la institución que:

- i. 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 e instrumentos internacionales.
- ii. Asimismo, le corresponde la promoción y defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, en las comunidades urbanas, interculturales, afrobolivianas y de las bolivianas y bolivianos en el exterior, en coordinación con las instancias correspondientes.
- iii. La Defensoría del Pueblo tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, está sometida al control fiscal y tiene su sede en la ciudad de La Paz.

3.2 Misión y Visión

Misión:

“Somos una institución del Estado Plurinacional de Bolivia al servicio del pueblo para la defensa, vigencia y promoción de los derechos humanos con énfasis con las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos”

Visión:

“Ser referentes y revolucionarios en la defensa y promoción de los derechos humanos transformando realidades”

3.3 Principios y Valores

En la Ley 870 – Ley del Defensor del Pueblo, en su artículo 4 define principios para la actuación de la Defensoría del Pueblo, de estos se desprenden los valores institucionales los cuales son:

Cuadro N° 1
Principios y Valores

PRINCIPIOS	VALORES
<p>1. Accesibilidad. La Defensoría del Pueblo deberá otorgar a todas las personas naturales o jurídicas el acceso a sus servicios, evitando patrocinios, trámites o condiciones para su intervención.</p> <p>2. Celeridad. Los asuntos de competencia de la Defensoría del Pueblo, serán tramitados en forma rápida y oportuna, procurando la oralidad, sin la exigencia de formalidades que retarden o impidan la resolución del caso.</p> <p>3. Gratuidad. Todos los servicios, apoyos y asesoramientos de la Defensoría del Pueblo, serán gratuitos.</p> <p>4. Interculturalidad. La Defensoría del Pueblo promoverá la interculturalidad entendida como la interacción entre las culturas, que se constituye en instrumento para la cohesión y convivencia armónica y equilibrada entre todos los pueblos y naciones, para la construcción de relaciones de igualdad y equidad de manera respetuosa.</p> <p>5. Solidaridad y Servicio al Pueblo. Es la capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva, a las personas individuales y colectivas que requieren sus servicios, identificándose con las necesidades o demandas de quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, trabajando en beneficio del pueblo y de los sectores más desfavorecidos.</p> <p>6. Oficiosidad. La Defensoría del Pueblo actuará de oficio en el ejercicio de su mandato.</p> <p>7. Motivación de los Actos. Los actos que emanen de las investigaciones de la Defensoría del Pueblo, deben tener la debida motivación derivadas del análisis de la prueba recabada en el procedimiento investigativo, así como de corroborar si los mismos se apegan al ordenamiento jurídico.</p> <p>8. Confidencialidad y Reserva. La Defensoría del Pueblo tiene la obligación de proteger la fuente y la identidad de las personas que resulten víctimas o proporcionan información, cuando exista temor fundado, peligro o riesgo de afectación a sus derechos fundamentales. En estos casos, la información recogida puede ser declarada de carácter reservada.</p>	<p>1. Justicia. Tenemos como horizonte y práctica cotidiana el velar por el acceso a la justicia para todos, reconociendo la responsabilidad de la sociedad en todos sus niveles de forma integral para con ella, especialmente de las personas con derechos vulnerables.</p> <p>2. Compromiso. Nos comprometemos con la defensa, promoción y ejercicio de los Derechos Humanos de los bolivianos y las bolivianas, a los que consideramos la base, sustento y guía imprescindible para la construcción, vigencia y consolidación del Estado Plurinacional.</p> <p>3. Transparencia. Mantenemos nuestro accionar de forma profesional en el marco de las normas y leyes, como ejemplo de legalidad, dispuestos en todo momento a dar cuenta de nuestras actividades.</p> <p>4. Objetividad. Somos imparciales, estamos libres de prejuicios, nos guiamos por mantener una posición neutral en el marco de las normas y las leyes, escuchamos las posiciones sin juicio de valor para brindar un servicio integral.</p> <p>5. Respeto. Reconocemos, apreciamos y valoramos las cualidades de los demás con tolerancia, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas; en función del pluralismo de nuestra nación y su diversidad.</p> <p>6. Pro actividad. Asumimos la responsabilidad de la iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras eficaces, siendo oportunos en nuestro actuar.</p>



3.4 Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020

El Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo 2016 – 2020 constituye el marco de orientación político estratégico que guiará las acciones defensoriales en los próximos años, definiendo programas, proyectos y objetivos, como pilares sustantivos para la concreción de su filosofía organizacional, mismos que se detallan a continuación:

PROGRAMA N° 1: EJERCICIO Y VIGENCIA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y SECTORES DESFAVORECIDOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PROGRAMA	INDICADOR DE IMPACTO
Promover la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos	Porcentaje de políticas públicas, normas y acciones que inciden en la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos

Proyecto 1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de derechos humanos

OBJETIVO DEL PROYECTO

Incidir en el desarrollo de políticas públicas y normativa enfocadas en la generación de condiciones materiales para el ejercicio, vigencia, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.

Proyecto 1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos

OBJETIVO DEL PROYECTO

Impulsar acciones defensoriales que garanticen el ejercicio y exigibilidad de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos como resultado de su empoderamiento.

PROGRAMA N° 2: DIÁLOGO PARA LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD

OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PROGRAMA	INDICADOR DE IMPACTO
Impulsar la acción sensible al conflicto y la gestión pacífica de la conflictividad en instituciones del Estado y actores de la sociedad, desde el enfoque de derechos humanos y la cultura de diálogo y paz.	Porcentaje de Instituciones del Estado y actores de la sociedad que han incorporado en sus agendas el enfoque de derecho humanos y la cultura de dialogo y paz.

Proyecto 2.1: Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social

OBJETIVO DEL PROYECTO

Fortalecer las capacidades y mecanismos de diálogo y negociación en instituciones del Estado y actores de la sociedad como instrumentos de la prevención de la escalada violenta del conflicto y su gestión constructiva.

Proyecto 2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violenta y convivencia pacífica

OBJETIVO DEL PROYECTO

Desarrollar y transferir instrumentos de acción sensible al conflicto, educación y formación política en derechos humanos para actores del Estado y sociedad civil que permitan la prevención de la conflictividad y la vigencia de los derechos humanos.

Proyecto 2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos

OBJETIVO DEL PROYECTO

Desarrollar e implementar acciones defensoriales que garanticen la defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de la población.

PROGRAMA N° 3: EJERCICIO Y VIGENCIA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN CONDICIONES DE IGUALDAD Y EQUIDAD

OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PROGRAMA	INDICADOR DE IMPACTO
Promover la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Porcentaje de políticas públicas, normas y acciones que inciden en la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.

Proyecto 3.1: Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los derechos humanos

OBJETIVO DEL PROYECTO
Impulsar el desarrollo de acciones defensoriales enfocadas en la transformación de la desigualdad e inequidad de la población como resultado de un cambio en las relaciones de poder y convivencia.

Proyecto 3.2: Posicionamiento Institucional para la acción defensorial en beneficio del pueblo boliviano

OBJETIVO DEL PROYECTO
Desarrollar e implementar acciones que consoliden el posicionamiento institucional del rol defensorial a nivel nacional e internacional.

3.5 Atribuciones y Funciones de la Defensoría y el Defensor del Pueblo

La Ley 870 – Ley del Defensor del Pueblo define las siguientes atribuciones de la Defensoría del Pueblo:

Cuadro N° 2: Atribuciones y funciones

ARTÍCULO 5. ATRIBUCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	ARTÍCULO 14. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO
<p>1. Interponer las acciones de inconstitucionalidad, de libertad, de amparo constitucional, de protección de privacidad, popular, de cumplimiento y el recurso directo de nulidad, en casos de vulneración de derechos individuales y colectivos manifiestamente.</p> <p>2. Presentar Proyectos de Ley y proponer modificaciones a Leyes, Decretos y Resoluciones no judiciales, en materia de su competencia, en diferentes niveles de gobierno.</p> <p>3. Investigar, de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales, e instar al Ministerio Público el inicio de las acciones legales que correspondan.</p> <p>4. Solicitar a las autoridades, servidores públicos, representantes legales de empresas privadas, mixtas y cooperativas que prestan servicios públicos, o autoridades indígenas originario campesinas, la información que requiera para el ejercicio y cumplimiento de sus funciones.</p> <p>5. Formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales, y sugerencias para la inmediata</p>	<p>1. Promover la cultura del diálogo y de respeto a los Derechos Humanos, en situación de conflictos sociales, a través de la gestión y la prevención.</p> <p>2. Promover el cumplimiento de los derechos específicos establecidos en la Constitución Política del Estado, en los Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos y en las Leyes.</p> <p>3. Promover el cumplimiento de los derechos específicos de la infancia, niñez y adolescencia, y de los derechos de las mujeres y grupos vulnerables, con énfasis en medidas contra la violencia y discriminación.</p> <p>4. Promover y difundir el respeto a los principios y valores del Estado Plurinacional de Bolivia.</p> <p>5. Diseñar, ejecutar y supervisar políticas, programas y proyectos institucionales para la defensa y cumplimiento de los Derechos Humanos.</p> <p>6. Promover y ejecutar campañas de comunicación, información y sensibilización de la opinión pública para el conocimiento, comprensión y defensa de los Derechos Humanos.</p> <p>7. Servir de facilitador en la resolución de conflictos en las materias de su competencia cuando las circunstancias permitan tener un mayor beneficio a los fines tutelados.</p> <p>8. Velar por el correcto funcionamiento de los servicios públicos, amparar y proteger los derechos individuales y colectivos e intereses legítimos de las personas contra arbitrariedades, deficiencias y errores cometidos en la prestación de los mismos.</p> <p>9. Impulsar la participación ciudadana para vigilar la vigencia de los derechos y garantías constitucionales.</p> <p>10. Desarrollar investigaciones a denuncia o de oficio, audiencias públicas, orientación ciudadana, generar alertas tempranas y recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos para garantizar la vigencia</p>



Elaborado: Miguel Ángel Viscarra Arrieta
Cargo: Profesional II - Consultor en
Gestión Estratégica Institucional

Fecha: 04/11/2020

Revisado: Omar Federico Cuba

Cargo: Jefe de Planificación 04/11/2020

Aprobado: Nadia A. Cruz Tarifa

Cargo: Defensora del Pueblo a.i. Fecha: 10/02/2021

Cuadro N° 2: Atribuciones y funciones

<p>ARTÍCULO 5. ATRIBUCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</p>	<p>ARTÍCULO 14. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO</p>
<p>adopción de correctivos y medidas que aporten al cumplimiento, vigencia y promoción de los Derechos Humanos, a todos los órganos e instituciones del Estado, y emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones.</p> <p>6. Acceder libremente a los centros de detención e internación, policial o militar; institutos de formación policial o militar, casas de acogida, centros de atención de la niñez y adolescencia, y de adultos mayores; hospitales, centros de salud o instituciones que brindan servicios de salud; refugios temporales; centros de formación y educación; sin que pueda oponerse objeción alguna, a efectos de velar por el cumplimiento y promoción de los derechos de las personas que ahí se encuentran.</p> <p>7. Ejercer sus funciones sin interrupción de ninguna naturaleza, aun en caso de declaratoria de estado de excepción.</p> <p>8. Asistir con prontitud y sin discriminación a las personas que soliciten sus servicios.</p> <p>9. Elaborar los reglamentos y la normativa interna para el ejercicio de sus funciones, en el marco de la presente Ley.</p> <p>10. Interponer las acciones correspondientes contra las</p>	<p>plena de los Derechos Humanos.</p> <p>11. Ejercer la representación legal de la Defensoría del Pueblo.</p> <p>12. Designar y cesar de sus funciones a las Delegadas o los Delegados Defensoriales Adjuntos, Departamentales y Especiales, así como a las servidoras y servidores públicos de la institución.</p> <p>13. Aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.</p> <p>14. Suscribir convenios interinstitucionales y alianzas, en el marco de la Ley y los objetivos institucionales, con Organismos Internacionales establecidos en el Estado Plurinacional de Bolivia, entidades públicas, instituciones académicas, Organizaciones No Gubernamentales, organizaciones sociales, pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y el pueblo afroboliviano, para la realización de actividades, programas y proyectos, e iniciativas de promoción y difusión de los Derechos Humanos; y de cooperación técnica o financiera con instituciones nacionales o extranjeras.</p> <p>15. La Defensora o el Defensor del Pueblo puede actuar como parte o como coadyuvante en las acciones de defensa establecidas en la Constitución Política del Estado, sea de oficio o a solicitud de parte.</p> <p>16. Promover la ratificación, adhesión o suscripción de Tratados y Convenciones Internacionales sobre Derechos Humanos, velar por su observancia y promover su difusión y aplicación.</p> <p>17. Elaborar y presentar informes temáticos o periódicos sobre temas de su competencia, a las Comisiones de la Asamblea Legislativa Plurinacional, a la Asamblea Legislativa Plurinacional y a los sistemas de protección internacional de Derechos Humanos, cuando le sean requeridos.</p> <p>18. Promover el cumplimiento de los derechos de las</p>



Elaborado: Miguel Ángel Viscarra Arrieta

Revisado: Omar Federico Cuba

Aprobado: Nadia A. Cruz Tarifa

Cargo: Profesional II - Consultor en Gestión Estratégica Institucional Fecha: 04/12/2020

Cargo: jefe de Planificación Fecha: 04/12/2020

Cargo: Defensora del Pueblo a.i. Fecha: 10/02/2021

Cuadro N° 2: Atribuciones y funciones

ARTÍCULO 5. ATRIBUCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	ARTÍCULO 14. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO
<p>autoridades o servidoras y servidores públicos, representantes legales de empresas privadas, mixtas o cooperativas que presten servicios públicos, o autoridades indígenas originario campesinas, en caso de no ser atendidas sus solicitudes.</p>	<p>naciones y pueblos indígena, originario campesino, comunidades interculturales y del pueblo afroboliviano; mujeres, niñez y adolescencia, y de las poblaciones en situación de vulnerabilidad; de las consumidoras y los consumidores, usuarias y usuarios de servicios públicos; así como los derechos de la Madre Tierra y el acceso al agua como derecho humano fundamental.</p>

Fuente: Ley 870 – Ley del Defensor del Pueblo.

4. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL.

La comunicación y coordinación organizacional de la Defensoría del Pueblo comprende tres etapas:

- i. Definición de canales de comunicación.
- ii. Determinación de instancias de coordinación interna.
- iii. Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional.

5. Canales de Comunicación.

5.1 Definición de canales y medios de comunicación

Las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo están definidas en la estructura organizacional aprobada mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de fecha 18 de junio de 2019.

La Defensoría del Pueblo establece en su estructura organizacional la siguiente clasificación por tipo de función:

- **SUSTANTIVAS:** Son aquellas áreas y/o unidades organizacionales que contribuyen directamente a la consecución de objetivos estratégicos y que están relacionadas con el fin mismo de la institución.
- **ADMINISTRATIVAS:** Son aquellas áreas y/o unidades organizacionales, cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos de la institución y prestan servicios a las unidades sustantivas para su funcionamiento.
- **DE ASESORAMIENTO:** Son aquellas áreas y/o unidades organizacionales que cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades.



Misma que se detallan a continuación, tomando en cuenta su clasificación:

Cuadro N° 3: Atribuciones y funciones

Clasificación	Area o Unidad
SUSTANTIVA	Despacho de la Defensoría del Pueblo.
SUSTANTIVA	Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos.
SUSTANTIVA	Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niña, Niño y Adolescente, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.
SUSTANTIVA	Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Especial.
SUSTANTIVA	Unidad de Promoción y Educación.
SUSTANTIVA	Unidad de Difusión.
SUSTANTIVA	Unidad de Comunicación.
SUSTANTIVA	Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.
SUSTANTIVA	Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres.
SUSTANTIVA	Unidad de Niñez y Adolescencia.
SUSTANTIVA	Unidad de Derechos Humanos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano.
SUSTANTIVA	Unidad de Defensa de los Derechos Humanos.
SUSTANTIVA	Unidad de Cumplimiento Defensorial.
SUSTANTIVA	Unidad de Análisis.
SUSTANTIVA	Unidad de Movilidad Humana.
SUSTANTIVA	Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de La Paz.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Chuquisaca.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Oruro.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Potosí.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Tarija.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Santa Cruz.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Beni.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Pando.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de El Alto.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de los Yungas.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Desaguadero.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Monteagudo.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Chapare.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Llallagua.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Yacuiba.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Puerto Suárez.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Riberalta.
DE ASESORAMIENTO	Dirección de Asuntos Jurídicos.



Elaborado: Miguel Angel Viscarra Anieto

Revisado: Omar Federico Cuba

Aprobado: Nadia A. Cruz Tarifa

Cargo: Profesional 3 – Consultor en
Gestión Estratégica Institucional

Fecha: 04/12/2020

Cargo: jefe de Planificación

04/12/2020

Cargo: Defensor del
Pueblo a.i.

Fecha:
10/02/2021

Cuadro N° 3: Atribuciones y funciones

Clasificación	Área o Unidad
DE ASESORAMIENTO	Unidad de Gabinete.
DE ASESORAMIENTO	Unidad de Auditoría Interna.
DE ASESORAMIENTO	Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.
DE ASESORAMIENTO	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.
DE ASESORAMIENTO	Unidad de Planificación.
ADMINISTRATIVA	Secretaría General.
ADMINISTRATIVA	Unidad Financiera.
ADMINISTRATIVA	Unidad Administrativa.
ADMINISTRATIVA	Unidad de Talento Humano.
ADMINISTRATIVA	Unidad de Sistemas y Redes.

Fuente: Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo

5.2 Herramientas de Comunicación

Las herramientas de comunicación utilizadas por las unidades y áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo son:

- **Documentos:** que para fines de la institución será considerado como un escrito que ilustra el testimonio material acerca de un hecho, acto, situación o circunstancia realizada en funciones por instituciones, personas jurídicas, personas naturales y funcionarios de la institución, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, discos magnéticos, sistemas informáticos y otros).
- **Correo electrónico institucional:** (también conocido como e-mail, un término inglés derivado de electronic mail), que para fines institucionales será considerada como un servicio que permite el intercambio de documentos o información a través de sistemas de comunicación electrónicos. Los mensajes de correo electrónico posibilitarán el envío de cualquier tipo de documento (digital, imágenes, videos, audios y otros).
- **Tecnología de la Información y Comunicación:** (También conocido como Tics), que para fines de la institución será consideradas como un conjunto de servicios de sistemas, redes y aparatos que tiene como objetivo mejorar la transferencia de información a la población en general, instituciones públicas, personas naturales, personas jurídicas y funcionarios de la institución; con herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan y recuperan información.

5.3 Documentos de Comunicación

Los documentos generados en las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo son:

- | | |
|-----------------------|--------------------------------------|
| a) Notas internas. | i) Contratos. |
| b) Notas externas. | j) Memorándums. |
| c) Informes técnicos. | k) Autorizaciones de viaje. |
| d) Instructivos. | l) Memoriales. |
| e) Actas de reunión. | m) Programa anual de contrataciones. |
| f) Proveídos. | n) Órdenes de compra y servicios. |
| g) Resoluciones. | o) Formularios. |
| h) Reportes. | p) Otros, autorizados por la MAE. |

Cuadro N° 4: ABREVIATURAS DE LOS DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN

DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN	ABREVIATURAS
Nota Interna.	NI
Nota externa.	NE
Informe.	INF
Instructivo.	INST
Comunicado.	COM
Resolución Administrativa.	RA
Contrato Administrativo ANPE.	CA/ANPE
Contrato Administrativo Menor.	CA/MENOR
Contrato Administrativo Directa.	CA/DIRECTA
Contrato Administrativo Excepción.	CA/EXCEPCIÓN
Programa Anual de Contrataciones.	PAC
Órdenes de Compra y Servicios.	OCS
Autorización de Viaje.	AV

Fuente: Elaboración propia Unidad de Planificación.

5.4 Relación de autoridad lineal y funcional

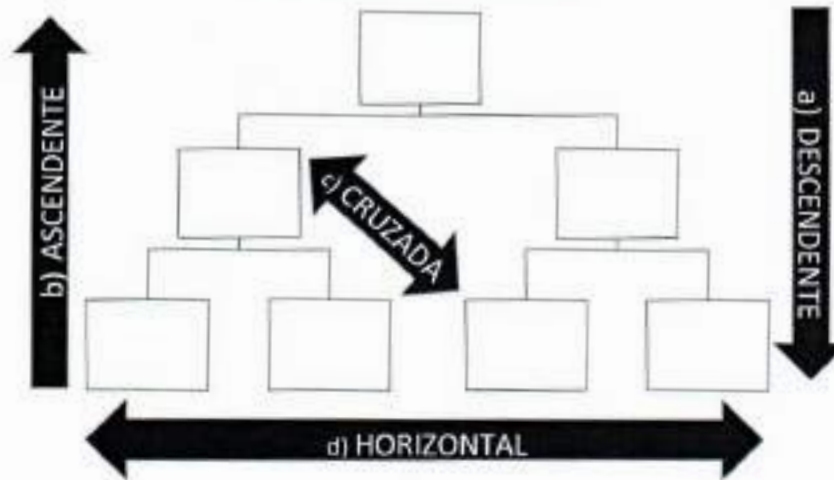
La relación de autoridad lineal y funcional está definida en la estructura organizacional y el manual de organización y funciones (MOF), ambas vigentes, de la institución.

La relación de autoridad para las áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo está definida en la SUPERVISIÓN (que señala la relación de control o supervisión que ejerce el Área o Unidad Organizacional sobre otra) del MOF.

La relación funcional está definida por el tipo de información a transmitir, misma que pueden ser:



FLUJOS DE COMUNICACIÓN



a) **DESCENDENTE:** Cuando la comunicación fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular; este tipo de comunicación será efectuado a través de las herramientas de comunicación escrita y/o comunicación oral, mismas que pueden ser:

- | | |
|----------------------|-------------------------------------|
| • Notas internas. | • Contratos. |
| • Notas externas. | • Memorándums. |
| • Informes técnicos. | • Autorizaciones de viaje. |
| • Instructivos. | • Memoriales. |
| • Actas de reunión. | • Programa anual de contrataciones. |
| • Proveídos. | • Órdenes de compra y servicios. |
| • Resoluciones. | • Formularios. |
| • Reportes. | • Otros, autorizados por la MAE. |

b) **ASCENDENTE:** Cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional hacia los niveles superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular, este tipo de comunicación será efectuado a través de las herramientas de comunicación escrita y/o comunicación oral, mismas que pueden ser:

- | | |
|----------------------|-------------------------------------|
| • Notas internas. | • Proveídos. |
| • Informes técnicos. | • Programa anual de contrataciones. |
| • Actas de reunión. | • Formularios. |



- Reportes.
 - Otros, autorizados por la MAE.
- c) **CRUZADA:** Cuando la comunicación se da entre áreas y/o unidades organizacionales de menor, igual o superior nivel jerárquico, es decir, la información no sigue el canal de comunicación ascendente y/o descendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir. Para que la comunicación cruzada tenga validez debe estar autorizada de manera escrita por el inmediato superior de las áreas y/o unidades organizacionales que tendrán la comunicación cruzada, sin que esto exima de responsabilidad a quien autoriza, y sea de conocimiento MAE, este tipo de comunicación será efectuado por escrito, mismas que pueden ser:
- Notas internas.
 - Informes técnicos.
 - Actas de reunión.
 - Reportes.
 - Proveídos.
 - Programa anual de contrataciones.
 - Formularios.
 - Otros, autorizados por la MAE.
- d) **HORIZONTAL:** La comunicación que se realiza entre personas que ocupan el mismo nivel en la estructura organizacional. Por ejemplo, una comunicación entre directores de distintas áreas o entre trabajadores del nivel jerárquico, que pueden ser la misma área o no, estas pueden ser:
- Notas internas.
 - Informes técnicos.
 - Actas de reunión.
 - Reportes.
 - Proveídos.
 - Programa anual de contrataciones.
 - Formularios.
 - Otros, autorizados por la MAE.

5.5 Contenido y forma de los documentos de comunicación.

El contenido y forma de la documentación generada debe ser uniforme para todas las áreas y unidades organizacionales de la institución; las notas externas están sujetas, en contenido y forma a decisión y aprobación de la MAE, debiendo ser consecuente hasta que concluya la gestión.

La comunicación interna tiene el siguiente contenido y forma:

CITES DE LAS ÁREAS O UNIDADES ORGANIZACIONALES: Debe estar relacionada al nombre de la misma, en este entendido los documentos tienen que identificar los CITES, de acuerdo al siguiente cuadro:

Cuadro N° 5: CITES DE LAS ÁREAS Y UNIDADES ORGANIZACIONALES

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	ABREVIATURAS
DESPACHO – MAE.	DP/AÑO/número
Unidad de Auditoría Interna.	DP/UAI/AÑO/número

Cuadro N° 5: CITES DE LAS ÁREAS Y UNIDADES ORGANIZACIONALES

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	ABREVIATURAS
Unidad de Gabinete.	DP/UG/AÑO/número
Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	DP/UPGPC/AÑO/número
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.	DP/UTILCC/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de La Paz.	DP/DDDLP/AÑO/número
Coordinación Regional de El Alto.	DP/DDDLP/CREA/AÑO/número
Coordinación Regional de los Yungas.	DP/DDDLP/CRYU/AÑO/número
Coordinación Regional de Desaguadero.	DP/DDDLP/CRD/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Chuquisaca.	DP/DDDCH/AÑO/número
Coordinación Regional de Monteagudo.	DP/DDDCH/CRM/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba.	DP/DDDC/AÑO/número
Coordinación Regional de Chapare.	DP/DDDC/CRC/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Oruro.	DP/DDDO/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Potosí.	DP/DDDPO/AÑO/número
Coordinación Regional de Llallagua.	DP/DDDPO/CRLA/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Tarija.	DP/DDDT/AÑO/número
Coordinación Regional de Yacuiba.	DP/DDDT/CRYA/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Santa Cruz.	DP/DDDSC/AÑO/número
Coordinación Regional de Puerto Suarez.	DP/DDDSC/CRPS/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Beni.	DP/DDDB/AÑO/número
Coordinación Regional de Riberalta.	DP/DDDB/CRR/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Pando.	DP/DDDPA/AÑO/número
<i>ADJUNTORÍA PARA LA DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS.</i>	DP/APDDH/AÑO/número
Unidad de Defensa de los Derechos Humanos.	DP/APDDH/UDDH/AÑO/número
Unidad de Cumplimiento Defensorial.	DP/APDDH/UCD/AÑO/número
Unidad de Análisis.	DP/APDDH/UA/AÑO/número
Unidad de Movilidad Humana.	DP/APDDH/UMH/AÑO/número

Elaborado: Miguel Angel Viscarra Arrieta
Cargo: Profesional II – Consultor en
Gestión Estratégica
Institucional

Fecha:
04/12/2020

Revisado: Omar Federico Cuba

Cargo: Jefe de Coordinación

Fecha: 04/12/2020

Aprobado: Nadia A. Cruz Terán

Cargo: Defensora del Pueblo a.i.

Fecha: 10/02/2021

Cuadro N° 5: CITES DE LAS ÁREAS Y UNIDADES ORGANIZACIONALES

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	ABREVIATURAS
Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.	DP/APDDH/UACDH/AÑO/número
ADJUNTORÍA PARA LA VIGENCIA Y EJERCICIO DE DERECHOS HUMANOS DE NIÑA, NIÑO, ADOLESCENCIA, MUJERES Y POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.	DP/AVEDHNNAMPSV/AÑO/número
Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.	DP/AVEDHNNAMPSV/UPSV/AÑO/número
Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres.	DP/AVEDHNNAMPSV/UDHM/AÑO/número
Unidad de la Niñez y Adolescencia.	DP/AVEDHNNAMPSV/UNA/AÑO/número
Unidad de los Derechos Humanos de las Naciones y Pueblos Indígenas Originarios Campesinos y Pueblo Afroboliviano.	DP/AVEDHNNAMPSV/UDHNPIOCPA/AÑO/número
ADJUNTORÍA PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.	DP/APDDH/AÑO/número
Unidad de Promoción y Educación.	DP/APDDH/UPE/AÑO/número
Unidad de Difusión.	DP/APDDH/UD/AÑO/número
Unidad de Comunicación.	DP/APDDH/UC/AÑO/número
DELEGACIÓN DEFENSORIAL ESPECIAL.	DP/DDE/AÑO/número
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS.	DP/DAJ/AÑO/número
SECRETARÍA GENERAL.	DP/SG/AÑO/número
Unidad Financiera.	DP/SG/UF/AÑO/número
Unidad Administrativa.	DP/SG/UA/AÑO/número
Unidad de Talento Humano.	DP/SG/UTH/AÑO/número
Unidad de Planificación.	DP/SG/UP/AÑO/número
Unidad de Sistemas y Redes.	DP/SG/USR/AÑO/número

Fuente: Elaboración propia Unidad de Planificación.

La uniformidad de los documentos que detallan a continuación, por su naturaleza y reglamentación que la sustenta, tienen la amplitud de identificar el CITE conforme a coordinación con el inmediato superior:

- Actas de reunión.
- Autorizaciones de viaje.
- Proveídos.
- Memoriales.
- Resoluciones.
- Programa anual de contrataciones.
- Reportes.
- Órdenes de compra y servicios.
- Memorandos.
- Otros, autorizados por la MAE.



5.5.1 Notas internas.

a) Tipo de información a transmitir de manera DESCENDENTE:

- I. **Nombre del documento.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

"NOTA INTERNA"

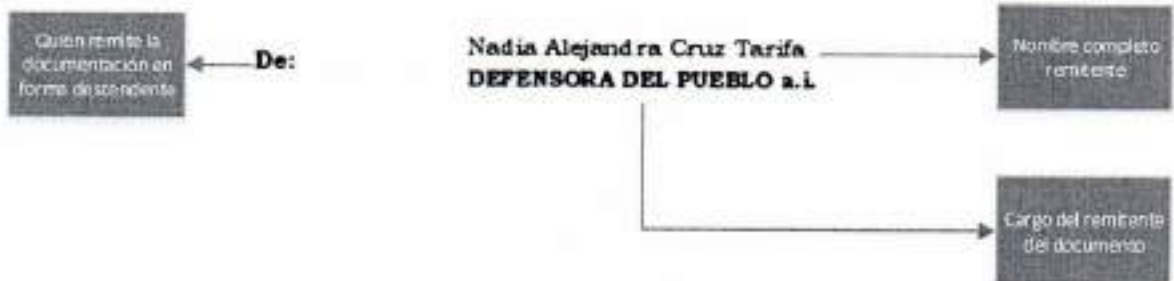
- II. **Cite del área o unidad organizacional.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:

"NI/DP/2020/001"

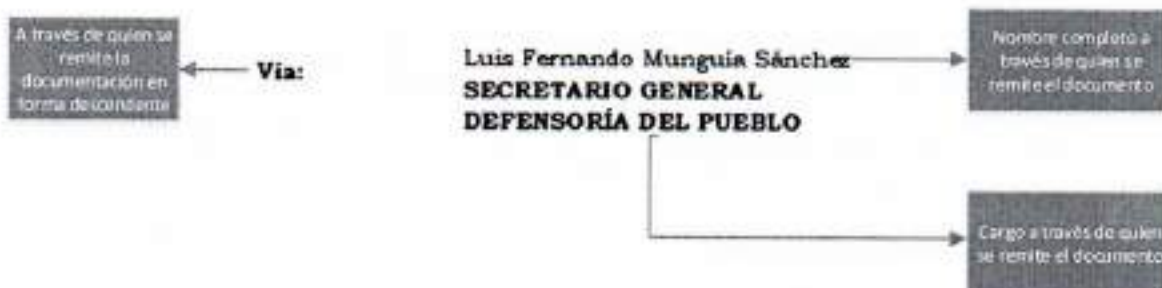


- III. **Remitente de la documentación.-** En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento, como el siguiente ejemplo:





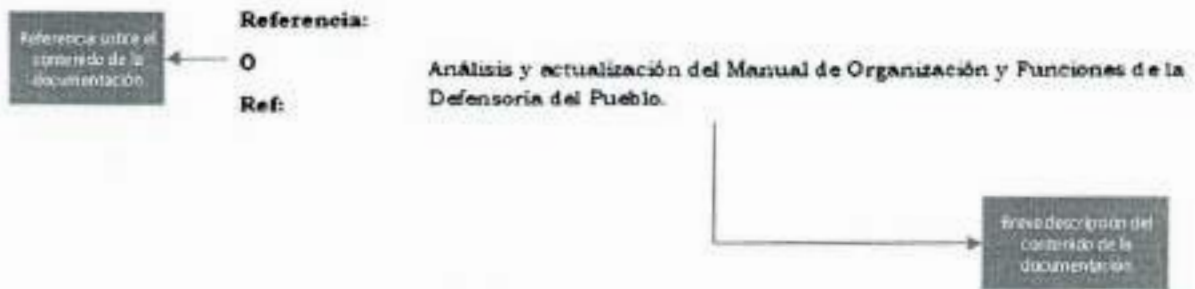
- IV. **Via.-** La relación de autoridad lineal y funcional está definida conforme a la estructura organizacional y el manual de organización y funciones (MOF). En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución, a través de quien se remite el documento, como el siguiente ejemplo:



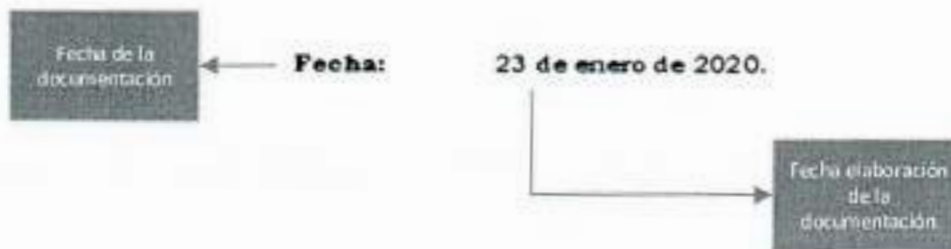
- V. **Destinatario de la documentación.-** En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento, como el siguiente ejemplo:



VI. Referencia sobre el contenido de la documentación.- En este espacio se debe dar una breve descripción del contenido de la documentación contenida, como el siguiente ejemplo:



VII. Fecha.- En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación, como el siguiente ejemplo:



VIII. Ejemplo de nota interna de forma descendente:

NOTA INTERNA

NI/DP/2020/001

De: Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.

Vía: Luis Fernando Munguía Sánchez
**SECRETARIO GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

A: Omar Federico Cuba
**JEFE DE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL - DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

Referencia: Análisis y actualización del Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.

Fecha: 23 de enero de 2020.

Fuente de letra: Bookman Old Style

Tamaño de letra: 10 pts.

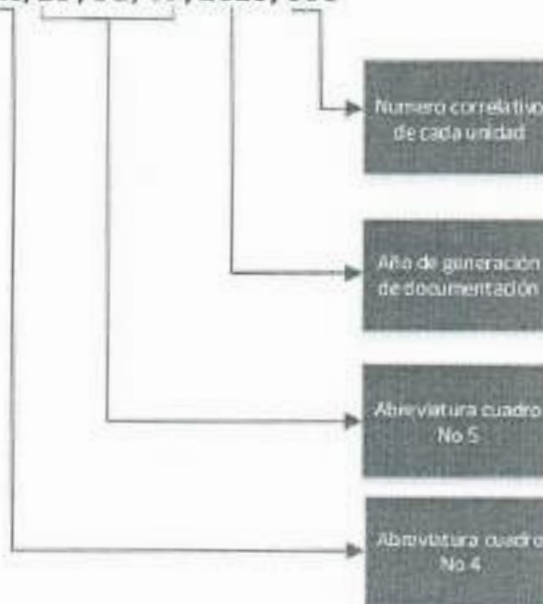
b) Tipo de Información a Transmitir de manera ASCENDENTE:

- I. Nombre del Documento.**- Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

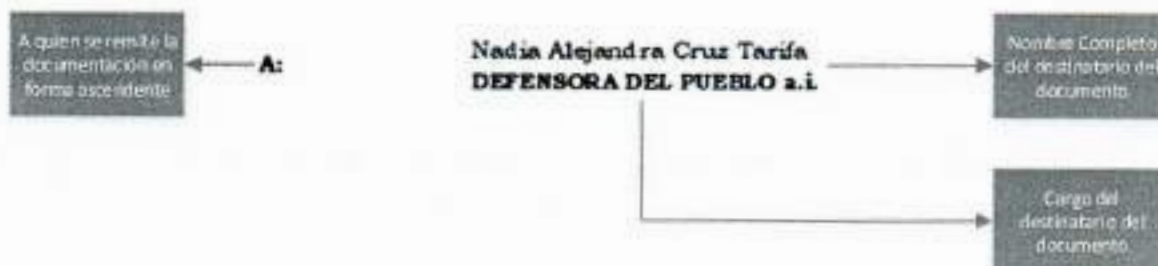
"NOTA INTERNA"

- II. Cite del área o unidad organizacional.**- Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:

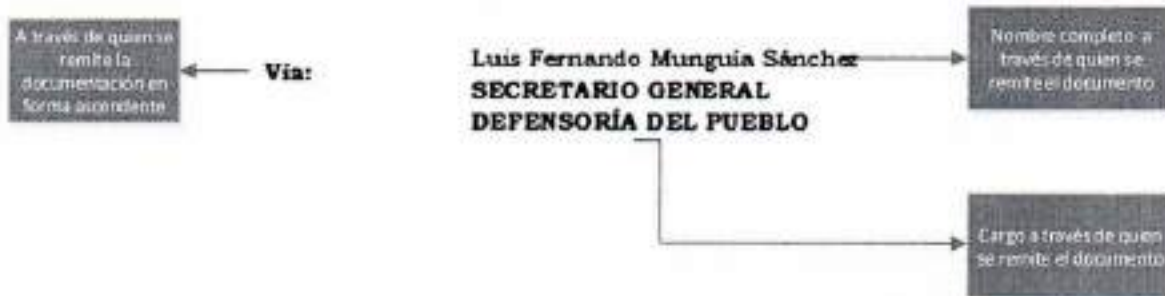
"NI/DP/SG/UP/2020/001"



III. Destinatario de la documentación.- En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento, como el siguiente ejemplo:



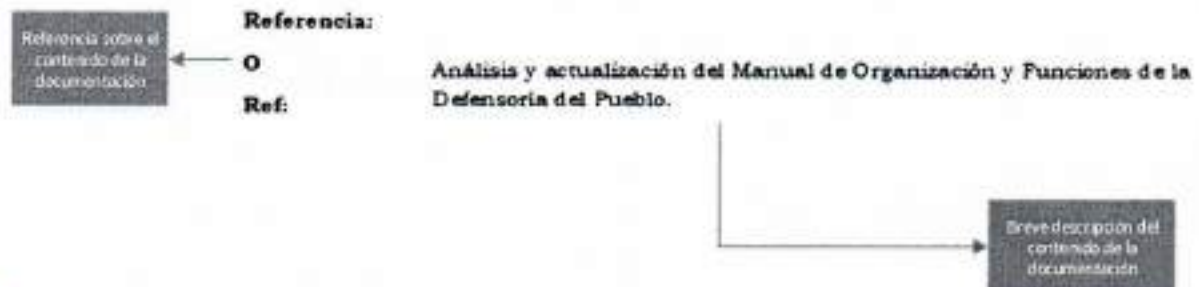
IV. Via.- La relación de autoridad lineal y funcional está definida conforme a la estructura organizacional y el manual de organización y funciones (MOF). En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución, a través de quien se remite el documento, como el siguiente ejemplo:



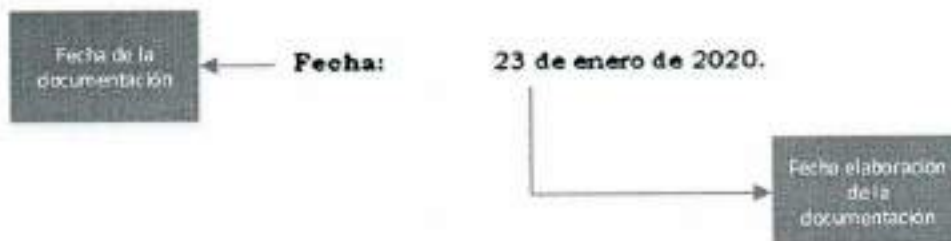
V. **Remitente de la documentación.**- En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento, como el siguiente ejemplo:



VI. **Referencia sobre el contenido de la documentación.**- En este espacio se debe dar una breve descripción del contenido de la documentación contenida, como en el siguiente ejemplo:



VII. **Fecha.-** En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación, como en el siguiente ejemplo:



VIII. Ejemplo de nota interna de forma ascendente:

NOTA INTERNA
NI/DP/SG/UP/2020/001

A: Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.

Via: Luis Fernando Munguía Sánchez
SECRETARIO GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

De: Omar Federico Cuba
JEFE DE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Referencia: Análisis y actualización del Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.

Fecha: 23 de enero de 2020.

Fuente de letra: Bookman Old Style
Tamaño de letra: 10 pts.

Elaborado: Miguel Angel Viscarra Arrieta
Cargo: Profesional II - Consultor en
Gestión Estratégica
Institucional

Revisado: Omar Federico Cuba
Cargo: jefe de Planificación
Fecha: 04/12/2020

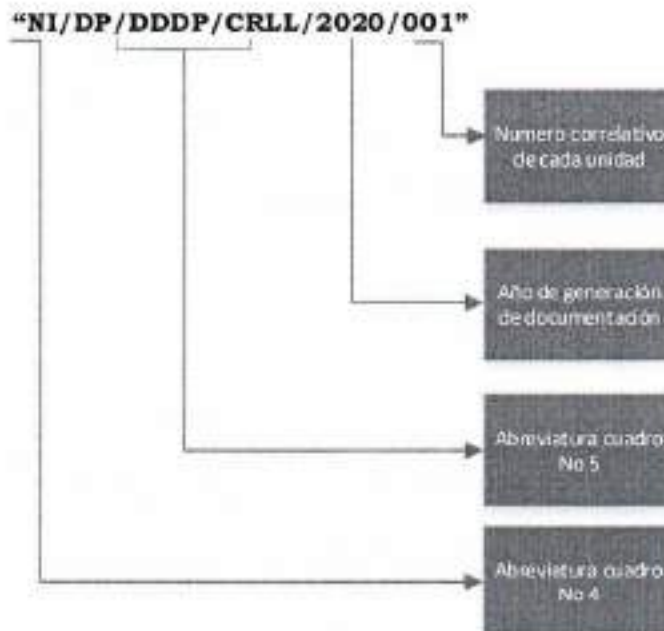
Aprobado: Nadia A. Cruz Tarifa
Cargo: Defensora del Pueblo a.i.
Fecha: 10/01/2021

c) Tipo de Información a Transmitir de manera CRUZADA:

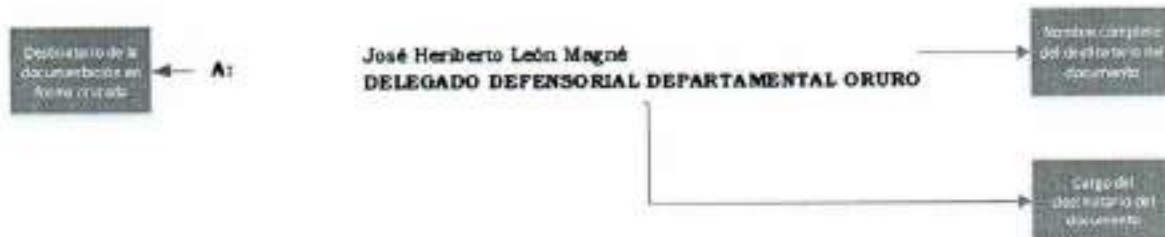
- I. **Nombre del documento.**- Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

"NOTA INTERNA"

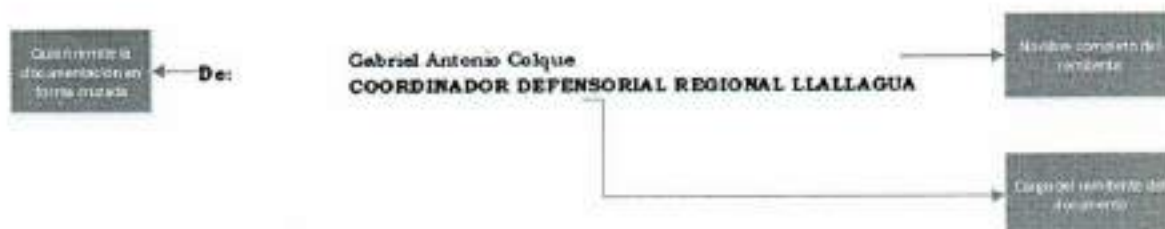
- II. **Cite del área o unidad organizacional.**- Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:



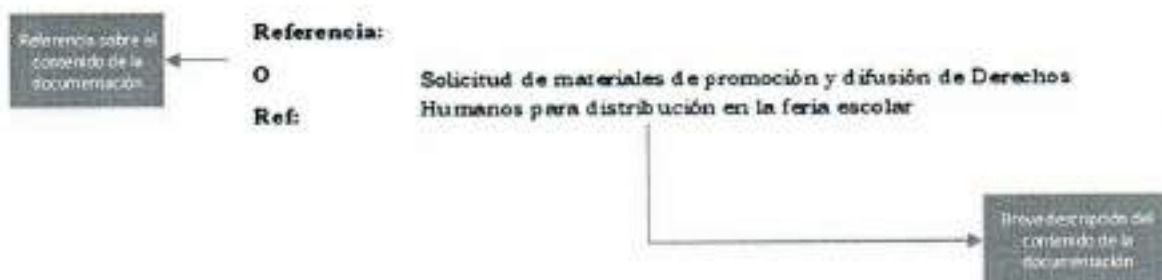
- III. **Destinatario de la documentación.**- Para remitir información de manera cruzada necesariamente se debe contar con la autorización, instrucción o resolución escrita de la MAE. En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento, como el siguiente ejemplo:



IV. Remitente de la documentación.- Para remitir información de manera cruzada necesariamente se debe contar con la autorización, instrucción o resolución escrita de la MAE. En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento, como el siguiente ejemplo:



V. Referencia sobre el contenido de la documentación.- En este espacio se debe dar una breve descripción del contenido de la documentación contenida, como en el siguiente ejemplo:





VI. Fecha.- En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación, como en el siguiente ejemplo:



VII. Ejemplo de Nota Interna de forma cruzada:

NOTA INTERNA

NI/DP/DDDP/CRL/2020/001

A: José Heriberto León Magné
DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL ORURO

De: Gabriel Antonio Colque
COORDINADOR DEFENSORIAL REGIONAL LLALLAGUA

Referencia: Solicitud de materiales de promoción y difusión de Derechos Humanos para distribución en la feria escolar

Fecha: 23 de enero de 2020.

Fuente de letra: Bookman Old Style
Tamaño de letra: 10 pts.

d) Tipo de Información a Transmitir de manera HORIZONTAL:

I. Nombre del documento.- Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

“NOTA INTERNA”



- II. Cite del área o unidad organizacional.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:



- III. Destinatario de la documentación.-** En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento, como el siguiente ejemplo:



- IV. Remitente de la documentación.-** En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento, como el siguiente ejemplo:

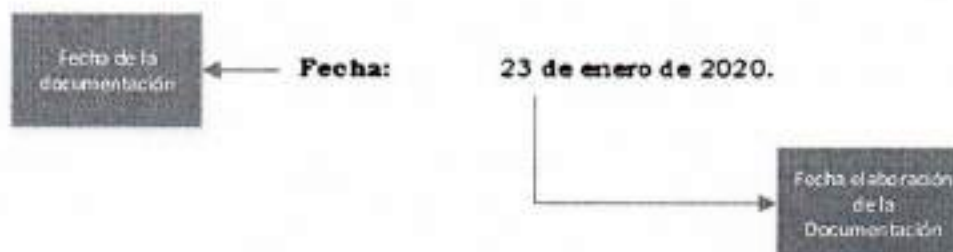




V. **Referencia sobre el contenido de la documentación.-** En este espacio se debe dar una breve descripción del contenido de la documentación contenida, como en el siguiente ejemplo:



VI. **Fecha.-** En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación, como en el siguiente ejemplo:



VII. Ejemplo de nota interna de forma horizontal:

NOTA INTERNA
NI/DP/SG/UP/2020/001

A: Oscar Guillermo Bollati Zavala
JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
SECRETARÍA GENERAL - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

De: Omar Federico Cuba
JEFE DE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Referencia: Asignación de Activos Fijos.

Fecha: 23 de enero de 2020.

Fuente de letra: Bookman Old Style
Tamaño de letra: 10 pts.

5.5.2 Informe.

De acuerdo a la comunicación interna de la Defensoría del Pueblo, a coordinación con el inmediato superior se pueden elaborar los siguientes tipos de informes:

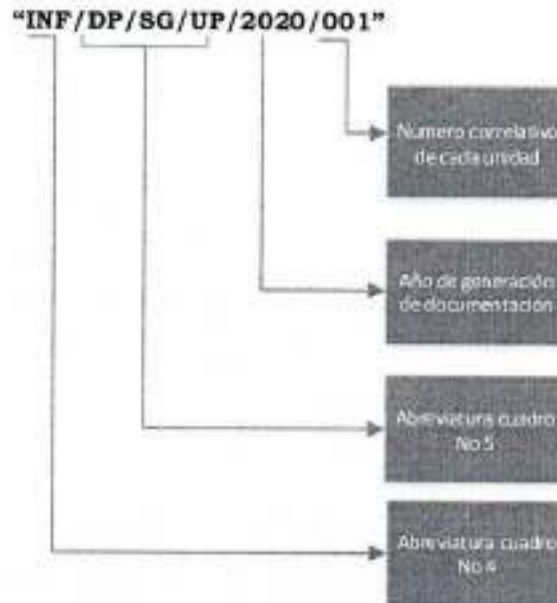
- Informe.
- Informe técnico.
- Informe legal.
- Informe de actividades.
- Informe de viajes.
- Otros, autorizados por la MAE.

a) Tipo de Información a Transmitir de manera ASCENDENTE:

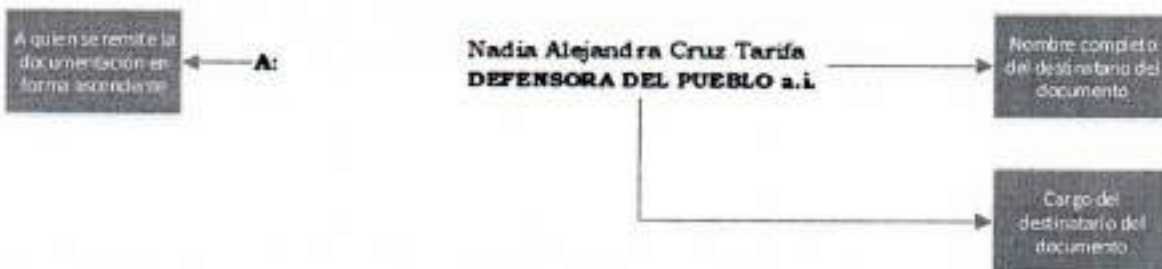
- I. Nombre del documento.-** De acuerdo al tipo de informe a realizar, deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

"INFORME"

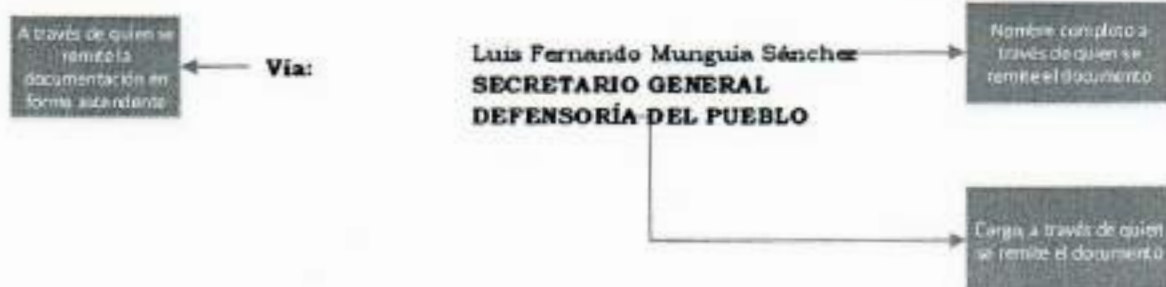
- II. **Cite del área o unidad organizacional.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:



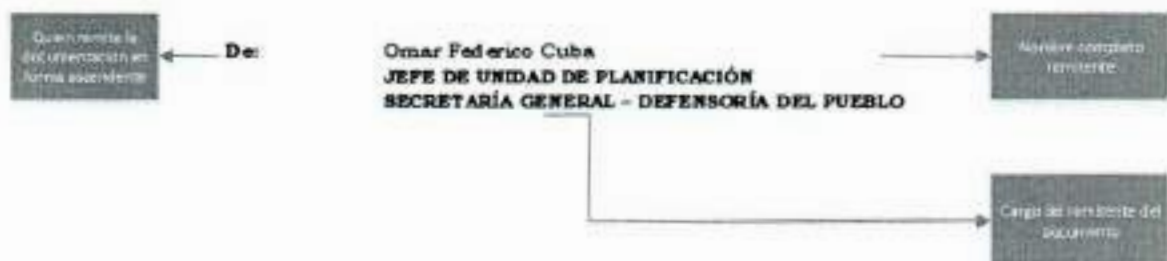
- III. **Destinatario de la documentación.-** En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento, como el siguiente ejemplo:



- IV. **Vía.-** La relación de autoridad lineal y funcional está definida conforme a la estructura organizacional y el manual de organización y funciones (MOF). En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución, a través de quien se remite el documento, como en el siguiente ejemplo:



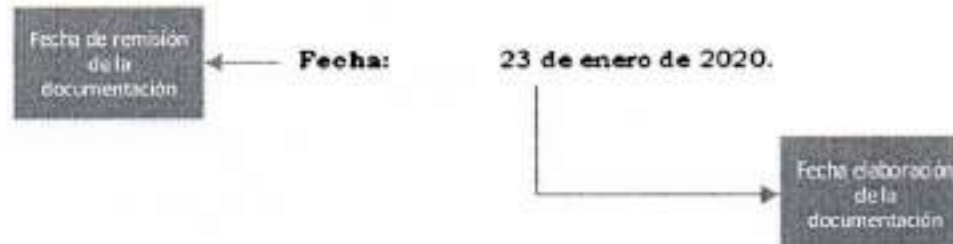
- V. **Remitente de la documentación.-** En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento, como el siguiente ejemplo:



- VI. **Referencia sobre el contenido de la documentación.-** En este espacio se debe dar una breve descripción del contenido de la documentación contenida, como en el siguiente ejemplo:



- VII. **Fecha.-** En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación, como en el siguiente ejemplo:



- VIII. Ejemplo de nota interna de forma ascendente:

INFORME

INF/DP/SG/UP/2020/001

A: Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.

Vía: Luis Fernando Munguia Sánchez
**SECRETARIO GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

De: Omar Federico Cuba
**JEFE DE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL - DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

Referencia: Informe de Seguimiento y Evaluación al Plan Estratégico Institucional PEI

Fecha: 23 de enero de 2020.

Fuente de letra: Bookman Old Style

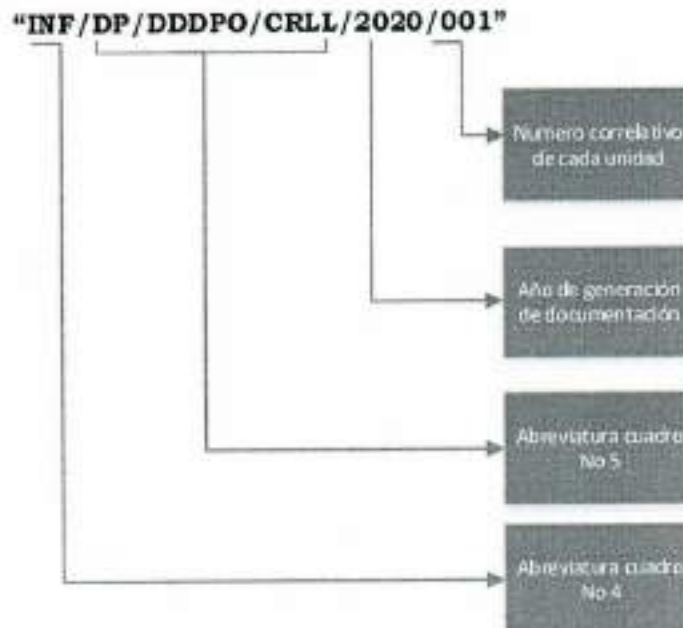
Tamaño de letra: 10 pts.

b) Tipo de Información a Transmitir de manera CRUZADA:

- I. **Nombre del documento.-** De acuerdo al tipo de informe a realizar, deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

"INFORME"

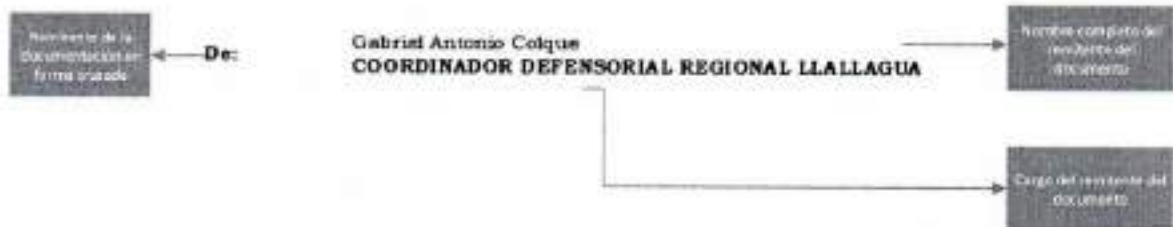
- II. **Cite del área o unidad organizacional.**- Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:



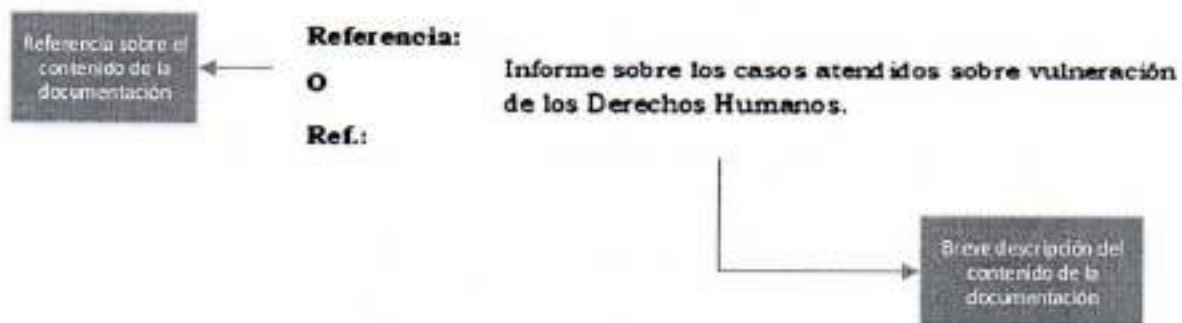
- III. **Destinatario de la documentación.**- Para remitir información de manera cruzada necesariamente se debe contar con la autorización, instrucción o resolución escrita de la MAE. En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento, como el siguiente ejemplo:



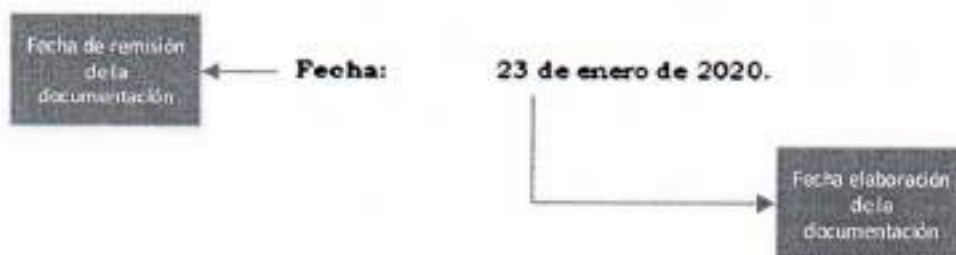
- IV. Remitente de la documentación.-** Para remitir información de manera cruzada necesariamente se debe contar con la autorización, instrucción o resolución escrita de la MAE. En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento, como el siguiente ejemplo:



- V. Referencia sobre el contenido de la documentación.-** En este espacio se debe dar una breve descripción del contenido de la documentación contenida, como en el siguiente ejemplo:



- VI. Fecha.-** En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación, como en el siguiente ejemplo:



VII. Ejemplo de informe de forma Cruzada:

INFORME
INF/DP/DDDPO/CRL/2020/001

A: José Heriberto León Magné
DELEGADO DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL ORURO

De: Gabriel Antonio Colque
COORDINADOR DEFENSORIAL REGIONAL LLALLAGUA

Referencia: Informe sobre los casos atendidos sobre vulneración de los Derechos Humanos.

Fecha: 23 de enero de 2020.

Fuente de letra: Bookman Old Style
Tamaño de letra: 10 pts.

5.5.3 Instructivos.

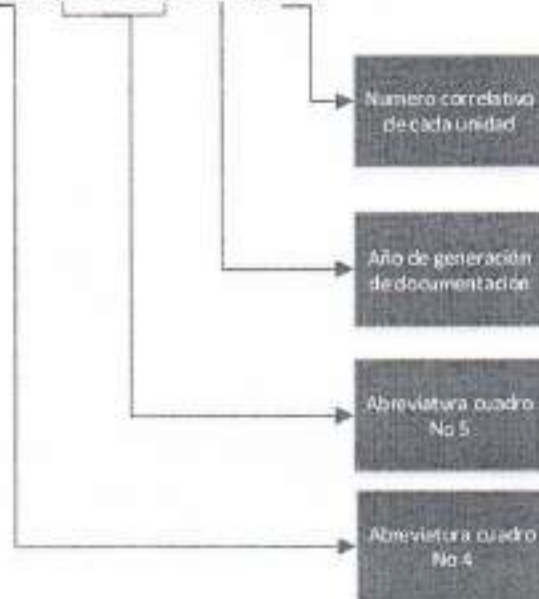
a) Tipo de información a transmitir de manera DESCENDENTE:

- I. Nombre del documento.** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

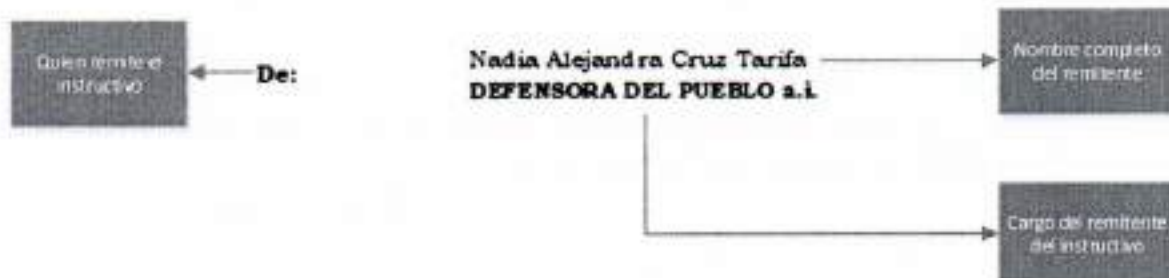
"INSTRUCTIVO"

- II. Cite del área o unidad organizacional.** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:

"INST/DP/SG/2020/001"



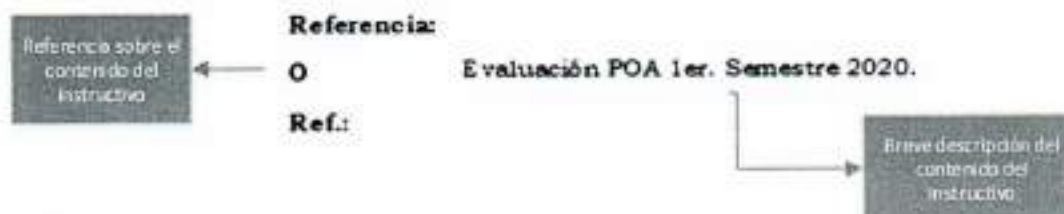
III. Remitente de la documentación.- En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento, como el siguiente ejemplo:



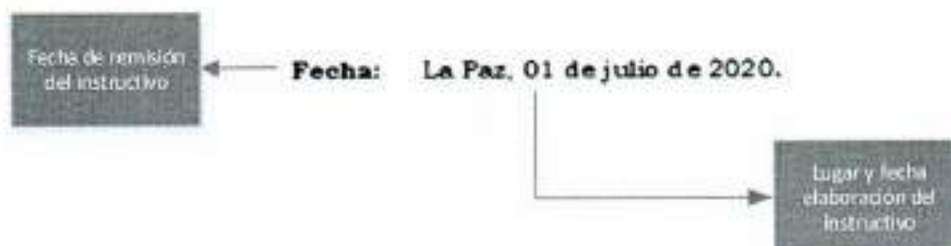
IV. Destinatario de la documentación.- En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento, como el siguiente ejemplo:



- V. **Referencia sobre el contenido de la documentación.-** En este espacio se debe dar una breve descripción del contenido de la documentación contenida, como en el siguiente ejemplo:



- VI. **Fecha.-** En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación, como en el siguiente ejemplo:



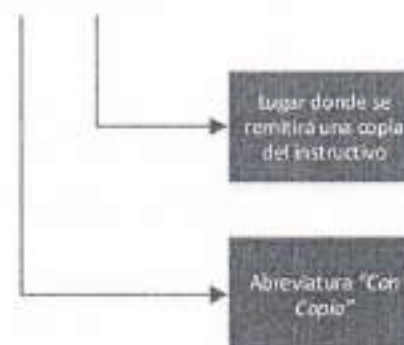
- VII. Visto Bueno.-** Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento en mayúsculas con el sello de visto bueno correspondiente del área y/o unidad organizacional que elaboro el instructivo, como en el siguiente ejemplo:

"NACT/LFMS/ofe"



- VIII. Con copia del documento.-** Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento y contendrá donde se remitirá una copia del instructivo, como en el siguiente ejemplo:

"C.c. Archivo"



- IX. Adjuntos.-** Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento indicando los documentos adjuntos que contiene el instructivo, como en el siguiente ejemplo:

¹⁴Adj. Directiva para el Proceso de Evaluación al POA 2020 – Primer Semestre¹⁵



- X.** Ejemplo de instructivo de forma descendente:

INSTRUCTIVO

INST/DP/SG/2020/001

De: Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.

A: Todas las Áreas y Unidades Organizacionales de la Defensoría del Pueblo.

Ref.: Evaluación POA 1er. Semestre 2020.

Fecha: La Paz, 01 de julio de 2020.

Fuente de letra: Bookman Old Style
Tamaño de letra: 10 pts.

ANCT/LPMS/sgf
C = Archivo
Adj. Directiva para el Proceso de Evaluación al POA 2020 – Primer Semestre

Elaborado: Miguel Angel Viscarra Arrieta
Cargo: Profesional II – Consultor en
Gestión Estratégica
Institucional

Fecha:
04/12/2020

Revisado: Omar Federico Cúba
Cargo: Jefe de Planificación

Fecha: 04/12/2020

Aprobado: Nadia A. Cruz Tarifa

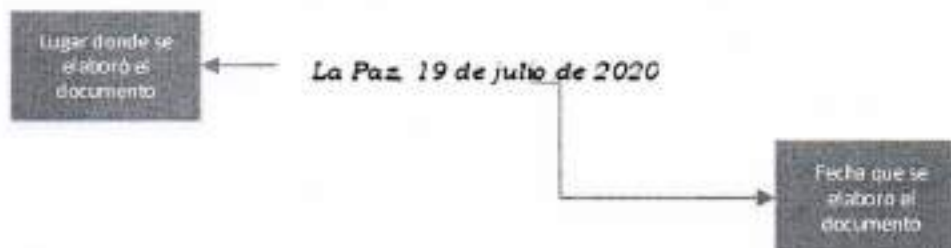
Cargo: Defensora del Pueblo a.i.

Fecha: 10/02/2021

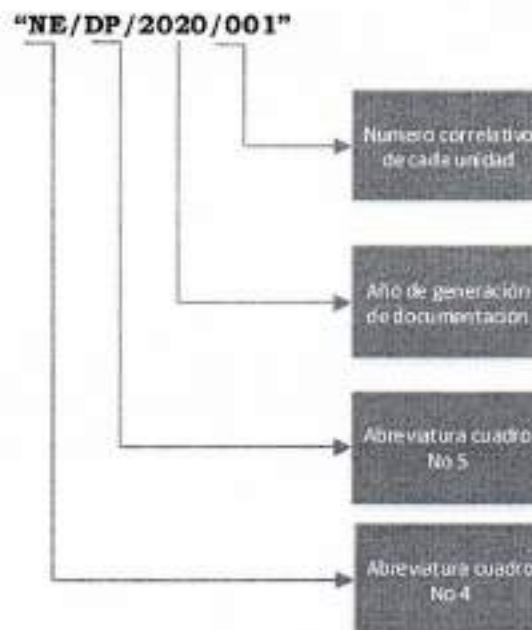
5.5.4 Notas Externas.

a) Tipo de Información a Transmitir de manera ASCENDENTE:

- I. **Lugar y fecha.-** En este espacio se debe colocar el lugar y la fecha de elaboración de la documentación deberá estar en la parte superior del lado derecho del documento, como el siguiente ejemplo:



- II. **Cite del área o unidad organizacional.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:



- III. Destinatario de la documentación.-** En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo a quien se remite el documento, como el siguiente ejemplo:

Señora:
Mariana Prado Noya
MINISTRA
MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO
Presente. -

Nombre Completo del destinatario del documento

Cargo del destinatario del documento

- IV. Referencia sobre el contenido de la documentación.-** En este espacio se debe dar una breve descripción del contenido de la documentación contenida, como en el siguiente ejemplo:

Referencia literal o abreviatura

Referencia:

O

Ref.:

PRESENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020 A ESTADO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

Breve descripción del contenido de la documentación

- V. Visto Bueno.-** Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento en mayúsculas con el sello de visto bueno correspondiente del área y/o unidad organizacional que elaboro el instructivo, como en el siguiente ejemplo:

"NACT/LFMS/ofc"



- VI. **Con copia del documento.-** Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento y contendrá donde se remitirá una copia del instructivo, como en el siguiente ejemplo:

"C.c. Archivo"



- VII. **Adjuntos.-** Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento indicando los documentos adjuntos que contiene el instructivo, como en el siguiente ejemplo:



"Adj. Plan Estratégico Institucional 2016-2020"



VIII. Ejemplo de nota externa de forma ascendente:

La Paz, 19 de agosto de 2020
NE/DP/2020/001

Señora:
Mariana Prado Noya
MINISTRA
MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO
Presente. -

Ref.: **PRESENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016 2020 AJUSTADO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.**

NACT/LP/MS/001
C.c. Archivo.
Adj. Plan Estratégico Institucional 2016-2020

Elaborado: Miguel Angel Viscarra Arrieta
Cargo: Profesional II – Consultor en
Gestión Estratégica
Institucional

Fecha:
04/12/2020

Revisado: Omar Federico Cuba
Cargo: Jefe de Planificación

Fecha: 04/12/2020

Aprobado: Nadia A. Cruz Tarifa
Cargo: Defensora del Pueblo a.i.

Fecha: 10/02/2021

5.5.5 Resolución Administrativa.

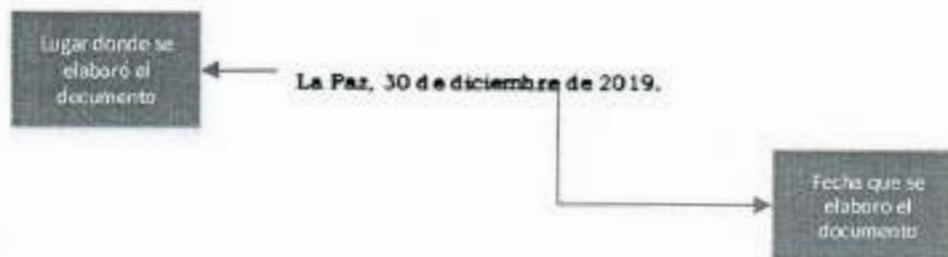
- I. **Nombre del documento.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

“RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA”

- II. **Cite de la resolución administrativa.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:



- III. **Lugar y fecha.-** En este espacio se debe colocar el lugar y la fecha de elaboración de la documentación deberá estar en el centro de la parte superior del documento, como el siguiente ejemplo:



IV. Ejemplo de resolución administrativa:

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

RA/DP/2019-2020/001

La Paz, 30 de diciembre de 2019

VISTOS Y CONSIDERANDO:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

POR TANTO:

El Defensor del Pueblo, en uso de sus atribuciones legales que le confiere la ley,

REUELVE:

PRIMERO: XXXXXXXX

SEGUNDO: XXXXXXXX

Fuente de letra: Bookman Old Style

Tamaño de letra: 10 pts.



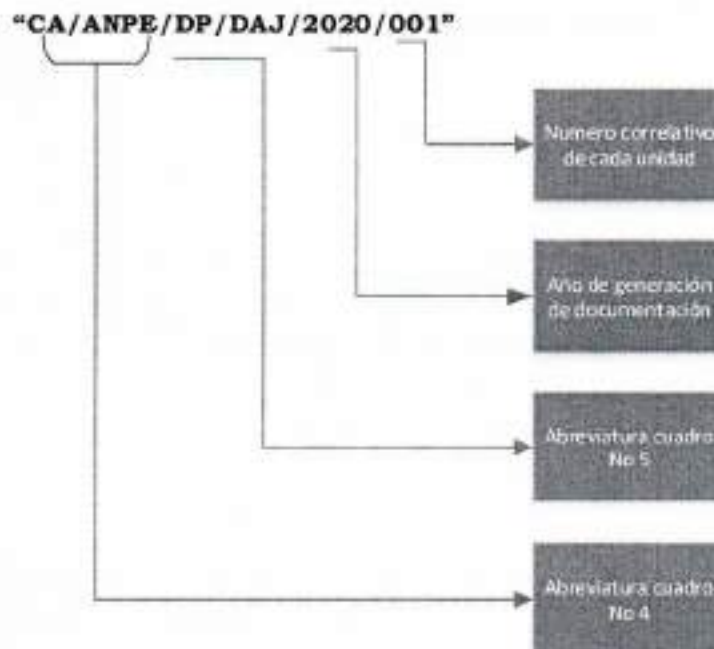
5.5.6 Contratos

a) CONTRATO ANPE:

- I. **Nombre del documento.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

"CONTRATO ADMINISTRATIVO"

- II. **Cite del CONTRATO ANPE.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:



- III. **Motivo de la contratación.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al motivo de la contratación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

**PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE CONSULTORIA
INDIVIDUAL DE LINEA "PROFESIONAL II CONSULTOR EN
GESTION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL"**



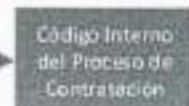
- IV. **Número CUCE.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al proceso de contratación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

CUCE: 20-0682-00-1025452-1-2



- V. **Código interno.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al código interno del proceso de contratación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

CODIGO INTERNO: DP/ANPE/2020-25



Elaborado: Miguel Ángel Viscarra Arrieta
Cargo: Profesional II - Consultor en
Gestión Estratégica
Institucional

Fecha:
04/12/2020

Revisado: Omar Federico Cyba
Cargo: Jefe de Planificación

Fecha: 04/12/2020

Aprobado: Nafía A. Cruz Tarrés
Cargo: Defensora del Pueblo a.i.

Fecha: 10/02/2021

VI. Ejemplo de contrato ANPE:

CONTRATO ADMINISTRATIVO

CA/ANPE/DP/DAJ/2020/001

**PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE CONSULTORIA INDIVIDUAL DE LINEA
"PROFESIONAL II CONSULTOR EN GESTION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL"**

CUCE: 20-0682-00-1025452-1-2

CODIGO INTERNO: DP/ANPE/2020-25

Fuente de letra: Bookman Old

Tamaño de letra: 10 pts.

b) CONTRATO MENOR:

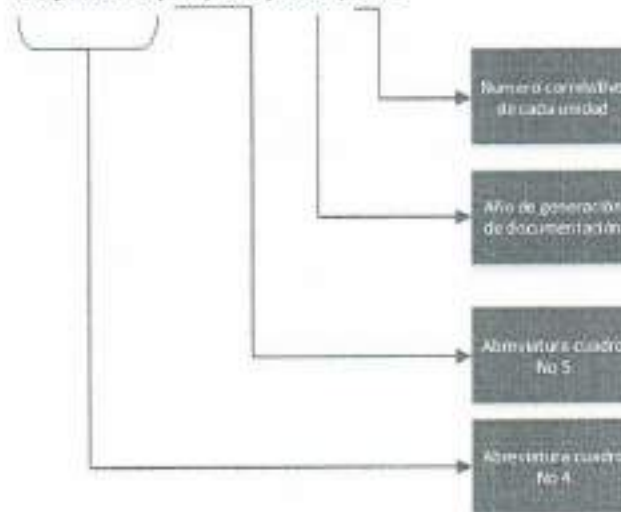
- I. **Nombre del documento.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

"CONTRATO ADMINISTRATIVO"

- II. **Cite del contrato MENOR.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:



"CA/MENOR/DP/DAJ/2020/001"



- III. **Motivo de la contratación.**- Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al motivo de la contratación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE CONSULTORIA INDIVIDUAL DE LINEA "PROFESIONAL II CONSULTOR EN GESTION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL"

Motivo de la Contratación

- IV. Ejemplo de CONTRATO MENOR:

CONTRATO ADMINISTRATIVO

CA/MENOR /DP/DAJ/2020/001

PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE CONSULTORIA INDIVIDUAL DE LINEA "PROFESIONAL II CONSULTOR EN GESTION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL"

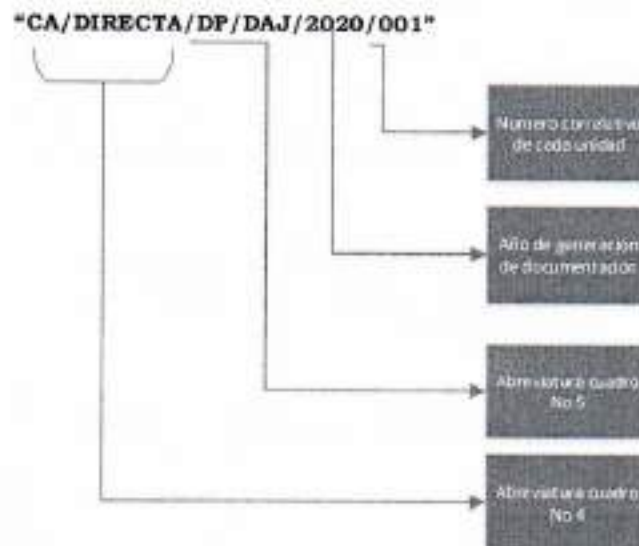
**Fuente de letra: Bookman Old
Tamaño de letra: 10 pts.**

c) **CONTRATO DIRECTO:**

- I. **Nombre del documento.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

"CONTRATO ADMINISTRATIVO"

- II. **Cite del CONTRATO DIRECTA.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:



- III. **Motivo de la contratación.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al motivo de la contratación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

**PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE VENTA DE
COMBUSTIBLE PARA LA DEFENSORIA DEL PUEBLO**

Motivo de la
Contratacion

IV. Ejemplo de CONTRATO DIRECTO:

CONTRATO ADMINISTRATIVO
CA/DIRECTA/DP/DAJ/2020/001
PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE VENTA DE COMBUSTIBLE PARA LA
DEFENSORIA DEL PUEBLO

Fuente de letra: Bookman Old
Tamaño de letra: 10 pts.

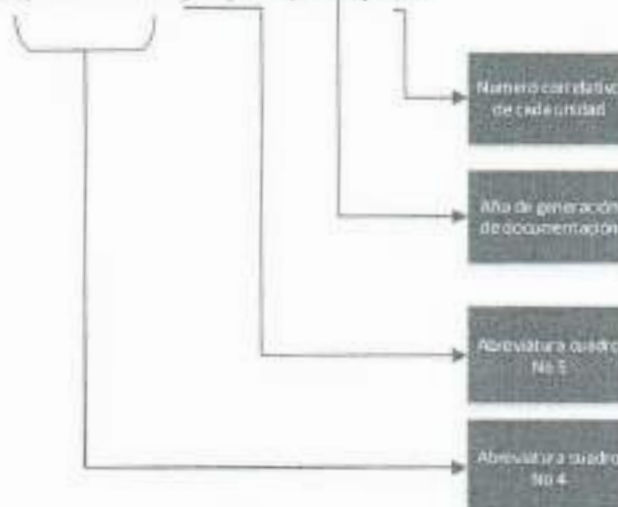
d) CONTRATO EXCEPCION:

- I. **Nombre del Documento.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en Mayúsculas y en Negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

"CONTRATO ADMINISTRATIVO"

- II. **Cite del CONTRATO EXCEPCIÓN.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en Mayúsculas y en Negrilla de acuerdo al Cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:

"CA/EXCEPCION/DP/DAJ/2020/001"



- III. **Motivo de la Contratación.**- Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en Mayúsculas y en Negrilla de acuerdo al motivo de la contratación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

PARA LA COMPRA DE EQUIPO DE BIOSEGURIDAD PARA LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Motivo de la Contratación

- IV. **Ejemplo de CONTRATO EXCEPCION:**

CONTRATO ADMINISTRATIVA

DP/DAJ/EXCEPCION/2020/001

PARA LA COMPRA DE EQUIPO DE BIOSEGURIDAD PARA LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Fuente de letra: Bookman Old
Tamaño de letra: 10 pts.

5.5.7 Comunicado.

- a) **Tipo de información a transmitir de manera DESCENDENTE:**

- I. **Nombre del documento.**- Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo a la denominación correspondiente, como el siguiente ejemplo:

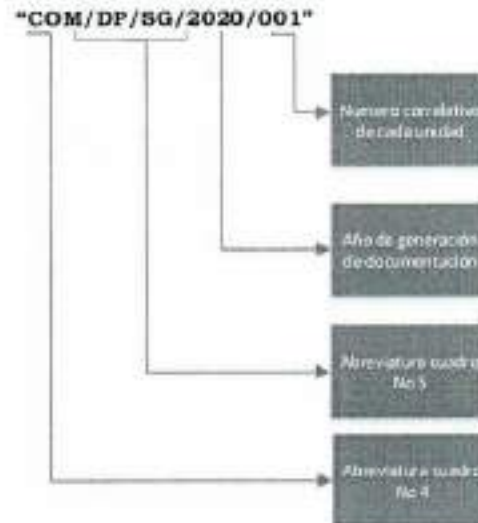
"COMUNICADO"

Elaborado: Miguel Angel Viscarra Arrieta
Cargo: Profesional II – Consultor en
Gestión Estratégica
Institucional

Revisado: Omar Federico Cuba
Cargo: Jefe de Planificación
Fecha: 04/12/2020

Aprobado: Nadia A. Cruz Tarifa
Cargo: Defensora del Pueblo a.i.
Fecha: 10/02/2021

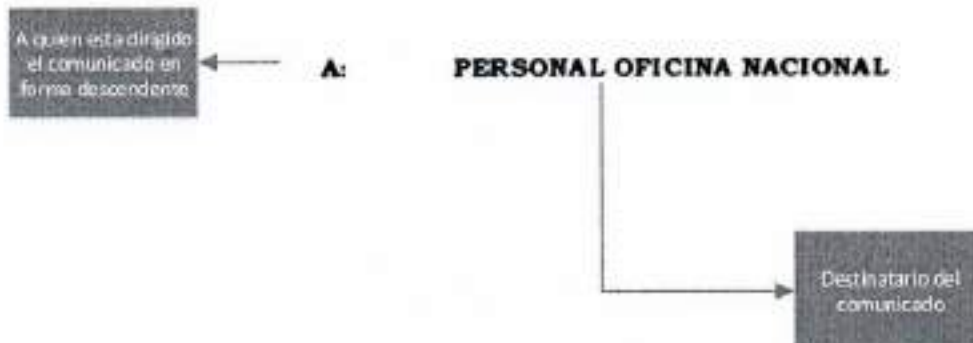
- II. Cite del área o unidad organizacional.-** Deberá estar en el centro de la parte superior del documento en mayúsculas y en negrilla de acuerdo al cite correspondiente, como el siguiente ejemplo:



- III. Remitente de la documentación.-** En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución quien remite el documento, como el siguiente ejemplo:



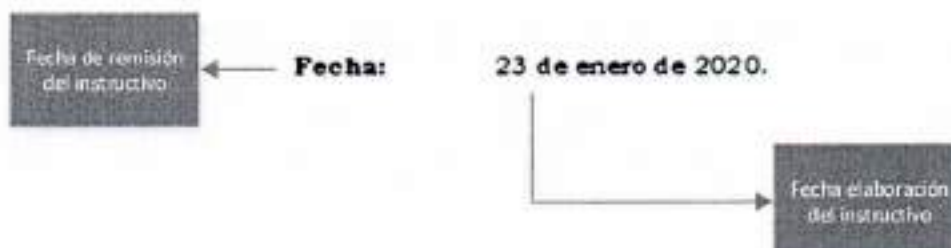
- IV. Destinatario de la documentación.-** En este espacio debe identificar los nombres, apellidos y cargo del funcionario de la institución a quien se remite el documento, como el siguiente ejemplo:



V. **Referencia sobre el contenido de la documentación.-** En este espacio se debe dar una breve descripción del contenido de la documentación contenida, como en el siguiente ejemplo:



VI. **Fecha.-** En este espacio se debe colocar la fecha de elaboración de la documentación, como en el siguiente ejemplo:



- VII. Visto Bueno.-** Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento en mayúsculas con el sello de visto bueno correspondiente del área y/o unidad organizacional que elaboro el instructivo, como en el siguiente ejemplo:



- VIII. Con copia del documento.-** Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento y contendrá donde se remitirá una copia del instructivo, como en el siguiente ejemplo:



- IX. Adjuntos.-** Deberá estar en la parte inferior izquierda del documento indicando los documentos adjuntos que contiene el instructivo, como en el siguiente ejemplo:

“Adj. Cronograma de Mantenimiento de Ascensores A y B”



X. Ejemplo de comunicado de forma descendente:

COMUNICADO
COM/DP/SG/2020/001

De: Lic. Luis Fernando Munguia Sánchez

SECRETARIO GENERAL

A: **PERSONAL OFICINA NACIONAL**

Ref: **MANTENIMIENTO DE ASCENSORES A Y B.**

Fecha: La Paz, 23 de enero de 2020.

Fuente de letra: Bookman Old Style

Tamaño de letra: 10 pts.

LPMS/OC/SG/mg
E. Araya
Adj. Cronograma de Mantenimiento de Ascensores A y B



Elaborador: Miguel Angel Viscarra Arrieta
Cargo: Profesional II - Consultor en
Gestión Estratégica
Institucional

Fecha:
04/12/2020

Revisador: Omar Federico Cuba
Cargo: Jefe de Planificación

Fecha: 04/12/2020

Aprobado: Nidia A. Cruz Tarifa

Cargo: Defensora del Pueblo a.i.

Fecha: 10/03/2021

5.5.8 Firma Digital.

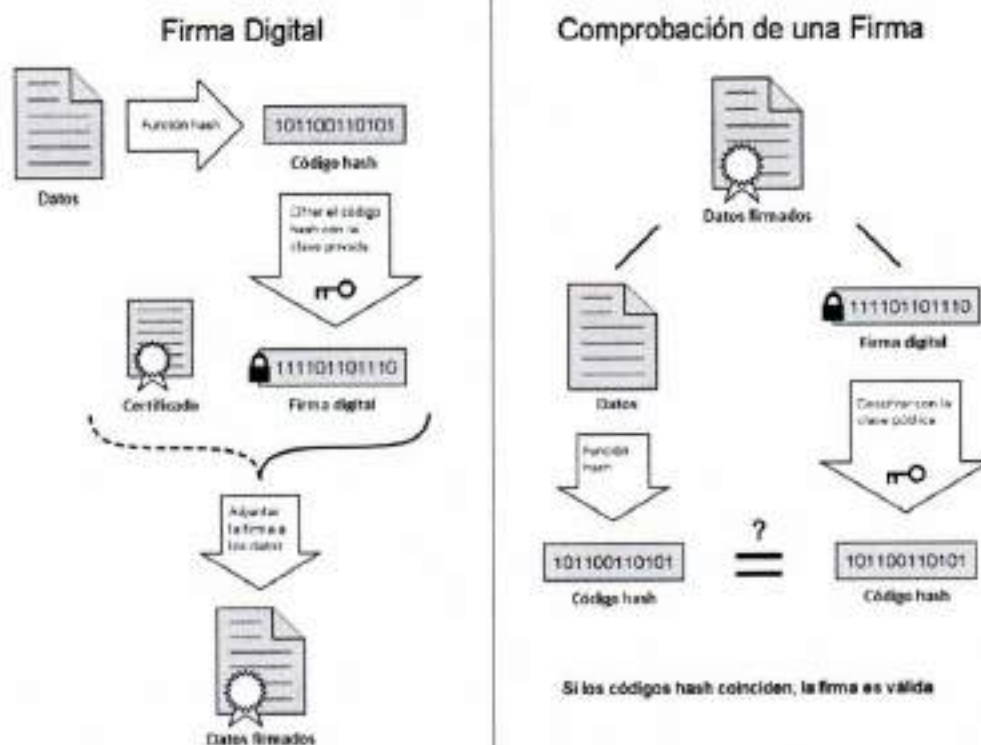
En el marco de la Ley N° 164 “**Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación**”, en su Artículo 6 punto IV inciso 5, indica:

“Firma digital. Es la firma electrónica que identifica únicamente a su titular, creada por métodos que se encuentren bajo el absoluto y exclusivo control de su titular, susceptible de verificación y está vinculada a los datos del documento digital de modo tal que cualquier modificación de los mismos ponga en evidencia su alteración”.

Las características y beneficios del uso de la firma digital se describen en el siguiente cuadro:



El proceso de firma de un documento digital y su validación se describen en el siguiente cuadro:



5.6 Correo Electrónico Institucional

El Correo electrónico institucional, es el servicio de correspondencia electrónica que se asigna a cada servidor público, consultor individual de línea o personal eventual, al inicio de su función laboral dentro de la institución, permite a los usuarios enviar y recibir mensajes electrónicos o cartas electrónicas rápidamente.

5.6.1 Asignación de Correo Electrónico Institucional

La asignación de los servicios de internet, intranet y correo electrónico institucional, se brindará a todos los servidores públicos, consultores de línea o personal eventual a su incorporación a la Defensoría del Pueblo, a través de Secretaría General, que instruirá a la Unidad de Sistemas y Redes, previa remisión del memorándum de incorporación del nuevo funcionario por parte de la Unidad de Talento Humano, la creación y habilitación de los servicios.

5.6.2 Uso del Correo Electrónico Institucional

Se proporcionará un correo electrónico institucional a los servidores públicos, consultores individuales de línea o personal eventual de la Defensoría del Pueblo.



El correo electrónico institucional de cada usuario es personal y su exclusivo, debido a que la información que administra es de propiedad institucional, el usuario se hace responsable por la información que remite y obtiene a través de dicho servicio.

El correo electrónico institucional es un medio de comunicación de CARÁCTER OFICIAL teniendo validez como nota interna, instructivo y/o informe.

5.6.3 Revisión y Verificación del Correo Electrónico Institucional.

La revisión y verificación diaria del correo electrónico institucional es obligatoria para los servidores públicos, consultores individuales de línea o personal eventual, ya que este es el medio por el cual se envían documentos oficiales en el entorno de la institución.

5.7 Las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC.

Las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC, comprende al conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión y recepción de información, voz, datos, texto, video e imágenes. Se consideran como sus componentes el hardware, el software y los servicios.

5.7.1 Definiciones

Se considerarán las siguientes definiciones:

- a) **Usuario:** Es todo servidor público, consultor individual de línea o personal eventual de la Defensoría del Pueblo, que hace uso de los sistemas de información y servicios disponibles.
- b) **Autorización:** Permiso otorgado por las instancias correspondientes, para el acceso a los sistemas de información y servicios, como para la modificación de privilegios.
- c) **Recursos Tecnológicos:** Conjunto de bienes o medios que se valen de la tecnología para cumplir con su propósito siendo tangibles como una computadora o intangibles como una aplicación informática.
- d) **Servicios Disponibles:** Todos aquellos servicios de tecnología puestos a disposición de servidores públicos, consultores individuales de línea y personal eventual de la Defensoría del Pueblo. El internet, la intranet, el correo electrónico institucional y otros que se pongan a disposición.
- e) **Contraseña de Usuario:** Serie de caracteres de conocimiento únicamente del servidor público, consultor individual de línea o personal eventual de la Defensoría del Pueblo como usuario autorizado a un sistema de información o servicio disponible.
- f) **Cuenta de Usuario:** Permisos asignados al servidor público, consultor individual de línea o personal eventual de la Defensoría del Pueblo, para el acceso a los sistemas de información a quien se asigna un nombre y contraseña de usuario para su uso responsable.



5.7.2 Acceso a Sistemas de Información

El acceso a los Sistemas de Información de la Defensoría del Pueblo, será personalizado e individual a través de la asignación de cuenta de usuario, siendo cada servidor público, consultor individual de línea o personal eventual, el responsable de su uso y administración.

5.7.3 Sistemas de Información

Los Sistemas de Información de la Defensoría del Pueblo se encuentran en la dirección web: <http://sisdp.defensoria.gob.bo/dp/>, que se describen en el siguiente cuadro:



5.7.4 Resguardo de la Información

El servidor público, consultor individual de línea o personal eventual debe identificar, almacenar y resguardar la información y documentos generados en el desempeño de sus funciones, siendo cada usuario responsable del resguardo de la información que genere.

6. Consejos.

Los consejos proponen políticas y estrategias para el logro de las acciones estratégicas finales de la Institución, cuya aplicación será definida por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo en el marco de sus atribuciones.

Los consejos podrán incluir representantes de la sociedad civilmente organizada en caso de que la Institución considere necesaria su participación, las propuestas normativas,

técnicas y/o de otra naturaleza serán puestas en consideración de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, la misma se basará en lo dispuesto en la Ley 870 y otras inherentes a la organización de la entidad.

El instrumento legal de creación de consejos, este deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.

7. Comités.

Los comités tienen un carácter permanente o temporal cuya función será la de establecer acciones, procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo y Plan Operativo Anual Institucional. Tienen la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal de nivel ejecutivo y/o operativo.

7.1 Comité Ejecutivo de la Defensoría del Pueblo.

Este comité es de carácter informativo, tiene como funciones el asesoramiento y la resolución de problemas o casos específicos.

Estará conformado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, Adjuntos, Jefe de la Unidad de Gabinete, Secretario General y Director de Asuntos Jurídicos.

El instrumento legal de creación de comités, este deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.

7.2 Comité Ampliado de la Defensoría del Pueblo.

Este comité es de carácter ejecutivo, tiene como funciones la recomendación de políticas y objetivos a seguir conformados por personal de nivel ejecutivo.

Estará conformado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, Adjuntos, Delegados Defensoriales Departamentales, Coordinadores Regionales, Jefe de la Unidad de Gabinete, Secretario General y Director de Asuntos Jurídicos.

El instrumento legal de creación de comités, este deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.

7.3 Comité de Control Interno de la Defensoría del Pueblo.

Este comité es de carácter ejecutivo, su objeto fundamental es el establecimiento del control interno en la Defensoría del Pueblo bajo características de practicidad, complejidad y niveles de implantación de sus controles internos.

Estará conformado por los Delegados Defensoriales Adjuntos, Jefe de la Unidad de Gabinete, Director de Asuntos Jurídicos, Secretario General y Jefe de la Unidad de Planificación.

El instrumento legal de creación de comités, este deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.

7.4 Comités Especiales de la Defensoría del Pueblo.

Este comité es de carácter especial y concreto, tiene como función la realización de un trabajo concreto.

Se conforma a instrucción de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo y a solicitud o disposición del ente rector.

El instrumento legal de creación de comités, este deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.

7.5 Comité Mixto de la Defensoría del Pueblo.

Este comité es de carácter compuesto, tiene como funciones la coordinación de actividades de un grupo de comités y podrán ser permanentes o transitorios.

La conformación de estos comités serán designados por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo a las necesidades.

El instrumento legal de creación de comités, este deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.

8. Comisiones.

Las comisiones se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán.

Estos podrán estar conformados por personal de diferentes niveles de la estructura de la Defensoría del Pueblo y pueden ser de carácter técnico o administrativo.



De acuerdo a la normativa vigente y a requerimiento de las áreas y/o unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, se conformaran las comisiones mediante la emisión de memorándum de designación de comisión.

9. Coordinación interna en la Defensoría del Pueblo.

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

1. El objetivo de la instancia de coordinación.
2. Las funciones específicas que debe desempeñar.
3. La unidad organizacional encargada de la instancia.
4. El carácter temporal o permanente.
5. La periodicidad de las sesiones.
6. Documentación de la evidencia de sus decisiones.

El instrumento legal de creación de la instancia de coordinación interna, esta deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.

10. Tipos e instancias de relación interinstitucional.

Las relaciones institucionales de la Defensoría del Pueblo, en el ámbito de sus competencias y funciones, son funcionales, la Defensoría del Pueblo, de acuerdo a la normativa vigente no ejerce autoridad funcional sobre otra institución y de complementación, se expresa cuando la Defensoría del Pueblo, interactúa con otra en el tratamiento de asuntos de interés compartido.

Dado que la Defensoría del Pueblo mantiene estrechas relaciones con instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales a nivel nacional e internacional en el ámbito de su mandato constitucional y con aquellas que cumplen roles complementarios al conferido en el marco normativo aplicable a la institución.

Toda relación interinstitucional en la que forme parte, dependiendo de su objetivo, duración y características operativas, deberá formalizarse mediante una disposición legal o convenio interinstitucional para el funcionamiento de comités, comisiones o grupos de

trabajo en el que se determinarán claramente las competencias específicas de las entidades involucradas, las obligaciones emergentes y la instrumentación necesaria para establecer la interrelación.

Los convenios interinstitucionales serán suscritos por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo y podrán ser:

- Cooperación interinstitucional.
- Pasantías y Trabajos Dirigidos con universidades públicas y privadas.
- Donación de recursos con la cooperación internacional.
- Alianzas estratégicas con instituciones públicas y con la sociedad civil y organizada.

Para la suscripción de convenios por las Representaciones Departamentales, la Dirección de Asuntos Jurídicos previamente definirá su contenido en función de la solicitud, antecedentes e informes remitidos, la Máxima Autoridad Ejecutiva aprobará el convenio, tomando en cuenta el informe legal y el convenio que señalará expresamente el texto aprobado.

11. Sistema de Servicio al Pueblo.

11.1 Objeto.

Se establece los procedimientos y disposiciones para la atención de casos, la interposición de acciones constitucionales, las investigaciones especiales y la fase de seguimiento para su cumplimiento a ser desarrolladas por el personal dependiente de la Defensoría del Pueblo.

11.2 Ámbito de Aplicación.

Es de aplicación obligatoria por el personal dependiente de la Defensoría del Pueblo tanto en la Oficina Nacional como en las Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales.

11.3 Principios del sistema de servicio al pueblo

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

- a) **Servicio al Pueblo:** La Defensoría del Pueblo responde a los requerimientos y expectativas de toda la población con oportunidad, celeridad, calidez, mediante un servicio de calidad, solidario, gratuito y desburocratizado.
- b) **Independencia:** La Defensoría del Pueblo, en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los órganos del Estado, tampoco condiciona sus actos a ningún tipo de presión de ninguna instancia pública o privada, pues sus determinaciones se basan en elementos objetivos obtenidos de sus investigaciones y del cumplimiento de sus atribuciones.
- c) **Oficiosidad:** La Defensoría del Pueblo actuará de oficio en el ejercicio de su mandato constitucional e impulsará la atención de casos.
- d) **Plurinacionalidad:** Se rompe con la concepción del Estado Nación homogenizante y asimisionalista y se reconoce a las NPIOC y al pueblo Afroboliviano como Naciones con capacidad de decidir sus destinos, con el derecho a la libre determinación, su cultura, sus instituciones, como factores de cambio dentro el proceso de descolonización y construcción de la plurinacionalidad.
- e) **Accesibilidad:** Otorgando a todas las personas naturales o jurídicas el acceso a sus servicios, evitando trámites o condiciones innecesarias para su intervención.
- f) **Solidaridad y Servicio al Pueblo:** Es la capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva, a las personas individuales y colectivas que requieren sus servicios, identificándose con las necesidades o demandas de quienes se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, trabajando en beneficio del pueblo y de los sectores más desfavorecidos.
- g) **Celeridad y oportunidad:** Los asuntos serán tramitados en forma rápida y oportuna, procurando la oralidad, sin la exigencia de formalidades que retarden o impidan la resolución del caso.
- h) **Compromiso y conciencia social:** Es la comprensión de que la responsabilidad con el pueblo no está condicionada a las labores cotidianas y limitaciones formales, sino a la conciencia de justicia social y lucha por los derechos humanos, en especial por los sectores en situación de vulnerabilidad.
- i) **Confidencialidad y Reserva:** Se protegerá la fuente y la identidad de las personas que resulten víctimas o proporcionen información, cuando exista temor fundado, peligro o riesgo de afectación a sus derechos fundamentales o cuando la normativa vigente lo disponga. En estos casos, la información recogida puede ser declarada con carácter reservado, a fin del resguardo de la identidad de las personas peticionarias o presentantes cuando así lo requieran o sea adecuado para precautelar sus derechos.
- j) **Eficiencia y eficacia:** Las actuaciones institucionales procurarán la optimización de recursos, tiempo y resultados a favor del pueblo.
- k) **Gratuidad:** Todos los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo son gratuitos.



- l) Interculturalidad:** Se reconoce la expresión y convivencia de la diversidad cultural, institucionalidad, normativa y lingüística, y el ejercicio de los derechos individuales y colectivos en búsqueda del Vivir Bien.
- m) Motivación de los Actos:** Los actos que emanen de las investigaciones de la Defensoría del Pueblo deben tener la debida motivación derivada del análisis de la prueba recabada en el procedimiento investigativo y del ordenamiento jurídico vigente.
- n) Transparencia:** La Defensoría del pueblo administra sus recursos de forma visible y limpia, con honestidad e idoneidad y debe permitir el acceso a la información en forma veraz, oportuna, comprensible y confiable, salvo la restringida por norma expresa.

11.4 Definiciones.

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



12. Sistema de Servicio al Pueblo.

12.1 Criterios generales para la atención de casos.

En la gestión de casos se consideran los siguientes criterios generales:

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



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

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

12.2 Ingreso de un caso.

Un caso podrá ingresar de las siguientes formas:

- a) Por solicitud individual o colectiva, sea escrita, verbal o vía informática.
- b) De oficio
- c) Por derivación de cualquier área o unidad.

12.3 Ingreso por solicitud individual o colectiva.

- a) El caso podrá ser presentado por cualquier persona natural o jurídica, grupos, agrupaciones u organizaciones, por sí o por tercero que se sienta afectado por actos o procedimientos administrativos arbitrarios, violaciones de derechos humanos u otros actos ilegales, de manera escrita o verbal y sin impedimento de cualquier naturaleza. No se requerirá patrocinio legal.
- b) Los casos podrán ser formulados en cualquier idioma sin perjuicio de que la Defensoría, del Pueblo proporcione un traductor al peticionario o presentante.

12.4 Ingreso de oficio.

- a) Conocida por cualquier medio, la vulneración o amenaza de vulneración a un derecho individual o colectivo, la Defensoría del Pueblo podrá iniciar la investigación del caso, sin perjuicio de tomar contacto con la persona o personas afectadas.
- b) Si en el curso de la investigación la persona afectada decide adherirse a la misma, se incorporarán sus datos como peticionario.
- c) Si la persona afectada manifiesta expresamente que no requiere la intervención defensorial, el caso podrá ser archivado, sin embargo luego de un análisis de las circunstancias, los alcances de la medida, la gravedad de la vulneración, los derechos involucrados u otros aspectos, el o la Delegada Departamental, la Adjunta o Adjunto de Defensa y Cumplimiento Defensorial o la Defensora o Defensor del Pueblo, podrán disponer el seguimiento del caso hasta su conclusión. Cuando se trate de Derechos colectivos o difusos, no se archivará el caso.

12.5 Ingreso por derivación.

El ingresado por derivación es el registro de un caso que es remitido desde otra área o unidad que solicita su atención, para investigación y trámite regular.

12.6 Registro del caso.

- I. El registro del caso contendrá:
 - a) Nombre y apellidos del peticionario o en su caso del presentante.
 - b) Rango de edad.
 - c) Dirección.
 - d) Correo electrónico o números telefónicos de contacto.
 - e) Nombre de la autoridad, institución o agente. A tal efecto se tienen las siguientes opciones:





1. Autoridad, institución o agente denunciado.
 2. Autoridad, institución o agente vulnerador, si corresponde.
 3. Institución Responsable.
- f) Relación circunstanciada del hecho.
 - g) Pertenencia a grupo vulnerable tomando en cuenta las características del peticionario
 - h) Clasificación del grupo vulnerable al que pertenece el peticionario cuando el hecho denunciado tenga directa relación con su condición personal.
 - i) La clasificación de derecho denunciado y conducta de acuerdo al clasificador vigente.

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

- a) Su transferencia a la oficina defensorial correspondiente de conformidad al ámbito territorial.
- b) La pertinencia de realizar orientación defensorial, gestión defensorial, admisión o rechazo.

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

12.7 Transferencia en el registro.

- I. Los casos registrados en una oficina defensorial podrán ser transferidos a otra oficina diferente, cuando la persona manifieste que le es más factible apersonarse a una determinada oficina defensorial.
- II. También corresponderá la transferencia cuando la autoridad, institución o agente denunciado se encuentre dentro de la competencia territorial de otra oficina defensorial o sea más accesible su atención por esta.
- III. No se aplica la transferencia del caso, cuando corresponda la orientación defensorial. Asimismo, se debe tomar en consideración que la remisión debe realizarse justificadamente y de manera inmediata para que la oficina receptora tenga el plazo necesario para decidir su admisión, gestión defensorial o rechazo. En caso de duda se podrá realizar la consulta a la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.
- IV. Sin perjuicio de lo establecido en el presente artículo, las Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales podrán solicitar apoyo en la realización de actos investigativos fuera de su jurisdicción a otras Delegaciones, Coordinaciones y a la oficina nacional.



12.8 Cambios de operador.

- I. El servidor o servidora que registre el caso, podrá solicitar a su inmediato superior de manera fundada y respaldada su atención por otro servidor o servidora de la oficina, por las siguientes causales:
 - a) Hay conflicto de intereses por estar relacionado directa o indirectamente por afecto o desafecto o por vínculo familiar a la peticionaria, peticionario o presentante, o a la o el servidor público denunciado.
 - b) Se ha generado un conflicto entre el peticionario o peticionaria y el servidor o servidora que pueda incidir negativamente o entorpecer el proceso de investigación.
- II. Las causales deben ser fundadas y respaldadas. En el caso de la causal señalada en el Inciso b) del Parágrafo I del presente Artículo será pasible a proceso interno cuando sean atribuibles a la o el servidor público.

12.9 Consulta Constitucional.

En caso que la o el operador advierta la violación de derechos humanos que puedan ser tutelados mediante una acción constitucional, podrá realizar la consulta inmediata y vía sistema informático a la Unidad de Asuntos Constitucionales, justificando brevemente los motivos que determinan esta actuación.

12.10 Gestión defensorial.

- I. La Defensoría del Pueblo atenderá los casos mediante Gestión Defensorial por las siguientes causales:
 - a) Cuando versen sobre actos que atenten contra la integridad personal, salud o vida de Poblaciones en situación de vulnerabilidad.
 - b) Por determinación expresa de la Adjutoría de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos o la MAE, a solicitud de Delegadas y Delegados Adjuntos, Delegadas y Delegados Departamentales o Coordinadores regionales debidamente fundamentada.
- II. La gestión defensorial se realizará dentro de los plazos establecidos en la normativa interna vigente luego de registrado el caso. El operador deberá efectuar todas las acciones que considere convenientes y pertinentes, como:
 - a) Llamadas telefónicas.
 - b) Acompañamientos.
 - c) Derivación asistida.
 - d) Visitas.
 - e) Reuniones.
 - f) Revisión de documentos.





- g) Entrevistas.
- h) Testimonios.
- i) Verificaciones.
- j) Y aquellos que no estén sujetos a plazos o procedimientos formales.

III. Concluido el plazo establecido en la normativa interna vigente, el operador analizando las gestiones defensoriales podrá:

- a) Admitir el caso para su investigación formal, conforme a lo establecido en el párrafo I del Artículo 218 de la Constitución Política del Estado.
- b) Realizar seguimiento de los resultados de las acciones efectuadas o excepcionalmente la adopción de nuevas gestiones defensoriales de acuerdo a los plazos establecidos en la normativa interna vigente.
- c) Concluir el caso de acuerdo a las causales contempladas en el Parágrafo IV.

IV. La gestión defensorial concluirá por las siguientes causales:

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

12.11 Admisión.

- I. Se podrán admitir casos que impliquen presuntas violaciones de los derechos humanos, de las garantías, derechos individuales y colectivos establecidos en la Constitución Política del Estado, leyes, tratados y convenios internacionales aprobados por el Estado Boliviano contra la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad administrativa de instituciones privadas que presten servicios públicos.
- II. El plazo máximo de admisión para investigación formal, está determinado en la normativa interna vigente, para lo cual se emitirá un documento de admisión. Sin embargo, podrá realizarse este procedimiento, muy excepcionalmente fuera del plazo y previo informe de las razones y justificaciones por parte del operador con



autorización del Delegado Departamental o del Coordinador Regional o del Supervisor del SSP de la oficina.

12.12 Notificación.

- I. El documento de admisión será notificado al peticionario o presentante de manera verbal o escrita, sea de forma personal o en secretaría de la oficina, dándose inicio a la investigación formal.
- II. Excepcionalmente, si no se cuenta con información suficiente o sea necesaria la presencia del peticionario o presentante para iniciar la investigación, el operador deberá realizar acciones a fin de comunicarse con el interesado, dentro del plazo establecido en la normativa interna vigente. Culminado el plazo señalado, se solicitará a la Delegada o Delegado o Coordinadora o Coordinador decidir el archivo como caso no notificado o disponer la notificación en secretaría para el inicio de la investigación de acuerdo a la naturaleza del mismo y las posibilidades de su investigación con la información disponible.

12.13 Investigación formal.

- I. La finalidad de la investigación es evidenciar los hechos denunciados y en su caso lograr la cesación o subsanación de la vulneración del derecho y la protección de la persona o población en situación de vulnerabilidad.
- II. La investigación formal deberá ser realizada dentro del plazo establecido en la normativa interna vigente, computable desde el registro del caso. Sin perjuicio de este plazo máximo, las y los operadores deberán realizar las acciones de investigación necesarias oportunamente y deberán mantener continuidad y regularidad. En la valoración de la oportunidad, continuidad y regularidad de las acciones, se deberá valorar cada caso de forma particular considerando los criterios y principios señalados en el Inciso f) y en el Inciso l) de los principios del Sistema de Servicio al Pueblo.
- III. El operador podrá apersonarse a cualquier dependencia administrativa con el objeto de iniciar las acciones defensoriales que crea pertinente, considerando las establecidas en la gestión defensorial, para comprobar el hecho y lograr su subsanación.
- IV. Dentro de una investigación podrá considerarse todos los elementos de convicción que puedan conducir al conocimiento del hecho y de la responsabilidad de la autoridad o servidor público denunciado. Podrán utilizarse como medios de comprobación de la vulneración de derechos, testimonios, pericias, informes, verificaciones, revisión de documentación y cualquier otro instrumento o mecanismo idóneo para la comprobación de la vulneración de derechos humanos.
- V. El operador valorará en cualquier momento de la investigación la modificación de:
 - a) El nombre de la autoridad o institución vulneradora.
 - b) La clasificación del grupo vulnerado al que pertenece el peticionario, si corresponde.





c) La clasificación del derecho y la conducta vulnerada.

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

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

12.14 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 establecido en la normativa interna vigente.

III. En caso de no existir respuesta al requerimiento de informe escrito y vencido el plazo establecido en la normativa interna vigente, se emitirá una reiteración recordando la obligación de cooperar a la Defensoría del Pueblo en el ejercicio de sus funciones, conforme el Artículo 223 de la Constitución Política del Estado.

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

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

12.15 Conclusión de la investigación formal.

Concluida la investigación formal, el Coordinador y en su caso el o la Delegada Departamental, deberá proponer el texto de una Resolución Defensorial en la forma que establece la normativa interna vigente o la conclusión de la investigación por las siguientes causales:

a) Cuando el caso este pendiente de resolución por autoridad administrativa y/o jurisdiccional competente.



- b) Cuando el hecho que motivó el caso fuera subsanado o hubiese cesado la vulneración.
- c) Cuando el peticionario o presentante manifieste por escrito que no necesita intervención de la Defensoría del Pueblo.
- d) Cuando el caso se resuelva por otras vías con o sin la intervención de la Defensoría del Pueblo.
- e) Cuando la investigación no hubiera podido comprobar los hechos denunciados.
- f) Cuando se produzca la muerte del peticionario en casos de derechos personalísimos. Esta causal no será aplicable si el fallecimiento posterior al conocimiento del caso, es con probabilidad consecuencia del accionar de la institución contra la que se interviene o de la vulneración de derechos investigada.
- g) Cuando la o el Defensor del Pueblo o el peticionario o presentante interpongan acciones constitucionales.

12.16 Resoluciones Defensoriales.

- I. Las Resoluciones Defensoriales se constituyen en una decisión motivada y fundamentada cuyo carácter no es vinculante ni recurrible.
- II. Las Resoluciones Defensoriales se componen de determinaciones defensoriales clasificadas en recomendación, recordatorios, sugerencias o correctivos y censura pública cuya finalidad es la rectificación, modificación, inmediata cesación, restitución, persuasión y denuncia de vulneraciones a derechos humanos.
- III. En los casos de empresas privadas, personas particulares y organizaciones, entre otras, las Resoluciones Defensoriales solo podrán recordar y sugerir.
- IV. Las Resoluciones Defensoriales que contengan determinaciones defensoriales de carácter nacional deberán ser firmadas por la Defensora o Defensor del Pueblo, las que contengan recomendaciones de carácter departamental, regional o local, serán firmadas por las y los Delegados Departamentales o Coordinadores Regionales en el ámbito territorial de su competencia. Toda Resolución Defensorial, independientemente de su alcance, antes de ser firmada, deberá ser autorizada por la Adjutoría de Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.

12.17 Estructura de las Resoluciones Defensoriales.

Las Resoluciones Defensoriales tendrán la siguiente estructura:

- a) **Número correlativo de Resolución, lugar y fecha.**
- b) **Vistos:** Número del caso, nombre del peticionario o presentante, cargo de la autoridad denunciada y/o servidor o servidora público y nombre de la institución.
- c) **Parte considerativa:** Motivo de la denuncia y antecedentes que dieron lugar a la investigación; mención de los resultados de la investigación; fundamentación tomando en cuenta principalmente el derecho internacional de los derechos humanos, jurisprudencia constitucional y otras fuentes que sustenten

sólidamente la determinación defensorial; análisis y conclusiones en el marco de la normativa aplicable.

- d) **Parte resolutive:** Determinaciones Defensoriales (Recomendaciones, recordatorios, sugerencias o correctivos).
- e) **Instrucción** de notificación al peticionario/presentante, al servidor o servidora público/ autoridad al/la que se dirige el recordatorio, la recomendación, sugerencia o correctivo, mediante copia de ley.
- f) **Instrucción** de registro y archivo.

12.18 Clasificación de Determinaciones Defensoriales contenidas en Resoluciones Defensoriales.

- I. La Unidades sustantivas que emiten la Resolución Defensorial, estarán a cargo de la clasificación de las determinaciones defensoriales, debiendo clasificar el derecho vulnerado y el grupo relacionado a la determinación.
- II. Adicionalmente, deberán clasificar las determinaciones defensoriales bajo los siguientes criterios:
 - a) **Nivel nacional, departamental, regional, municipal, indígena originario y campesino:** Se considerará para esta sub - clasificación el alcance competencial de la autoridad a la que se encuentra dirigida la recomendación defensorial. En caso de que la recomendación se dirija a más de una autoridad o se señale que para su cumplimiento se debe coordinar con otras instancias o instituciones de Estado, se deberá clasificar dos o más niveles; ya sea nacional y departamental o nacional, departamental y regional. Esta clasificación vinculará la institución a quien va dirigida la determinación con su nivel.

b) Estructurales y no estructurales.

- 1. **Las estructurales:** Se caracterizan por recomendar la adopción de acciones que, para rectificar, modificar, cesar o restituir los derechos vulnerados; requieren necesariamente de la implementación de procesos, procedimientos y requisitos previos para su ejecución, generando para su cumplimiento cierta permanencia en el tiempo a mediano o largo plazo.
- 2. **Las no estructurales:** Son aquellas acciones de inmediata adopción, que tienden a rectificar, modificar, cesar o restituir los derechos individuales o de casos concretos.

12.19 Notificación.

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

- a) Al peticionario/representante en las oficinas de la Defensoría del Pueblo.
- b) Al servidor o servidora público responsable/autoridad a quien se dirige el recordatorio, la recomendación, sugerencia o correctivo, con la entrega de la copia de la Resolución adjunta a la carta de notificación, en la oficina correspondiente.



- c) A la sociedad civil y organizaciones sociales a través de medios de comunicación.

12.20 Orientación Defensorial.

- I. La Defensoría del Pueblo otorgará la información que requiera al peticionario o presentante en el plazo establecido en la normativa interna vigente.
- II. La Orientación Defensorial deberá ser plasmada en un acta que detalle con claridad la información solicitada y las acciones sugeridas. Al efecto, el Acta mínimamente deberá contener lo siguiente:
 - a) La consulta específica del peticionario.
 - b) La normativa que regula la consulta del peticionario, detallada.
 - c) La recomendación técnica realizada por el operador.
 - d) La institución pública o privada competente o más adecuada para atender la solicitud del peticionario.
 - e) El aviso de que, en caso de una institución pública o privada prestadora de un servicio público no atienda la solicitud del peticionario estando llamada legalmente a hacerlo, la Defensoría del Pueblo podrá abrir un caso en investigación formal.
- III. Todo caso que no sea susceptible de ser atendido a través de una gestión defensorial o investigación formal, deberá ser orientado, salvo los susceptibles de ser rechazados por las causales establecidas en el punto III del Rechazo.

12.21 Rechazo.

- I. El rechazo de los casos se efectuará en el plazo establecido en la normativa interna vigente, computable a partir de su registro.
- II. El plazo para resolver el rechazo de casos remitidos por otra oficina defensorial se computará a partir de su recepción en la oficina destinataria.
- III. El rechazo será motivado, en los siguientes casos:
 - a) Cuando se advierta mala fe, carencia de fundamentos reales o inexistencia de indicios.
 - b) Cuando se refieran a un asunto pendiente de resolución judicial o administrativa.
 - c) Cuando su tramitación implique perjuicio al legítimo derecho de terceras personas.
 - d) Cuando sean planteadas fuera de término.
 - e) Cuando sean anónimas.
- IV. El peticionario será notificado en las oficinas de la Defensoría del Pueblo con el documento de rechazo del caso procediéndose a su archivo.





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

13. Acciones Constitucionales.

13.1 Acciones Constitucionales de Defensa.

La presentación de todas las acciones constitucionales descritas en el Numeral 1 del Artículo 222 de la Constitución Política del Estado, se realizan previo análisis y posterior trámite de la Unidad de Asuntos Constitucionales.

13.2 Trámite.

- I. La Unidad de Asuntos Constitucionales deberá registrar toda solicitud de presentación de acciones constitucionales de defensa, sean realizadas a solicitud de parte o determinadas de oficio, de manera inmediata en el sistema Informático del SSP.
- II. A momento del registro, deberá consignar los requisitos señalados en el Parágrafo 1 del Registro del Caso y adicionalmente deberá clasificar el tipo de acción constitucional requerida.
- III. En el plazo establecido en la normativa interna vigente posteriores a la recepción de la solicitud del peticionario o consulta de las Delegaciones o Coordinaciones, la Unidad de Asuntos Constitucionales deberá emitir pronunciamiento sobre la admisibilidad o no de la solicitud. El pronunciamiento deberá fundamentar en caso de su rechazo los motivos técnicos que lo sustentan; y en caso de su admisión, la documentación requerida para la interposición y las recomendaciones al peticionario para su viabilidad, documento que, una vez aprobado por el o la Delegada Adjunta de Defensa y Cumplimiento o el o la Defensora del Pueblo, deberá ser notificado al peticionario y contendrá los plazos para la atención de las mismas.
- IV. Cuando la petición de interposición de acciones de defensa o de inconstitucionalidad no sean procedentes o se considere que estratégicamente su interposición no sea adecuada, sugerirá en el pronunciamiento otra línea de intervención debiendo remitir el caso a la Delegación Departamental o Coordinación Regional competente para su atención conforme los procedimientos señalados en el presente reglamento.
- V. La remisión de un caso o consulta por las Delegaciones Departamentales o Coordinaciones Regionales a la Unidad de Asuntos Constitucionales tiene efecto devolutivo, por lo que la o el operador deberá continuar con los actos de investigación en estricta coordinación con la citada Unidad, en tanto se analice la viabilidad de la misma. Una vez haya sido emitido el pronunciamiento de admisibilidad señalado en el Numeral III del presente, la Unidad de Asuntos Constitucionales gestionará en el Sistema Informático del SSP la transferencia del caso y la remisión del expediente, y continuará el registro de acciones en el mismo.



- VI. Si la Unidad de Asuntos Constitucionales considera necesaria la gestión de otras acciones o la tramitación de documentación adicional, podrá solicitar cooperación a la Delegación o Coordinación, las cuales deberán realizarlas de manera oportuna.
- VII. Admitida la solicitud y notificada al peticionario, la Unidad de Asuntos Constitucionales elaborará la acción constitucional correspondiente en el plazo establecido en la normativa interna vigente, siempre y cuando el peticionario cumpla con las recomendaciones y proporcione la documentación solicitada en el pronunciamiento de admisibilidad. De manera posterior, será puesta en conocimiento de la Defensora o Defensor del Pueblo, quien dispondrá de manera escrita su presentación ante la autoridad competente o en su caso la prosecución de la investigación formal o su rechazo.

13.3 Rechazo de acciones constitucionales de defensa.

El rechazo de las solicitudes de acciones constitucionales, además de las causales establecidas para el rechazo de casos, se realizarán de conformidad a las siguientes causales:

- a) Cuando no sea procedente, de conformidad a lo establecido en la normativa vigente y jurisprudencia constitucional.
- b) Patrocinio del caso por parte de abogado o abogados particulares. Sin embargo, se considerará la pertinencia de participar como terceros interesados o la presentación de una amicus curiae cuando institucionalmente se considere pertinente, previa autorización de la MAE.
- c) Cuando el peticionario no proporcione la documentación requerida o haga caso omiso a las recomendaciones realizadas por la Unidad de Asuntos Constitucionales en el pronunciamiento de admisibilidad.
- d) Cuando el peticionario realice actos consentidos sobre su denuncia.
- e) Cuando el plazo de presentación de la acción constitucional de defensa vaya a vencer el plazo establecido en la normativa interna vigente, de análisis de admisibilidad y elaboración del recurso contenido en los pasos del trámite, salvo autorización expresa de la o el Defensor del Pueblo.
- f) Cuando se considere que estratégicamente su interposición no sea adecuada para la restitución de los derechos del peticionario, debidamente fundamentada.
- g) Cuando exista retiro escrito de la solicitud o del caso.
- h) Cuando exista abandono de la solicitud de interposición por parte del peticionario, mayor al plazo establecido en la normativa interna vigente, luego de ser presentada.

13.4 Acción de inconstitucionalidad.

- I. Si producto de la tramitación de un caso, dentro de una proyección colectiva, a partir de la elaboración de informes defensoriales o desarrollo normativo, se

determinará la necesidad de presentar la inconstitucionalidad de una norma, la oficina defensorial deberá remitir la solicitud de análisis de inconstitucionalidad señalando los antecedentes que se tuvieran y la normativa que se considere contraria a la Constitución.

- II. Recibidos los antecedentes, la Unidad de Asuntos Constitucionales emitirá criterio en el plazo establecido en la normativa interna vigente, comunicando a la Defensora o Defensor del Pueblo y a la oficina defensorial solicitante, las conclusiones.
- III. En caso de ser procedente la interposición de la acción de inconstitucionalidad y haber sido autorizada por la o el Defensor del Pueblo, la Unidad de Asuntos Constitucionales deberá tramitar la acción conforme establece la ley en un plazo no mayor al establecido en la normativa interna vigente.

14. Informes Defensoriales.

14.1 Finalidad.

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

14.2 Elaboración de Informes Defensoriales.

- I. Los informes, podrán ser elaborados por:
 - a) Las Adjuntorias.
 - b) La Delegación Especial.
 - c) Equipos integrales conformados al efecto por determinación de la Defensora o Defensor del Pueblo.
- II. Intervendrán en la elaboración de informes defensoriales:
 - a) Las Adjuntorias.
 - b) La Unidad de Gestión Pacífica de la Conflictividad.
 - c) Las Delegaciones Departamentales y Delegación Especial.
 - d) Equipos integrales conformados al efecto por determinación de la Defensora o Defensor del Pueblo.
 - e) Otras áreas, Unidades o reparticiones de la Defensoría del Pueblo cuya participación sea necesaria a criterio de la Defensora o Defensor del Pueblo.



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

14.3 Tipos de Informes Defensoriales.

La Defensoría del Pueblo en el marco de sus atribuciones establecidas en la Constitución Política del Estado y la Ley, emite informes defensoriales, dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

- a) **Informes de Investigación Defensorial:** Son documentos resultantes de una investigación, cuya finalidad es evidenciar los escenarios de vulneración de derechos, por acción u omisión del Estado, en todos sus niveles; visibilizar la situación jurídica, social, económica, política o cultural de una población o de determinadas temáticas, ante un hecho emergente de urgencia, una situación específica o demanda de poblaciones en situación de vulnerabilidad. Las oficinas regionales, podrán emitir estos documentos, previa coordinación y validación de la Oficina Nacional.
- b) **Informes de estudio de caso:** Son documentos que con base en un análisis inductivo de uno o más casos que emiten determinaciones defensoriales aplicables de manera estructural.
- c) **Informe de Situación de Derechos Humanos:** Es el documento anual, dirigido a la Asamblea Legislativa Plurinacional y al Control Social, sobre la situación de Derechos Humanos en el país.
- d) **Informe Anual Especial de Gestión a la Asamblea Legislativa Plurinacional:** Es el documento anual sobre la gestión administrativa de la Defensoría del Pueblo, que se presenta a la Asamblea Legislativa Plurinacional.
- e) **Informes a la Asamblea Legislativa Plurinacional y a los Sistemas de Protección de Derechos Humanos:** Son los documentos temáticos o periódicos que se remiten a estas instancias, de oficio o a solicitud, con la finalidad de denunciar, poner en conocimiento, fundamentar o difundir determinada posición institucional.

14.4 Criterios para la emisión de informes de investigación defensorial y estudio de caso

La Defensoría del Pueblo emitirá informes defensoriales cuando:

- a) Por cualquier medio tome conocimiento de un hecho concreto con trascendencia social, que se constituye en vulneración a los derechos fundamentales, garantías constitucionales y derechos humanos.

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

14.5 Propuesta de Investigación.

- I. Previo al inicio de la elaboración del informe defensorial, la oficina o unidad defensorial que tome conocimiento de un hecho constitutivo de vulneración de derechos humanos deberá presentar a la Defensora o Defensor del Pueblo una propuesta de investigación en la que de manera clara y breve detalle lo siguiente:
 - a) Hecho o hechos que motivan el inicio de una investigación.
 - b) Objetivo y alcance de la investigación.
 - c) Metodología.
 - d) Mecanismos de intervención.
 - e) Cronograma de trabajo.
- II. La Defensora o Defensor del Pueblo, de oficio podrá designar a una oficina o unidad la elaboración de una propuesta para el inicio de un informe defensorial concreto y si correspondiera determinará el plazo establecido en la normativa interna vigente.
- III. En casos de urgencia o necesidad la Defensora o Defensor del Pueblo podrá disponer la intervención inmediata de una oficina o unidad defensorial, quien posteriormente deberá elaborar el informe defensorial.

14.6 Autorización de la Defensora o Defensor del Pueblo.

La Defensora o Defensor del Pueblo, autorizará u observará la propuesta de investigación defensorial.

14.7 Fuentes de información.

- I. Con la finalidad de obtener datos y evidencia directa sobre el motivo de la investigación institucional, se podrá acudir a fuentes de información primarias y secundarias que permitan conocer de manera precisa la temática abordada por el informe defensorial. La recopilación de estos datos debe ser lo más estructurada posible con el fin de alcanzar una máxima calidad de información que permita tomar decisiones acertadas.
- II. Estas fuentes de información podrán ser: documentos originales o copias que otorguen certeza plena del motivo de la intervención institucional, entrevistas, grabaciones, fotografías, cartas, publicaciones, noticias de medios de comunicación, libros u otros que se vea convenientes utilizarlos, previa valoración de su pertinencia por el responsable y el equipo a cargo de la elaboración del informe.

14.8 Acciones Defensoriales.

- I. Para conocer a profundidad la temática objeto del informe defensorial, podrán realizarse todas las acciones defensoriales que favorezcan a la investigación.
- II. A efecto de facilitar la sistematización de la información requerida se podrán aplicar formularios, protocolos, papeles de trabajo y todos aquellos medios físicos capaces de otorgar precisión a la indagación o investigación motivo del informe.
- III. Los protocolos de verificación defensorial, deberán ser aplicados sin modificación alguna por las servidoras y servidores públicos delegados, respetando el cronograma establecido por la unidad a cargo o por la Comisión, debiendo remitir toda la información con el respaldo documental, material y digital correspondiente obtenido en el marco de la investigación.

14.9 Trabajo de campo.

- I. Para obtener la información necesaria de manera directa, la comisión, área, unidad o repartición defensorial a cargo del informe defensorial o aquella que coadyuve en la investigación, podrá trasladarse al lugar de los hechos para realizar el trabajo de campo, donde se deberán recabar los datos necesarios, interactuando en lo posible con los actores y partícipes inmediatos con el objeto de aclarar, tener precisión y reconstruir con certeza las situaciones investigadas.
- II. Asimismo, en este contexto se procurará tener acceso inmediato e irrestricto a otros elementos probatorios que se encuentren en el lugar en el que se desarrolla el trabajo de campo o áreas circundantes.



**14.10 Requerimiento de Información.**

- I. En casos que se considere pertinente, se podrá dirigir el requerimiento a autoridades o servidoras y servidores públicos que no sean parte de la investigación, pero puedan aportar o conocer información sobre el motivo de la intervención.
- II. En caso de no existir respuesta al requerimiento de informe escrito y vencido el plazo establecido en la normativa interna vigente, se podrá emitir una reiteración recordando la obligación de cooperar a la Defensoría del Pueblo en el ejercicio de sus funciones, conforme el Artículo 223 de la Constitución Política del Estado.
- III. Si la información brindada por la autoridad no es suficiente, no responde a las consultas realizadas o se considera que se pueden obtener nuevos y mayores elementos de juicio, se valorará la pertinencia de remitir un requerimiento de informe escrito ampliatorio.

14.11 Otros insumos analíticos y técnicos.

- I. De manera paralela y durante el acopio de información se deberá generar un registro bibliográfico y otro, conteniendo normativa nacional e internacional, jurisprudencia nacional o de organismos internacionales, para sostener técnicamente la posición institucional en el informe defensorial.
- II. Podrá contratarse profesionales especializados en diversas áreas, cuando la temática lo requiera, para el apoyo en la elaboración de un informe defensorial.

14.12 Estructura del Informe Defensorial.

Los Informes Defensoriales, en lo posible, tendrán la siguiente estructura:

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



- i) Anexos, donde figuren los elementos más importantes que justifiquen el informe.

14.13 Aprobación de informe defensorial.

- I. Los informes defensoriales se aprobarán mediante Resolución Defensorial, firmada por la Defensora o Defensor del Pueblo.
- II. Las Resoluciones Defensoriales de aprobación de informes, tendrán la siguiente estructura:
 - a) **Número correlativo de Resolución, lugar y fecha.**
 - b) **Vistos:** tema investigado, dependencia que realizó el informe.
 - c) **Parte considerativa:** Normativa vigente que faculta a la defensoría del Pueblo emitir determinaciones defensoriales.
 - d) **Parte resolutive:** aprobación del informe defensorial y notificación para su pronunciamiento en el plazo establecido en la normativa interna vigente.
 - e) **Instrucción** de registro y archivo.

14.14 Registro Informático y notificación.

Una vez aprobado el Informe Defensorial, la comisión o unidad responsable:

- I. Procederá a registrar el informe en el Sistema Informático del SSP, debiendo aplicar el procedimiento detallado en lo que sea pertinente al informe, debiendo cargar una copia en PDF del mismo, y consignando de manera específica en los módulos destinados al efecto todas y cada una de las determinaciones defensoriales, mismas que deberán ser clasificadas en cuanto al derecho, grupo, institución y tipo de determinación para su seguimiento.
- II. Elaborará las notas de notificación a las autoridades o servidoras y servidores públicos que mencione el documento, haciéndose constar el plazo establecido en la ley para adoptar correctivos o emitir acciones concordantes con las recomendaciones. Las notas de notificación debidamente recibidas serán parte integrante del informe defensorial.

14.15 Forma de entrega del informe.

- I. El legajo que contenga todos los elementos de convicción obtenidos durante el periodo de investigación o acopio de información, deberá ser debidamente ordenado y foliado.
- II. La instancia responsable de elaborar el informe, concluirá su trabajo con la entrega de un ejemplar original al Archivo Central y Biblioteca de la institución además del legajo de documentos de investigación, bajo inventario.



**15. Seguimiento a las determinaciones defensoriales.****15.1 Objetivo del seguimiento.**

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

15.2 Lineamientos Generales.

- I. El seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales, estará bajo responsabilidad de las Delegaciones Departamentales, Coordinaciones Regionales, de la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos (ADC) y de la Adjutoría para la Vigencia y Ejercicio de los Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad (AVE).
- II. Todas las acciones de seguimiento de las determinaciones deberán ser consignadas por el operador responsable, en el Sistema Informático del SSP de conformidad a los procedimientos establecidos.

15.3 Seguimiento a las determinaciones defensoriales estructurales.

- I. El seguimiento a las determinaciones defensoriales estructurales, podrá realizarse bajo las siguientes fases:
 1. **Fase de socialización:** Consistirá en la presentación a las autoridades competentes de los hallazgos de la Resolución o Informe Defensorial que motivaron la emisión de la determinación defensorial, debiendo ser específica para la autoridad o instancia a la cual se dirigió.
 - a) La socialización dirigida a autoridades nacionales estará a cargo de la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos (ADC) y de la Adjutoría para la Vigencia y Ejercicio de los Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad (AVE); y para autoridades departamentales, regionales o municipales estará bajo responsabilidad de las Delegaciones Departamentales y Coordinaciones Regionales en el ámbito de su jurisdicción del trabajo defensorial.
 - b) La socialización se deberá realizar de forma obligatoria en el plazo establecido en la normativa interna vigente, computable desde la notificación; de acuerdo al alcance de la Resolución o Informe Defensorial se podrá socializar a la población en situación de vulnerabilidad vinculada a la determinación defensorial, con la finalidad de que coadyuven en la exigibilidad para el cumplimiento.



2. **Fase de alianzas institucionales:** Tiene por fin buscar acuerdos y compromisos con autoridades competentes y/o instituciones involucradas, para el cumplimiento de la determinación defensorial.
 3. **Fase de seguimiento:** En esta fase se realizará acciones de seguimiento para el cumplimiento y ejecución de los acuerdos y compromisos asumidos por las autoridades competentes, en el marco de la determinación recomendación defensorial. En caso de que la autoridad o servidor público incumpla los acuerdos y/o compromisos, se pondrá bajo conocimiento de la autoridad inmediata superior o ante la máxima autoridad ejecutiva que ejerza tuición; igualmente, se podrá hacer conocer este extremo a la instancia competente de control y/o fiscalización.
- II. Las fases de seguimiento podrán ser ejecutadas de forma simultánea, no constituyéndose estas limitativas o restrictivas para la adopción de otras acciones en el seguimiento defensorial.
 - III. El plazo máximo para el seguimiento de las determinaciones estructurales estará establecido en la normativa interna vigente, computables a partir de la notificación con la Resolución Defensorial, pudiendo este plazo ser ampliado, previa valoración del informe de avance del cumplimiento y autorización de la ADC o de la AVE, según corresponda.

15.4 Mecanismos de seguimiento.

- I. Los mecanismos de seguimiento que podrán implementarse para las determinaciones estructurales serán:
 - a) **Convenios Interinstitucionales de seguimiento**, que podrán ser de financiamiento, de apoyo técnico y de coordinación.
 - b) **Mesas de Trabajo Interinstitucionales**, consistirán en espacios donde participen autoridades competentes a las que se dirige la determinación defensorial, en las cuales se deberán concretar alianzas, acuerdos y compromisos interinstitucionales.
 - c) **Verificaciones defensoriales**, serán realizadas para evidenciar in situ las mejoras o avances en el cumplimiento de las determinaciones defensoriales.
 - d) **Seguimiento a acciones legales administrativas y judiciales emergentes** de la determinación defensorial.
 - e) **Reuniones de trabajo**, con autoridades competentes.
- II. La selección de los mecanismos de seguimiento, no se aplica de manera excluyente entre sí, podrán ser utilizados más de uno y dependerá del avance en el cumplimiento de la determinación defensorial.

15.5 Solicitudes de información.

- I. Las solicitudes de información que podrán ser utilizadas en el seguimiento defensorial serán:

- a) **Reiteración de notificación:** Si vencido el plazo establecido en la normativa interna vigente, conforme lo establecido en el Parágrafo III del Artículo 24 de la Ley N° 870, la autoridad o servidor público no ha emitido pronunciamiento respecto de la recomendación, se podrá enviar la reiteración de notificación, otorgándole un plazo establecido en la normativa interna vigente, para que pueda pronunciarse.
- b) **Solicitud de adopción de acciones:** Corresponde su emisión cuando del análisis de la información proporcionada por la autoridad o servidor público, se advirtiese que no se hubiera adoptado la determinación defensorial, o las razones en las que se sustenta no justifican su incumplimiento, en ese caso se solicitará de forma fundamentada la adopción de acciones, concediéndole el plazo establecido en la normativa interna vigente para remitir su respuesta, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 22 de la Ley N° 870; si en este plazo no existiese pronunciamiento, se podrá enviar la conminatoria para el cumplimiento, conforme a la previsión del Inciso e) del presente Artículo.
- c) **Solicitud de Información:** Tiene por finalidad obtener información fundamentada respecto a los avances, acciones y/o medidas adoptadas en el marco de los compromisos asumidos por la autoridad o servidor público, para el cumplimiento de la determinación defensorial, si en el plazo de (10) diez días hábiles, no existiese respuesta, se podrá enviar la conminatoria para el cumplimiento.
- d) Solicitud de información ampliatoria, en caso de advertir que la respuesta emitida por la autoridad o servidor público, sea incompleta o requiera ampliación, procederá la solicitud de información ampliatoria, la misma que brindará el plazo establecido en la normativa interna vigente para su pronunciamiento.
- e) **Conminatoria para el cumplimiento de la determinación defensorial:** Cuando se hayan agotado los mecanismos de seguimiento y se advirtiese que la autoridad competente de forma reiterada niega la adopción de la determinación defensorial o no justifique fundadamente su incumplimiento, se le conminará asumir acciones para rectificar su renuencia, anunciando la posibilidad de emitir censura pública.
- f) Remisión a la Asamblea Legislativa, en caso de advertir que las acciones asumidas por la autoridad competente o servidor público al que se dirige la determinación defensorial, no son suficientes para la restitución o cesación del derecho conculcado, se podrá solicitar a la Asamblea Legislativa que a través de la Comisión Legislativa pertinente se dispongan medidas que coadyuven al cumplimiento de la determinación defensorial, en aplicación de la atribución de fiscalización establecida en el Numeral 17 del Artículo 158 de la Constitución Política del Estado.



15.6 Causales de conclusión de las determinaciones defensoriales estructurales.

Las determinaciones defensoriales estructurales concluirán bajo las siguientes causales:

- a) **Cumplida:** Cuando la autoridad competente como resultado de las acciones de seguimiento, haya asumido acciones concordantes con la determinación defensorial, restituyendo el derecho conculcado, cesando su vulneración, o disponiendo el inicio de acciones legales para determinar responsabilidades. El cumplimiento podrá implicar también los actos asumidos por la autoridad para rectificar una situación injusta o prejuiciosa.
- b) **Parcialmente cumplida:** Cuando la determinación defensorial, pretende restituir dos o más derechos conculcados, y con las acciones de seguimiento, se ha logrado que parte de ellas sean subsanadas, convirtiéndose los restantes en inviables.
- c) **Inviabile:** Será inviable el cumplimiento de la determinación Defensorial, cuando una norma o disposición legal limite o restrinja el reconocimiento del ejercicio del derecho conculcado, que ha motivado la emisión de la determinación defensorial, generando la imposibilidad de su cumplimiento. En estos casos se podrá remitir la norma o la disposición legal a la Unidad de Asuntos Constitucionales para el análisis correspondiente.

Asimismo, se considerará inviable la determinación defensorial cuando la autoridad o instancia competente responsable del cumplimiento de la determinación defensorial, haya perdido facultades para restituir el derecho conculcado y exista ausencia de otra instancia de Estado que pueda asumir el cumplimiento de la determinación defensorial.

- d) **Censura Pública:** Se aplicará conforme lo establecido en el Artículo 28 de la Ley N° 870 y su reglamento, y de acuerdo al procedimiento dispuesto en el presente Reglamento.

15.7 Seguimiento a determinaciones defensoriales no estructurales.

- I. Las acciones de seguimiento a las determinaciones defensoriales no estructurales se desarrollarán bajo los siguientes lineamientos:
 - a) Análisis de la concordancia de la respuesta con la determinación defensorial.
 - b) Adopción y agotamiento de acciones de seguimiento tales como: reuniones, entrevistas, revisión de documentos, visitas al lugar, llamadas telefónicas, correos electrónicos y otras que aporten al logro del cumplimiento de las Determinaciones Defensoriales.
 - c) Conformación de equipos integrales para el cumplimiento de la determinación defensorial cuando el caso lo amerite.
 - d) Remisión de solicitudes de información.
- II. El plazo máximo de seguimiento a las determinaciones no estructurales, estará establecido en la normativa interna vigente, computable desde la notificación con



la Resolución o Informe Defensorial; excepcionalmente, podrá ampliarse este plazo previa emisión del informe de justificación el cual será aprobado por el Delegado/a Departamental, Coordinador/a Regional o el Delegado/a Adjunto/a de ADC o de AVE.

15.8 Causales de conclusión de las recomendaciones defensoriales no estructurales.

Además de las causales previstas, el seguimiento al cumplimiento de las determinaciones defensoriales no estructurales concluirán por las siguientes razones:

- a) Cuando el peticionario abandone el caso en el plazo establecido en la normativa interna vigente computables desde la notificación con la Resolución Defensorial.
- b) Cuando el peticionario realice actos libres y consentidos que hacen innecesario el cumplimiento de la recomendación defensorial.
- c) Cuando el peticionario haya fallecido, ante vulneraciones de derechos personalísimos.

16. Censura Pública.

16.1 Naturaleza.

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

16.2 Sujetos.

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

16.3 Atribuciones

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

16.4 Finalidad.

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



16.5 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 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.

16.6 Contenido.

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

16.7 Inicio del Trámite.

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

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

17. Acciones Penales.

17.1 Instancia al ministerio público.

- I. De conformidad a lo establecido en el Numeral 3 del Artículo 222 de la Constitución Política del Estado, los numerales 3 y 10 del Artículo 5 de la Ley No 870 del Defensor del Pueblo, la o el Defensor del Pueblo tiene la atribución privativa de instar el inicio las acciones penales correspondientes contra las y los servidores públicos que en el ejercicio de sus funciones, vulneren derechos y garantías constitucionales; sin constituirse en parte o sujeto procesal, de conformidad al Artículo 287 del Código de Procedimiento Penal.
- II. Las y los Delegados Departamentales y Coordinadores Regionales, bajo un informe debidamente fundamentado y adjuntando los antecedentes necesarios para el

efecto, podrán solicitar a la MAE instar al Ministerio Público el inicio de las acciones penales.

18. MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

La Defensoría del Pueblo garantiza la eficiencia, la seguridad y la integridad en la recepción, producción, despacho y archivo de los documentos, mediante una gestión documental organizada, sistemática y orientada a la digitalización.

18.1 Recepción de Correspondencia.

Es el proceso en el cual la Defensoría del Pueblo recibe documentación externa bajo determinadas características. El responsable de la implementación de este proceso es la Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia - VRDC, y personal designado de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y las Coordinadoras Regionales.

18.2 Atención de Asuntos

Es el proceso en el que se atiende cualquier trámite externo o interno en las áreas organizacionales correspondientes, bajo determinados estándares y formatos documentales. A la conclusión de un trámite, el mismo se despacha hacia un actor externo a la Defensoría del Pueblo y/o se envía al archivo de gestión. Los responsables de este proceso son todos los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo que intervienen para atender un proceso.

18.3 Despacho de Correspondencia

Siempre que un trámite deba ser remitido hacia actores externos, se lleva a cabo el proceso de Despacho de Correspondencia a través de mensajería y servicios de Courier. No contempla el proceso de notificación. El responsable de este proceso es la Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia - VRCD.

18.4 Archivo de Gestión.

Los archivos de oficina o de gestión de la Defensoría del Pueblo, se encargan de reunir la documentación en trámite o sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas, es la fase donde comienza la vida o ciclo del documento. Al archivo de gestión o administrativo se lo denomina también fase "PRE - ARCHIVÍSTICA".

18.5 Transferencia de Archivo de Gestión a Archivo Central.

La transferencia documental es la etapa de análisis y preparación del conjunto de expedientes y series documentales en la que los servidores públicos generados de la misma deben ir verificando el contenido, constatar que haya cumplido su tiempo de retención en la unidad correspondiente, se debe retirar todo tipo de material metálico, hojas y formatos en blanco, copia o fotocopias de documentos cuyo original se encuentre en el expediente colillas de envío de fax, borradores, documentación que debe estar completamente foliada, para que la misma sea entregada a las asistente administrativas,

para la respectiva sistematización en bases de datos y posteriormente ser transferida al Archivo Central, para su custodia.

18.6 Archivo Central.

Es el proceso por el cual se resguarda la documentación durante el tiempo necesario conforme a normativa. Los responsables del resguardo de la documentación es el personal de archivo.

18.7 Reglas Generales de Gestión Documental.

18.7.1 Recepción de Correspondencia.

- **Regla N° 1. HORARIOS:** Los horarios de recepción de correspondencia son: Los días hábiles, de lunes a viernes, en las mañanas de 08:30 a 12:30 y tardes de 14:30 a 18:30. Salvo disposiciones del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social y otros entes competentes en el interior del país, que establezcan horarios continuos o feriados, limitando el horario de atención a externos. Para el caso de la recepción de propuestas presentadas por convocatorias en procesos de contratación de bienes y/o servicios, y concurso de proyectos de asignación de frecuencias, los horarios se sujetan a lo establecido en los documentos base de contratación y términos del concurso.
- **Regla N°2. CLASIFICACIÓN:** Es indispensable realizar la clasificación de la documentación externa para gestionarla de un modo más eficiente y seguro. La misma se clasifica en Correspondencia Corriente, Correspondencia Urgente, Correspondencia Confidencial y Correspondencia Personal.
- **Regla N°3. DIGITALIZACIÓN:** Se debe promover el uso de mecanismos tecnológicos para facilitar el acceso a la documentación a través de la digitalización o escaneado de la documentación externa incluyendo anexos, y para agilizar la entrega y recepción de correspondencia a nivel interno, a través del uso de lectores de código QR u otros mecanismos.

18.7.2 Atención de Asuntos.

- **Regla N°4. ASIGNACIÓN DE HOJA DE RUTA:** Se debe asignar un solo número de hoja de ruta para un mismo asunto, independientemente de la cantidad de documentos (internos o externos) que lo conformen, a fin de mejorar el control de los mismos.
- **Regla N°5 CORRELACIÓN ENTRE LO FÍSICO Y DIGITAL:** El flujo documental físico y digital deben ser paralelos, no pudiendo existir diferencias de más de un día entre la derivación digital y la física; caso contrario el receptor podrá devolver el documento digital al remitente.





- **Regla N°6 PRIORIZACIÓN:** Cada área deberá establecer criterios de priorización para la atención de asuntos, siendo los urgentes entre los de mayor prioridad, así como otros estratégicos a establecer.
- **Regla N°7 CANALES DE COMUNICACIÓN:** Los canales de comunicación de la documentación pueden ser: vertical ascendente, vertical descendente, horizontal y cruzada, lo que no restringe las posibilidades de derivaciones, salvo procedimientos o reglamentos internos escritos.

18.7.3 Despacho de Correspondencia.

- **Regla N°8 CONTROL DE DESPACHO DE CORRESPONDENCIA:** Se debe controlar la constancia de entrega de la correspondencia saliente de la Defensoría del Pueblo, su fecha y receptor tanto de aquella despachada por mensajería como por servicios de Courier. Asimismo, los plazos para devolución de correspondencia no encaminada son: 1. Para mensajeros, máximo en un día hábil y 2. Para Courier: 2.1 Capitales de Departamento, cuatro (4) días hábiles, 2.2 provincias y resto del país, siete (7) días hábiles, 2.3 notificaciones en área periurbana, dos (2) días hábiles y 2.4 notificaciones en provincias, no mayor a siete (7) días hábiles.

18.7.4 Archivo de Gestión.

- **Regla N°9. PLAZOS DE CUSTODIA:** Los Archivos de Gestión o de Oficina, con carácter general, no pueden custodiar documentos que superen los dos años de antigüedad, salvo que se trate de expedientes que no hayan concluido su trámite y de documentación con alta frecuencia de consulta. Concluido el plazo de permanencia, la documentación deberá ser transferida al Archivo Central.
- **Regla N°10. FOLIACIÓN:** Al momento de enviar al archivo de gestión, se debe foliar todos los documentos que conforman los expedientes.
- **Regla N°11 CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES:** Al mismo tiempo que se atiende un asunto concreto y específico, se debe abrir un expediente e ir agrupando los documentos relacionados con el asunto de forma cronológica o natural, por lo que no está permitido separar la correspondencia en recibida o despachada.
- **Regla N°12. ACCESO A LA DOCUMENTACIÓN:**
 - Está prohibido el manejo de documentación sin conocimiento del responsable de su custodia y sin la autorización de los Directores o Jefes de Unidad.
 - El Servidor(a) Público(a) solicitante de documentación en calidad de préstamo es responsable de su conservación, cuidado e integridad.
 - Los servidores públicos son responsables de la documentación que utilizan y están prohibidos de sacar documentación de la entidad, salvo con motivos institucionales debidamente autorizados por las respectivas Direcciones o Jefaturas.



18.7.5 Archivo Central.

- **Regla N°13 PLAZO DE RESGUARDO:** La documentación inactiva permanecerá el plazo máximo de quince (15) años en el Archivo Central, vencido el plazo, será transferida al Archivo Intermedio en el cual será objeto de valoración y disposición conforme lo determina el Cuadro de Retención Documental.

El Archivo Intermedio repositorio destinado a preservar y accesibilizar para la consulta; evaluar las que tienen valor permanente para su transferencia al Archivo Nacional y las que sean declaradas superfluas sean desechadas bajo control legal.

- a. El Decreto Supremo N° 22146, instruye el establecimiento del Repositorio Intermedio Nacional y Repositorios Intermedios Departamentales, regula las transferencias, sin señalar plazos específicos, lo que debilita su alcance, pero señala las pautas para la valoración, así como para la designación de una especie de comisión nacional de valoración, lo que convierte a esta norma en reglamentaria.
 - b. El Decreto Supremo 25046 ordena el establecimiento del segundo repositorio intermedio de la Nación, situado en la ciudad de La Paz, para atender exclusivamente a los ministerios del Poder Ejecutivo.
- **Regla N°14 ORDENACIÓN:** El Archivo Central respeta la ordenación de la documentación dada en la oficina de origen:
 - o No se debe alterar la organización dada al fondo por la instancia u organismo productor, ya que ésta debe reflejar sus actividades reguladas por la norma de procedimiento.
 - o Se deben mantener unidos los documentos que constituyen un expediente en un orden secuencial, cronológico y natural.
 - o El criterio de ordenación de las cajas en la estantería es el cronológico, según orden de llegada de las transferencias de los Archivos de Gestión o de Oficina.
 - o Las cajas deben colocarse en las baldas de la estantería de izquierda a derecha y empezando de arriba hacia abajo.
 - **Regla N°15. TRANSFERENCIAS AL ARCHIVO INTERMEDIO Y AL ARCHIVO NACIONAL DE BOLIVIA:** El plazo máximo de conservación de la documentación en el Archivo Central es de quince (15) años, pasados los cuales se la transfiere al Archivo Intermedio en el que se conserva por un plazo máximo de treinta y cinco (35) años.
 - **Regla N°16. CONSERVACIÓN Y RESTAURACIÓN:** El Profesional de Archivo Central y Biblioteca deberá asesorar a las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo, sobre la calidad de los soportes documentales utilizados en prevención de su mejor conservación.



Propondrá la adopción de las medidas oportunas para la restauración de los documentos deteriorados. Procurará la reproducción progresiva a través de medios electrónicos para su mejor conservación y almacenamiento (digitalización).

18.8 Recepción de Correspondencia Externa.

El objetivo, recibir correspondencia externa de manera sistemática y controlada además de optimizar el flujo inicial de correspondencia.

18.8.1 Alcance.

El alcance de la Instrucción de Trabajo para la Recepción de Correspondencia Externa abarca al (los) "Técnico (s) de Correspondencia" en la Oficina Nacional y el personal designado en las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales, desde la verificación en el ingreso de la correspondencia externa, hasta su entrega a secretarías o personal autorizado por las distintas áreas.

18.8.2 Definiciones.

- I. **Anexos:** Documentación que acompaña una carta (anillados, folders, fotografías, documentación en soporte magnético y otros).
- II. **Copia:** Reproducción, simultánea o no, del texto de un documento, generalmente definida por su función o por su procedimiento de realización.
- III. **Correspondencia:** Conjunto de documentos por los cuales se comunican entre sí las personas o instituciones en el desarrollo de sus actividades.
- IV. **Mensajería:** Envío de correspondencia a través de Mensajero de la entidad, que se encarga de entregarla a su destinatario o recoge una carta o paquete de quien se requiere.
- V. **Notificación:** La notificación es un acto jurídico-formal, por medio del cual se da a conocer el contenido de un acto o resolución de autoridad a la parte interesada, ya sea directamente a esta o bien a su representante o a la persona autorizada para ese efecto, debiéndose practicar en el domicilio señalado para ese fin, si se trata de una notificación personal, siendo la esencia de este acto jurídico el que el interesado tenga noticia del acto o resolución notificado. La notificación se la efectúa también mediante el servicio postal, con aviso de entrega.
- VI. **Referencia:** Es el asunto que trata la correspondencia, está anotada en lugar visible.
- VII. **Hoja de Ruta (HR):** Es un formulario que acompaña a la correspondencia para su buen encaminamiento en la entidad, contiene datos tales como número de registro de ingreso, fecha de recepción, origen o procedencia, referencia, área



destinataria, derivaciones entre otros. A cada asunto deberá corresponder solamente una Hoja de Ruta.

Hoja de Ruta (HR) (Modelo Referencial)

 SISTEMA DE CORRESPONDENCIA Hoja de Ruta Nro. SISCO/10052/2020			
Fecha y Hora: 13/07/2020 13:28:29	Oficina: Oficina Nacional		
Destinatario: CUBA, OMAR FEDERICO JEFE DE UNIDAD II DE PLANIFICACION			
Remitente: VISCARRA ARRIETA, MIGUEL ANGEL CONSULTORIA INDIVIDUAL DE LINEA PROFESIONAL II -			
Cite:	Documento: Informes	Sello y Firma:	
Proveído: Para su Atención	Plazo:		
Informe sobre pertinencia de actualización de manuales para incluir el teletrabajo.			
Fecha:	Hora:	N° Hojas:	N° Anexos:
Destinatario:			Sello:
Proveído: <input type="checkbox"/> Para su atención. <input type="checkbox"/> Para su conocimiento. <input type="checkbox"/> Para su consideración. <input type="checkbox"/> Informar. <input type="checkbox"/> Coordinar. <input type="checkbox"/> Procesar. <input type="checkbox"/> Hacer Seguimiento. <input type="checkbox"/> Atender solicitud. <input type="checkbox"/> Archivar.			Firma:
Fecha:	Hora:	N° Hojas:	N° Anexos:
Destinatario:			Sello:
Proveído: <input type="checkbox"/> Para su atención. <input type="checkbox"/> Para su conocimiento. <input type="checkbox"/> Para su consideración. <input type="checkbox"/> Informar. <input type="checkbox"/> Coordinar. <input type="checkbox"/> Procesar. <input type="checkbox"/> Hacer Seguimiento. <input type="checkbox"/> Atender solicitud. <input type="checkbox"/> Archivar.			Firma:



Elaborado: Miguel Angel Viscarra Arrieta
Cargo: Profesional II – Consultor en
Gestión Estratégica
Institucional

Revisado: Omar Federico Cuba
Cargo: Jefe de Planificación

Fecha: 04/12/2020

Aprobado: Nadia A. Cruz Tarifa
Cargo: Defensora del Pueblo a.i.

Fecha: 10/02/2021

- VIII. Registro:** Documento sobre el que se plasma la acción administrativa y jurídica de control de la expedición, salida, entrada y circulación de los documentos. Es un instrumento de control, normalmente en forma de volumen que contiene la inscripción, generalmente numerada en orden cronológico, de informaciones consideradas de suficiente interés como para ser exacta y formalmente asentadas.
- IX. Sello:** En el sentido general del término, es una impronta obtenida sobre un soporte mediante la aposición de una matriz que presenta los signos propios de una autoridad o de una persona física o moral con el fin de testimoniar la voluntad de intervención del que sella.
- X. Servicio Postal (Courier):** Se refiere a la empresa que proporciona a la entidad el servicio postal de llevar, de un lugar a otro, correspondencia, cartas o paquetes, entre otras cosas.
- XI. VRDC:** Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia.

18.8.3 Responsabilidades.

- I. En la Oficina Nacional, la responsabilidad de recepcionar la correspondencia que ingresa a la Defensoría del Pueblo, está a cargo del (los) "Técnico (s) de Correspondencia" de la Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia - VRDC designados para el efecto.
- II. En las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales, la responsabilidad de recepcionar la correspondencia que ingresa, está a cargo del personal designado para el efecto.

18.8.4 Aspectos Generales.

18.8.4.1 Horario de Recepción de Correspondencia Externa.

El horario establecido para la recepción de correspondencia externa en la Defensoría del Pueblo, descrito a continuación:

Días hábiles:	De lunes a viernes
Mañanas:	De 08:30 a 12:00
Tardes:	De 14:30 a 18:00

- Salvo disposiciones del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social y otros entes competentes en el interior del país, que establezcan horarios continuos o feriados, limitando el horario de atención a externos.
- Para el caso de la recepción de propuestas presentadas por convocatorias de procesos de contratación de bienes y/o servicios, los horarios se sujetan a lo establecido en los documentos base de contratación - DBC.



18.8.4.2 Información de los sellos de recepción.

El tipo de sellos que se debe utilizar al momento de la recepción se detalla a continuación:

- **SELLO (S) DE RECEPCIÓN:** Se aplica de manera obligatoria al recibir correspondencia externa. En el REGISTRO se coloca el número de Hoja de Ruta con la que ingresa la correspondencia externa (campo obligatorio).

<p>DEFENSORIA DEL PUEBLO</p> <p>18 JUL 2020</p> <p>RECIBIDO</p> <p>HORA.....FOJAS.....</p>
--

- **SELLO DATOS GENERALES DEL REMITENTE:** Se aplica en casos en que la información del remitente fuera ilegible o incompleta, y debe llenarlos manualmente.

<p>DEFENSORIA DEL PUEBLO</p> <p>NOMBRE.....</p> <p>TELEFONO.....</p> <p>DIRECCIÓN.....</p> <p>(CIUDAD) - BOLIVIA</p>

- **SELLO URGENTE:** Se aplica en correspondencia urgente.

<p>URGENTE</p>



- **SELLO CONFIDENCIAL:** Se aplica en correspondencia confidencial.

CONFIDENCIAL

- **"SELLO COPIA":** Se aplica cuando la correspondencia externa no lleva la firma original del remitente sino sólo la copia.

COPIA

- **"SELLO CONTRATACIONES":** Se aplica en la correspondencia externa para participar en procesos de contratación.

CONTRATACIONES

18.8.4.3 Criterios de Clasificación.

Los criterios de clasificación de la correspondencia externa son:

- **Correspondencia Corriente:** Es aquella que da lugar a la atención de asuntos de carácter rutinario.
- **Correspondencia Urgente:** Es aquella que trata asuntos que exigen atención inmediata o extraordinaria por lo que debe ser distribuida antes que las demás. Se diferencia de las restantes porque lleva el sello de URGENTE o porque a través del tenor de la carta se identifica una fecha perentoria para su atención.
- **Correspondencia Confidencial:** Es aquella que será entregada en sobre cerrado a su destinatario. Debe verificarse si tiene sello de CONFIDENCIAL, ésta también debe ser distribuida antes que las demás.
- **Correspondencia Personal:** Es la que trata asuntos personales de los funcionarios y se procederá a su distribución en sobre cerrado sin registro directamente al destinatario, el cual, en caso de constatar la presencia de documentos oficiales, remitirá toda la correspondencia recibida a la Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia - VRDC o al personal designado para recepción de correspondencia externa de las Oficinas Regionales, para su registro y distribución posterior.



- **Correspondencia recibida vía Fax:** En caso que se trate de un documento recibido vía fax, se debe aplicar el procedimiento de Recepción de Correspondencia Corriente; en caso que se trate de un asunto urgente se deberá tener en cuenta la prioridad de entrega.

18.8.5 Instrucciones de Trabajo.

18.8.5.1 Atención de Correspondencia Corriente.

El Técnico de Correspondencia de Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia – VRDC, el Asistente Administrativo o el personal designado para recepción de correspondencia externa de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales, deberán seguir las siguientes instrucciones para la recepción de Correspondencia Corriente.

I. Verifique la correspondencia: Al momento de recibir la correspondencia externa:

1. Verifique que la misma cumpla con los siguientes requisitos:

- a) La(s) firma(s) del documento y la(s) copia(s) deben ser idéntica(s) al original presentado.
- b) La cantidad de anexos que acompañan al documento debe ser igual a lo descrito en el mismo, y de no ser exacto el número de anexos, dejar la constancia correspondiente en el documento original y copia.
- c) Los anexos deben estar debidamente foliados, registrando el número de páginas por Anexo en el sistema de correspondencia.
- d) El documento debe estar a nombre de la Defensoría del Pueblo.
- e) Si el documento va dirigido a nombre de algún Servidor Público, constate que sea el correcto.
- f) Debe contener lugar y fecha.
- g) La dirección y números telefónicos del remitente deben ser claros, a efectos de contar con información para remitir la respuesta.

2. En caso de no cumplir los requisitos:

- a) Devuelva la correspondencia al interesado para su corrección.
- b) Explique al interesado las observaciones por las que no se puede recibir la correspondencia.

II. Reciba la correspondencia

1. Realice el Registro rápido en el Sistema de Correspondencia-SISCOR, obteniendo el número de Hoja de Ruta, mismo que debe figurar en el

SELLO DE RECEPCIÓN, (Registro Rápido sujeto a edición y complementación).

2. Selle el original y copia del documento recibido en la parte superior derecha; para el efecto, utilice el (los) SELLO (S) DE RECEPCION.
3. Verifique que el número de Hoja de Ruta otorgado por el sistema de correspondencia sea el mismo que contiene el sello de recepción.
4. Devuelva la copia sellada al interesado.

III. Digitalice la documentación

1. Escanee la documentación externa que recibió a través de la Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia – VRDC.
2. Grabe el (los) archivo(s) escaneado(s) de manera organizada y clasificada según año, mes y día, guardando el archivo con el número de Hoja de Ruta que se asignó a la correspondencia escaneada.

IV. Registre la información de la documentación recibida

1. Edite en el Sistema de Correspondencia la Hoja de Ruta que previamente registró de forma rápida.
2. Registre los datos de la correspondencia recibida según el correlativo asignado a cada Hoja de Ruta por orden de llegada. Los datos que debe introducir son los siguientes:
 - a) **Procedencia:** Nombre de la persona natural o jurídica.
 - b) **Remitente:** Nombre del firmante.
 - c) **Asunto:** Referencia descrita en la nota recibida.
 - d) **Área:** Área o Unidad que atenderá inicialmente el asunto.
 - e) **Tipo de Documento:** Carta, Memorial, Factura, fax, entre otros.
 - f) **Número de Hojas:** Cantidad de hojas del documento principal.
 - g) **Cite:** Número o Código de referencia del documento recibido.
 - h) **Anexos:** Cantidad de anexos y hojas que contiene cada uno.



- i) **Primer Receptor:** El Sistema proporcionará esta información de forma automática, otorgando la opción de aceptar o editar.

3. Anexe el archivo digital

Anexe al registro del Sistema de Correspondencia, el documento correspondiente, previamente digitalizado

4. Prepare los documentos para su distribución

- a) Imprima en papel tamaño carta un solo ejemplar de la Hoja de Ruta procesada en el Sistema de Correspondencia.
- b) Adhiera los documentos recibidos a la Hoja de Ruta impresa, teniendo en cuenta que cada asunto específico deberá corresponder solamente a una Hoja de Ruta. En ningún caso debe separarse del documento ingresado, ya que se convierte en parte del mismo, generando la historia del asunto.

5. Derive la correspondencia

Derive la Hoja de Ruta generada a través del Sistema de Correspondencia al primer receptor.

6. Seleccione la Correspondencia

- a) Seleccione la documentación recibida, clasificada por área organizacional.
- b) Coloque la documentación seleccionada en los casilleros correspondientes a cada área organizacional, según la selección previa.

7. Entregue la Correspondencia

Una vez que se entregue la correspondencia a la Secretaria de cada área o unidad organizacional proceda de la siguiente forma:

- a) Controle que cada documento haya sido recibido en el Sistema de Correspondencia.
- b) Autorice a la Secretaria o al personal autorizado del área a retirar los documentos correspondientes a su Área o Unidad.



V. Atención de Correspondencia Urgente

Cuando se trate de asuntos que exigen atención inmediata o extraordinaria, la correspondencia debe ser distribuida antes que las demás dando prioridad al asunto, teniendo en cuenta los siguientes aspectos adicionales:

1. **Verifique:** Si el documento contiene sello o leyenda de URGENTE, o en su defecto, que a través del tenor de la carta se identifica una fecha perentoria para su atención.
2. Estampe al documento el "**SELLO URGENTE**".
3. **Entregue con carácter prioritario:** Comuníquese con la Secretaria o personal autorizado del área destino, informe verbalmente que recibió un documento que exige atención extraordinaria

VI. Atención de Correspondencia Confidencial

Si el sobre está cerrado y contiene la leyenda "**CONFIDENCIAL**" o el interesado señala verbalmente que es de carácter "Confidencial", proceda de la siguiente forma:

1. En compañía del interesado, solicite el apoyo de personal de Seguridad para verificar que no contiene elementos nocivos.
2. En caso que el personal de Seguridad considere necesario podrá abrir el sobre.
3. Una vez verificado el contenido del sobre y de no advertir contenido peligroso, solicite al remitente cerrar nuevamente el sobre.
4. Estampe el reverso del sobre con el sello: "DATOS GENERALES DEL REMITENTE".
5. Solicite al interesado llenar los campos descritos en el sello: Nombre, Teléfono(s), Dirección.
6. Selle el sobre utilizando los sellos de Recepción; adicionalmente estampe al documento los sellos con la leyenda "**CONFIDENCIAL**".
7. Escanee el sobre Confidencial que recepcionó y grave el archivo.
8. Registre utilizando para el registro la información que estuviera visible en el sobre de remisión o su equivalente.
9. Derive la hoja de Ruta.
10. Comuníquese con la Secretaria de Despacho, informe verbalmente que recibió un documento que exige atención extraordinaria.



11. Entregue el sobre con carácter prioritario.

VII. Atención de Propuestas de Contratación

Para atender las Propuestas de Contratación que se reciben en la Defensoría del Pueblo, deberá proceder de la siguiente manera:

1. Reciba la propuesta en sobre cerrado.
2. Selle la nota que acompaña el sobre de la propuesta, si la Propuesta no acompaña nota, selle el sobre.
3. Proporcione al interesado el Formulario de Registro de Propuestas, de acuerdo al orden de llegada.
4. Solicite al interesado registrar los datos consignados en el Formulario proporcionado.
5. Verifique que todos los campos del formulario contengan la información correspondiente.
6. Custodie los sobres hasta la fecha y hora límite de presentación establecida en los términos de referencia.
7. Entregue los sobres y el Formulario de Registro de Propuestas al personal autorizado por la Secretaría General.

VIII. Atención de Correspondencia Recibida en Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales

1. Siendo que en las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales se recibe correspondencia externa, el personal designado para esta función en el interior del país, deberá proceder de acuerdo a los puntos descritos, de la siguiente forma:
 1. Verificar;
 2. Recibir;
 3. Digitalizar;
 4. Registrar;
 5. Anexar el archivo digital;
2. Prepare la documentación para su envío a la Oficina Nacional de la Defensoría del Pueblo.



3. Elabore Nota de Enrutamiento de Documentación, a fin de listar las Hojas de Ruta que serán remitidas a la Oficina Nacional de la Defensoría del Pueblo.
4. Despache la Nota de Enrutamiento adjuntando las Hojas de Ruta y su documentación correspondiente conforme establece el Procedimiento de Despacho de Correspondencia.

IX. Recepción de Correspondencia Remitida por las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales a Oficina Nacional de la Defensoría del Pueblo.

1. Reciba la Correspondencia de Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales cotejando la documentación física con la Hoja de Enrutamiento.
2. Comunique a las áreas involucradas que tienen correspondencia proveniente de Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales para su atención.
3. Entregue la correspondencia haciendo firmar al servidor público en la casilla correspondiente de la Hoja de Enrutamiento.
4. Escanee la Hoja de Enrutamiento firmada y remita vía correo electrónico a la Delegación Defensorial Departamental y/o Coordinadora Regional que corresponda como constancia de entrega.

X. Atención de Correspondencia Personal

1. Llame al funcionario interesado y solicite su presencia en Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia – VRDC con el fin de recoger la correspondencia a su nombre.
2. La responsabilidad de recoger la correspondencia es del funcionario interesado.
3. La entrega es personal.
4. El personal de Recepción de Correspondencia no debe sellar ningún documento de constancia de recepción.



18.9 Despacho de Correspondencia.

El objetivo es la de realizar las acciones necesarias para hacer llegar a destino la correspondencia saliente de la Defensoría del Pueblo de manera eficiente.



18.9.1 Definiciones.

- I. **Anexos:** Documentación que acompaña una carta (anillados, folders, fotografías, documentación en soporte magnético y otros).
- II. **Copia:** Reproducción, simultánea o no, del texto de un documento, generalmente definida por su función o por su procedimiento de realización.
- III. **Correspondencia:** Conjunto de documentos por los cuales se comunican entre sí las personas o instituciones en el desarrollo de sus actividades.
- IV. **Mensajería:** Envío de correspondencia a través de Mensajero de la entidad, que se encarga de entregarla a su destinatario o recoge una carta o paquete de quien se requiere.
- V. **Notificación:** La notificación es un acto jurídico-formal, por medio del cual se da a conocer el contenido de un acto o resolución de autoridad a la parte interesada, ya sea directamente a esta o bien a su representante o a la persona autorizada para ese efecto, debiéndose practicar en el domicilio señalado para ese fin, si se trata de una notificación personal, siendo la esencia de este acto jurídico el que el interesado tenga noticia del acto o resolución notificado. La notificación se la efectúa también mediante el servicio postal, con aviso de entrega.
- VI. **Referencia:** Es el asunto que trata la correspondencia, está anotada en lugar visible.
- VII. **Registro:** Documento sobre el que se plasma la acción administrativa y jurídica de control de la expedición, salida, entrada y circulación de los documentos. Es un instrumento de control, normalmente en forma de volumen que contiene la inscripción, generalmente numerada en orden cronológico, de informaciones consideradas de suficiente interés como para ser exacta y formalmente asentadas.
- VIII. **Sello:** En el sentido general del término, es una impronta obtenida sobre un soporte mediante la aposición de una matriz que presenta los signos propios de una autoridad o de una persona física o moral con el fin de testimoniar la voluntad de intervención del que sella.
- IX. **Servicio Postal (Courier):** Se refiere a la empresa que proporciona a la entidad el servicio postal de llevar, de un lugar a otro, correspondencia, cartas o paquetes, entre otras cosas.
- X. **VRDC:** Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia.

18.9.2 Responsabilidades.

- I. **Oficina Nacional:** La responsabilidad del Despacho Externo de Correspondencia y/o Documentación de la Defensoría del Pueblo, está a cargo del (los) "Técnico (s) de Correspondencia" de la Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia – VRDC, designado (s) para el efecto.
- II. **Oficinas Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales:** La responsabilidad del Despacho Externo de Correspondencia y/o

Documentación de la Defensoría del Pueblo, está a cargo del personal designado para tal efecto.

III. Todos los servidores públicos, consultores en línea o personal eventual de la Defensoría del Pueblo son responsables de:

- a. Elaborar la correspondencia saliente con datos correctos y claros del Destinatario (Nombre/s, Apellido/s, Cargo e Institución) y Dirección completa (Calle o Avenida, Número, Zona, Localidad, Ciudad y/o Departamento, número de teléfono fijo y/o celular); a fin de facilitar su entrega oportuna.
- b. Despachar la correspondencia únicamente a través de la Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia – VRDC o personal designado en las Oficinas de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales.
- c. Realizar el seguimiento a la documentación emitida y despachada a fin de que la misma sea entregada a destino en los plazos establecidos precautelando la agilidad de los trámites.

IV. Terceros Responsables: Empresa de Servicio Postal Básico (Courier), contratada por la Defensoría del Pueblo para la remisión de correspondencia de puerta a puerta, en las modalidades: Local (urbano o periurbano), Nacional e Internacional.

18.9.3 Aspectos Generales.

Los medios establecidos en la Defensoría del Pueblo para enviar correspondencia o documentación fuera de las oficinas de la Institución son a través de Mensajería y a través del Servicio Postal (Courier).

18.9.3.1 Horario de Recepción de Correspondencia y/o Documentación para despacho Externa.

Los horarios habilitados en Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia – VRDC para recibir correspondencia y/o documentación que requiera ser despachada al exterior de la Oficina Nacional de la Defensoría del Pueblo, son los que se describen a continuación, pudiendo ser modificados mediante Instructivos Internos:

- **Días Hábiles:**
De lunes a viernes, teniendo en cuenta que sean días hábiles laborales.
- **Via Mensajería:**
Mañanas: Hasta horas 10.00
Tardes: Hasta horas 15:30



- Via Servicio Postal (Courier):

Desde: Horas 08:30

Hasta: Horas 17:00

18.9.3.2 Horario de Entrega de Copia de Documentación remitida por el Servicio Postal (Courier) a la Defensoría del Pueblo.

Con el objetivo que exista una comunicación fluida entre el Servicio Postal (Courier) y la Defensoría del Pueblo:

- De lunes a viernes.

Mañanas: Horario 08:30 a 12:30

Tardes: Horario 14:30 a 18:30

Son los horarios vigentes para que el personal de Servicio Postal (Courier) entregue copia de la documentación a la Institución.

18.9.3.3 Clasificación de la Documentación para despacho externo a través del Servicio Postal (Courier).

El despacho a través del Servicio Postal (Courier), se clasifica de acuerdo al siguiente detalle:

Clasificación	Destino	Tipo de documento
Local	La Paz – Periurbano	• Correspondencia Externa
	El Alto	• Notificaciones
Nacional	Capitales de Departamento	• Correspondencia Interna
		• Correspondencia Externa
	Periurbano Provincias	• Correspondencia Externa
		• Notificaciones
Internacional	Internacional	• Correspondencia Externa

18.9.4 Anexos para Despacho.

En caso de existir anexos a ser despachados, éstos deberán estar foliados y enumerados por la repartición de origen, de manera que no pueda existir duda alguna sobre su inclusión.

18.9.5 Plazos de Entrega.

18.9.5.1 Servicio de Mensajería.

En los casos que el despacho de correspondencia y/o documentos se realice mediante el servicio de mensajería interno de la Defensoría del Pueblo, los plazos para la entrega serán computados desde el momento del retiro de la documentación de Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia – VRDC de la Defensoría del Pueblo. Los mensajeros deben entregar la correspondencia local al destinatario, en el transcurso del día en el que la reciben físicamente.

18.9.5.2 Servicio Postal (Courier).

En los casos que el despacho de correspondencia y/o documentación se realice mediante el Servicio Postal (Courier), los plazos para la entrega serán computados un día después de la fecha de retiro de los documentos de Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia – VRDC de la Defensoría del Pueblo.

Clasificación	Destino	Plazo de Entrega
Local	La Paz – Periurbano	<ul style="list-style-type: none"> Un día hábil
	El Alto	
Nacional	Capitales de Departamento (Santa Cruz, Cochabamba, La Paz y Oruro)	<ul style="list-style-type: none"> Un día hábil
	Capitales de Departamento (Tarija, Potosí, Chuquisaca, Beni y Pando)	<ul style="list-style-type: none"> Dos día hábil
	Provincias	<ul style="list-style-type: none"> Cinco días hábiles
Internacional	Internacional	<ul style="list-style-type: none"> Se aplicarán los plazos establecidos según el destino final de acuerdo a los estándares de tiempo usados internacionalmente para: Continente Americano, Asia, Europa, África, Oceanía, Pacífico, Medio Oriente, Islas del Caribe Externa



18.9.6 Constancia de Entrega.

La constancia de entrega o acuse de recibo de la correspondencia y/o documentos es de carácter obligatorio y consiste en:

Clasificación	Destino
Entrega a Instituciones	Debe constar al menos el sello de la Institución de destino, fecha y hora.
Entrega Personal	Debe constar al menos el nombre de la persona que recibió, firma, fecha y hora.
Entrega a través del Servicio Postal (Courier)	Si la entrega se realiza a través del Servicio Postal (Courier), la información mínima descrita en la entrega institucional y entrega personal además deberá figurar en la Guía de Entrega de forma clara y legible.

18.9.7 Plazo para devolución de la Defensoría del Pueblo de aquella correspondencia no encaminada.

Teniendo en cuenta que ningún tipo de correspondencia y/o documento deberá ser entregada a una dirección diferente a la señalada en el sobre; los sobres que no hubieran sido encaminados por mala dirección deben ser devueltos a Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia – VRDC de la Defensoría del Pueblo, indicando claramente en la guía para el Servicio Postal (Courier) o en las copias de las notas en caso del servicio de mensajería el motivo exacto o razón justificada por el cual no se cumplió con la entrega, de acuerdo a los siguientes plazos: constancia de entrega o acuse de recibo de la correspondencia y/o documentos es de carácter obligatorio, de acuerdo a los siguientes plazos:

18.9.7.1 Servicio de Mensajería.

En todos los casos en los que la correspondencia no hubiera sido entregada a destino por el servicio de mensajería de la Defensoría del Pueblo, debido a razones de dirección equivocada, los mensajeros deberán devolver la misma, máximo en el periodo de un día hábil luego de haber retirado la documentación de Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia – VRDC.

18.9.7.2 Servicio Postal (Courier).

En el caso que el Servicio Postal (Courier) que brinda la empresa a la Defensoría del Pueblo, no hubiera entregado a destino correspondencia o documentación por razones justificadas, deberá ser devuelta a Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia de la Defensoría del Pueblo en los siguientes plazos:

- Capitales de Departamento: cuatro (4) días hábiles.
- Provincias y resto del país: siete (7) días hábiles.
- Notificaciones en Área periurbana: dos (2) días hábiles.



➤ Notificaciones en Provincias: No mayor a siete (7) días hábiles.

18.9.8 Instrucciones de Trabajo.

El Técnico de Correspondencia, deberá seguir las siguientes instrucciones para el despacho de correspondencia y/o documentación:

18.9.8.1 Verifique la correspondencia.

Al momento de recibir la correspondencia y/o documentación que concierna a despacho externo, verifique que la misma cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Lugar y fecha.
- b) Destinatario.
- c) Dirección clara (domicilio, teléfonos).
- d) Referencia
- e) Firma y sello de la autoridad competente.
- f) Adjuntos o anexos si los hubiera, detallados y foliados.
- g) Iniciales de quien firma y de quien elabora.
- h) Rótulo del sobre.
- i) Derivación mediante el Sistema de Correspondencia.

En caso de cumplir con los requisitos, siga las instrucciones del punto 4.9.8.3

18.9.8.2 Si la correspondencia TIENE OBSERVACIONES.

Si la documentación tiene observaciones proceda de la siguiente forma:

- a) Devuelva la correspondencia en el momento, para su corrección
- b) Explique al servidor público las observaciones por las que no se recibe la correspondencia y/o documentación a ser despachada.

18.9.8.3 Reciba la correspondencia y/o documentación.

Si la documentación no tiene observaciones proceda de la siguiente forma:

- a) Firme o señale fecha y hora en el formulario de despacho de correspondencia o electrónicamente, como constancia de recepción de la documentación a ser despachada.
- b) En caso de recibir sobre cerrado con documentación para remitir a las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales, obtenga fotocopia del sobre a fin de sellar la misma con el sello de VIA DE DESPACHO y anotar el número de guía del Servicio Postal (Courier) para su devolución del lugar de origen para seguimiento correspondiente.

18.9.8.4 Registre la correspondencia y/o documentación.

La clasificación debe realizarse de acuerdo al destino de la correspondencia o documentación y según el medio por el cual se despachará la misma, sea a través



del servicio de mensajería de la Defensoría del Pueblo, a través del Servicio Postal (Courier).

Clasificación	Vía de Despacho	Destino	Tipo de Documento
Local	Mensajería Defensoría del Pueblo	La Paz - Urbano	> Correspondencia Externa
	Servicio Postal (Courier)	La Paz - Periurbano El Alto	> Correspondencia Externa > Notificaciones
Nacional	Servicio Postal (Courier)	Capitales de Departamento	> Correspondencia Interna > Correspondencia Externa
		Periurbano - Provincias	> Correspondencia Externa > Notificaciones
Internacional	Servicio Postal (Courier)	Internacional	> Correspondencia Externa

Registre en el Formulario de Despacho de Correspondencia Externa.

18.9.8.5 Entrega de la Correspondencia y/o Documentación para su despacho.

Dentro de los horarios establecidos para despacho externo, entregue la documentación previamente clasificada según corresponda de acuerdo a lo siguiente:

- a. Si el despacho se realiza a través del Servicio de Mensajería:
 1. Entregue la correspondencia y/o documentación recibida para despacho al mensajero que corresponda en los horarios establecidos: de lunes a viernes en las mañanas hasta 10:00 a.m. y por las tardes hasta horas 15:30.
 2. Haga firmar el Formulario de Despacho de Correspondencia, como constancia de que la documentación fue retirada para su entrega.
- b. Si el despacho se realiza a través del Servicio Postal (Courier):
 1. Entregue la correspondencia y/o documentación al personal designado por la empresa de Servicio Postal (Courier) en los horarios establecidos: de lunes a viernes de horas 17:00 a 18:00, con el objetivo que proceda a llenar las guías como constancia de recepción de la correspondencia y/o documentación para su despacho.
 2. Verifique que las guías estén llenas con toda la información requerida y de manera legible y que contenga al menos los siguientes datos:
 - o Empresa o Institución.
 - o Dirección completa idéntica a la señalada en la nota o sobre.



- Numero de carta, circular o notificación emitida por la Defensoría del Pueblo (cite), o las diferentes instrucciones señaladas en los sobres sin copias o con notas internas.
- Fecha y hora en la que se recoge la correspondencia.
- Peso: en caso que sea mayor a 500 gramos.

3. Registre el nombre o el número de guía según corresponda.

18.9.9 Constancia de Entrega y Despacho de Correspondencia y/o Documentación.

18.9.9.1 Servicio de Mensajería.

Una vez que los mensajeros retornan a la oficina nacional de la Defensoría Nacional, devuelven las copias de la correspondencia entregada a los destinatarios, dichos documentos deben necesariamente contener la constancia de recepción, para ello verifique:

- a) Que el mensajero devuelva las copias de la correspondencia despachada.
- b) Que las copias contengan sello de recepción y fecha de entrega. Que registre los datos en el Formulario de Control de Despacho Externo de Correspondencia.

18.9.9.2 Servicio Postal (Courier).

Una vez que el personal dependiente del Servicio Postal (Courier) haya llenado las guías con toda la información requerida después de su entrega al destinatario:

- a) Controle que cada guía haya sido llenada con todos los datos requeridos.
- b) Registre en la Matriz de Seguimiento a Despacho de Correspondencia los siguientes datos de la correspondencia despachada:
 - Fecha de despacho
 - Numero de guía de despacho
 - Numero correlativo de nota
 - Departamento, ciudad o localidad de destino.

18.9.10 Correspondencia no encaminada a destino.

Ningún documento deberá ser entregado a una dirección diferente a la señalada en el sobre y de no poder encaminar la correspondencia o documentos por mala dirección, los mismos deben ser devueltos a la Ventanilla de Recepción y Despacho de Correspondencia - VRDC; en ese sentido:

1. Verifique que la documentación devuelta describa claramente el motivo por el cual no pudo ser entregada.
2. Registre en la Matriz de Seguimiento a Despacho de Correspondencia, en la fila correspondiente al documento, la fecha de devolución y la causa.
3. Comunique a la Secretaria del área que genero el documento, que aquellos sobres que no hayan sido entregados a su destino por el Servicio Postal (Courier) o por Mensajería de la Defensoría del Pueblo, deben ser verificados y sujetos a seguimiento a fin de analizar los motivos del hecho y procesarlos nuevamente con información actualizada para facilitar el despacho.

18.9.11 Entrega al Destino - Verificación de guías presentadas por la empresa de Courier.

Una vez que el Servicio Postal (Courier) haya realizado la entrega de la correspondencia o documentación al destino y devuelva las guías correspondientes con la constancia de la recepción a la oficina nacional:

1. Coteje que las guías estén completas de acuerdo al listado proporcionado por la empresa de Courier; a su vez con los registros de la Matriz de Seguimiento a Despacho de Correspondencia tanto en la Oficina Nacional como en la Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales.
2. Los servidores designados para el despacho de correspondencia en las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales, deberán remitir a través de correo electrónico de forma semanal la Matriz de Seguimiento a Despacho de Correspondencia al Técnico de Correspondencia - Despacho de la VRDC.
3. Verifique que la guía de entrega tenga como constancia de recepción al menos la siguiente información:
 - a) Entrega Institucional: Sello de la Institución de destino, fecha y hora de recepción.
 - b) Entrega personal: Nombre de la persona que recibió, firma, fecha y hora.
4. En caso de faltar datos de recepción en las guías solicitar a la empresa de Courier subsanar las observaciones.



18.9.12 Formularios.

Defensoría del Pueblo				
DESPACHO DE CORRESPONDENCIA				
Oficina Nacional o DDD o CR - Notas Externas				
N° Correlativo	Fecha de Ingreso	Recepcionado por Nombre / Firma	Fecha / Hrs Devolución	Observaciones

Defensoría del Pueblo				
MATRIZ DE SEGUIMIENTO A DESPACHO DE CORRESPONDENCIA				
Oficina Nacional o DDD o CR - Notas Externas				
CITE de la Nota	Fecha de elaboración	Fecha de despacho	Medio Despacho	Observaciones

18.10 Archivo de Gestión.

El objetivo es la de administrar de manera eficiente los Archivos de Gestión o de Oficina de la Defensoría del Pueblo, asegurando una conservación adecuada y facilitando una recuperación ágil de la información.

18.10.1 Alcance.

El alcance de la instrucción de Trabajo en los Archivos de Gestión o de Oficina abarca a las tareas de archivo que se realizan en las áreas y unidades organizacionales de la Oficina Nacional y en las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinadoras Regionales, desde la creación y/o recepción de documentos que fueron objeto de trámite y atención de parte de los funcionarios hasta su transferencia controlada al Archivo Central.



18.10.2 Definiciones.

- **Archivo de Gestión:** El Archivo de Gestión u Oficina es la unidad básica del archivo, existente en cada oficina de la institución que gestiona y administra documentación activa. Pueden existir un número indeterminado de Archivos de Gestión, dependiendo de la complejidad y el desarrollo organizacional alcanzado por la entidad.
- **Cuadro de Clasificación de Series Documentales:** Es un esquema que refleja la jerarquización y clasificación dada a la documentación producida por una institución, en él se registran jerárquicamente las secciones, subsecciones, las series y subseries documentales.
- **Custodia:** Responsabilidad jurídica (temporaria o definitiva) del cuidado, protección y conservación de documentos de los cuales no se conserva la propiedad.
- **Documento:** Es todo registro de información independiente de su soporte físico, abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano.
- **Documento de Apoyo Informativo:** Documento que se genera y conserva en una Oficina, formado por ejemplares de origen cuya utilidad reside en la información que contiene para apoyar las tareas. Entre estos también se encuentran boletines, periódicos y artículos, que aunque son documentos bibliográficos, también sirven de apoyo informativo.
- **Documento de Archivo:** Es el soporte original, recibido producido por una persona o entidad en el ejercicio de sus funciones o actividades que se caracteriza por su legitimidad y está dotado de valores primarios (administrativos, fiscal/contable y legales) desde el momento de su generación.
- **Expediente:** El expediente está formado por documentos producidos durante la tramitación de un asunto administrativo interno y externo que puede corresponder a la entidad pública o privada, en el transcurso de su conformación se adjuntan más documentos y finalmente se convierte en una pieza que resolvió el asunto.
- **Fondo:** Es la totalidad de documentación generada por una entidad o institución, son todos los papeles creados o recibidos por la institución en el ejercicio de sus funciones.
- **Inventario Documental:** Instrumento de consulta y control que describe las series, expedientes y unidades documentales de un Archivo y que permiten su localización, transferencia o disposición documental.
- **Sección:** Subdivisión orgánico-funcional del fondo que se refiere a una o varias series que corresponden a subdivisiones administrativas en las oficinas y organismos que lo originaron. Cuando el organismo productor posee una estructura jerárquica compleja, cada subgrupo puede tener tantos sub grupos subordinados como sería necesarios, para reflejar los niveles.



- **Serie:** Se denomina serie a los conjuntos de documentos específicamente organizados que se mantienen y usan juntos como un sistema en el organismo creador y de los cuales se han seleccionado los archivos, tales como correspondencia expedientes de caso o legajos personales. Las series se relacionan directamente con funciones o actividades.

18.10.3 Responsabilidades.

- El Jefe de Unidad es el responsable de la buena administración y desarrollo del archivo de su repartición.
- En la Oficina Nacional, la responsabilidad de la organización del Archivo de Gestión o de Oficina de la Defensoría del Pueblo, está a cargo de las "Secretarías y/o personal designado para el efecto", en coordinación con los Adjuntos, Delegados Defensorial, Secretario General, Directores y Jefes de Unidad.
- En las Delegaciones Defensoriales Departamental y Coordinaciones Regionales, la responsabilidad del Archivo de Gestión o de Oficina, está a cargo del personal designado para tal efecto, en coordinación con los Delegados Defensoriales Departamental y Coordinadores Regionales.
- Todos y cada uno de los Servidores Públicos de la Defensoría del Pueblo son responsables de remitir al Archivo de Gestión o de Oficina de su Área o Unidad organizativa respectiva los documentos generados.

18.10.4 Aspectos Generales.

18.10.4.1 Plazo de la permanencia de la documentación.

Los Archivos de Gestión o de Oficina, con carácter general, no pueden custodiar documentos que superen los dos años de antigüedad, salvo que se trate de documentación con alta frecuencia de consulta. Concluido el plazo de permanencia, la documentación deberá ser transferida al Archivo Central.

18.10.4.2 Organización de carpetas y expedientes.

- Los documentos se deben ordenar dentro de los expedientes siguiendo la lógica de su tramitación, que coincide con su secuencia cronológica. Los expedientes, de la misma forma, se ordenan dentro de las series siguiendo similar lógica. Las series y las demás agrupaciones documentales, como las secciones u subsecciones, se ordenan teniendo en cuenta su jerarquía.
- Las carpetas o expedientes están constituidos por documentos originales y las primeras copias de los documentos fundamentales. (excepcionalmente incluye fotocopias de documentos de apoyo).
- En caso de correspondencia interna y externa, debe archivar en sus carpetas correspondientes, teniendo en cuenta que a la nota debe adjuntarse la respuesta.
- Las carpetas o expedientes no deben sobrepasar la cantidad aproximada de 200 fojas.

- Se podrá destinar una o más carpetas para archivar (dependiendo de la cantidad de correspondencia ya sea interna o externa), asimismo se debe identificar en la etiqueta de cada volumen el mes o periodo en que está comprendida la documentación archivada.
- Las etiquetas que identifiquen las carpetas o expedientes deberán incluir al menos los siguientes datos:
 - a) Descripción de la unidad a la que pertenece
 - b) Descripción literal de la serie documental
 - c) Título del expediente
 - d) Gestión o año
 - e) Volumen

18.10.4.3 Acceso a la información y servicios.

- Las Secretarías y/o personal designado para el efecto en las áreas y unidades organizativas son responsables de suministrar información requerida por autoridades de la entidad, por cualquier funcionario o por los ciudadanos que demuestren un interés legítimo, asimismo son encargados directos del control de los documentos prestados y de la instalación física en el archivo correspondiente.
- Todo préstamo deberá efectuarlo con la respectiva Papeleta de Préstamo diseñada para tal efecto, misma que deberá tener los siguientes datos:
 - a) Código del expediente o documento.
 - b) Título del expediente o documento requerido.
 - c) Nombre del Servidor Público.
 - d) Nombre de la Unidad Solicitante.
 - e) Cargo
 - f) Teléfono y número interno
 - g) Fecha de préstamo
 - h) Fecha de devolución
- Está prohibido el manejo de documentación sin conocimiento del responsable de su custodia y sin la autorización de los Jefes de Unidad.
- Mientras dure el préstamo, el Servidor Público solicitante es responsable de su conservación, cuidado e integridad.
- Los servidores públicos son responsables de la documentación que utilizan y están prohibidos de sacar documentación de la entidad, salvo con motivos institucionales debidamente autorizados por los inmediatos superiores.



18.10.4.4 Operaciones principales del procedimiento.

El tratamiento archivístico es un conjunto de operaciones realizadas en cada fase del ciclo vital de los documentos. La identificación, clasificación, ordenación, instalación y la descripción son prácticas que tienen el propósito de preparar la documentación física e intelectualmente para ser usada. Al clasificar y ordenar los documentos se debe seguir los principios aceptados internacionalmente, es decir, respecto por la procedencia y el orden original de los archivos.

- **Clasificación:** Es la operación mediante la cual los documentos producidos y recibidos por una determinada unidad administrativa se van separando, formando conjuntos orgánicos de documentos correspondientes a las actividades desarrolladas por esa oficina.
 1. El Cuadro de Clasificación de Series Documentales establece para cada una de las áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo, las Series y Subseries con las cuales clasificarán los documentos que generan o reciben e identifica con un código específico cada una de ellas.

Ejemplo:

GRUPO	DESCRIPCION	CODIGO
SECCION	1. Secretaria General	1.2/1
SUBSECCION	1.2. Unidad de Planificación	
CLASE	1. Correspondencia Corriente	
SERIE	a. Correspondencia Interna	

GRUPO	DESCRIPCION	CODIGO
SECCION	2. Secretaria General	1.2.3/9
SUBSECCION	2.3. Unidad de Talento Humano	
CLASE	2. Expedientes por Asunto	
SERIE	9. Expediente de Personal	

2. Al clasificar se tendrá en cuenta la clase o grupo principal a las que pertenece, siendo: I. Correspondencia Corriente y II. Expediente por Asunto.

- 2.1. **Correspondencia Corriente:** Es aquella que da lugar a la atención de asuntos de carácter rutinario. En general se trata de correspondencia administrativa o solicitudes de información.
- 2.2. **Expedientes por Asuntos:** Es la clase que agrupa a los expedientes referidos a la atención de asuntos específicos; éstos reflejan la secuencia del acto administrativo desde la carta de solicitud, hasta el proveído final del trámite que cierra el proceso con instrucción archívese y/o trámite concluido.

Ejemplo:

I. Correspondencia Corriente

Correspondencia Interna

Correspondencia Externa

II. Expedientes por Asuntos

Homologaciones

Contratación Menor

3. Cada carpeta o expediente deberá estar debidamente identificado con los datos de Sección, Subsección (si corresponde), serie o subseries y su respectivo código.
- **Ordenamiento:** Es una tarea que consiste en colocar los documentos dentro de sus series y de su fondo de acuerdo con un orden convenio según el criterio que resulta más cómodo y lógico para la localización y recuperación de los documentos en sus carpetas en sus archivadores, en sus estantes.
 - **Correspondencia:** En el caso de correspondencia el ordenamiento es diferente según sea Interna o Externa.
 1. La Correspondencia Interna (hojas de ruta) se ordena siguiendo un sistema jerárquico correlativo, es decir, respetando la estructura jerárquica de la entidad.
 2. La Correspondencia Externa (hojas de ruta) se ordena conforme la entidad de la que procede.
 - **Expedientes por Asunto:**
 1. Dentro del expediente, los documentos se agregan en el orden en que se produzcan, cronológicamente, de acuerdo con la norma de procedimiento que regule el trámite.
 2. La ordenación de los expedientes por asunto se sujeta a las características de cada serie documental, pudiéndose aplicar diferentes sistemas de ordenamiento.
 3. Los sistemas de ordenamiento materializan la idea de secuencia: numérica, alfabética y los mixtos alfanuméricos.



- **Archivo Correlativo:** Considerando que al momento de emitirse la correspondencia interna y externa, los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, generan un original para la oficina o institución destinataria y dos copias para archivo, éstas se archivan de la siguiente manera:
 1. **Primera Copia:** Es remitida a la Secretaria del inmediato superior y/o al personal designado para el efecto, para su archivo en la carpeta de correspondencia interna o externa, según corresponda a fin de que la Dirección o Unidad cuente con un control correlativo de toda su correspondencia emitida.
 2. **Segunda Copia:** Se archiva en el Expediente al que corresponda la atención del asunto.
- **Documentos de Apoyo Informativo:** Los documentos de apoyo informativo no forman parte de ninguna Serie puesto que son de ayuda a la gestión administrativa, son publicaciones, folletos, catálogos comerciales o fotocopias generalmente referidas a disposiciones normativas y otros temas.

Deben conservarse en las oficinas mientras sean fuentes de información para ellas. Se ordenan de forma separada, para lo cual deben crearse dossiers temáticos, de forma que los documentos sean ordenados por asuntos o en carpetas.
- **Descripción:** Es la operación destinada a la elaboración de instrumentos de consulta para facilitar el acceso, conocimiento, control y uso de la documentación existente en el archivo. La descripción puede realizarse sobre los expedientes, legajos o cualquier otra unidad de archivo. El inventario de documentación activa es un sencillo instrumento destinado a la localización de la información por parte de sus usuarios naturales: los productores de la documentación que requieren constantemente de información para el cumplimiento de las gestiones y responsabilidades que les han sido asignadas.
- **Transferencias al Archivo Central:** Se entiende a la acción de transferir documentaciones de un archivo a otro, que se determina por la prescripción de valores intrínsecos (administrativo, contable o fiscal y legal) o por determinaciones legales. Así los archivos de gestión transfieren los documentos que han prescrito en su valor administrativo o contable al archivo central, éste a su vez, transfiere documentos al archivo intermedio y de aquí al archivo histórico, pero no de cualquier manera, sino observando reglas y plazos de obligatorio cumplimiento.
- **Conservación:** La conservación preventiva es un conjunto de acciones que se efectúan para controlar el medio o espacio en el que se encuentran los documentos, sin realizar una intervención directa sobre los materiales que conforman el objeto. Estas acciones se aplican a los espacios de almacenamiento, unidades de instalación, mobiliario, manipulación y limpieza de las piezas, involucrando al personal administrativo y a las personas que están en contacto permanente con ellas.



18.10.5 Instrucciones de trabajo.

Para mantener organizado el Archivo de Gestión o de Oficina y tener disponible información rápida de los trámites y asuntos, las Secretarías y/o personal designado de las Áreas Organizacionales, para el efecto deberán realizar las siguientes operaciones:

- Clasifique la documentación del Archivo de Gestión de acuerdo al Cuadro de Clasificación de Series Documentales de la Defensoría del Pueblo (Anexo 1) y prepare la unidad de instalación, siguiendo los siguientes pasos:
 - a. Identifique las Series o Subseries a las que pertenecen los documentos recibidos o generados por la dependencia u oficina.
 - b. Codifique las carpetas o expedientes conforme los códigos establecidos en el mencionado cuadro.
 - c. Seleccione y prepare unidades de instalación adecuadas (Carpeta de palanca o carpetilla). Esta actividad generalmente la realiza al comenzar una nueva gestión aunque puede hacerlo cuando lo necesite.
 - d. Coloque etiqueta a la carpeta de palanca o carpetilla, utilizando formatos estándares de etiqueta. Para Carpetas de Palanca utiliza el Formato de Etiqueta Estándar para Expedientes Administrativos de la Defensoría del Pueblo (Anexo 2) y para Carpetillas y/o folders utiliza el Formato de Etiquetas (Anexo 3).
- Ordene la documentación según se trate de: Correspondencia, Expediente por Asunto, Archivo Correlativo o Documento de Apoyo Informativo.
- **Correspondencia:** Ordene según sea: Interna o Externa.
 - a. Ordene la Correspondencia Interna (Hojas de Ruta) siguiendo un sistema jerárquico correlativo, es decir, respetando la estructura jerárquica de la entidad.

Ejemplo:

<i>L. Correspondencia Interna</i>
<i>Secretaría General</i>
<i>Unidad Financiera</i>
<i>Unidad Administrativa</i>
<i>Unidad de Talento Humano</i>
<i>Unidad de Planificación</i>
<i>Unidad de Sistemas y Redes</i>



- b. Ordene la correspondencia externa con otras Instituciones (Hojas de Ruta) conforme la entidad de la que procede.

Ejemplo:

II. Correspondencia Interna
Secretaría General
Unidad Financiera
Unidad Administrativa
Unidad de Talento Humano
Unidad de Planificación
Unidad de Sistemas y Redes

- **Expedientes por Asunto:** Ordene de la siguiente manera:
 - Agregue los documentos en el expediente en el orden en que se produzcan, cronológicamente, de acuerdo con la norma de procedimiento que regule el trámite.
 - Ordene los expedientes por asunto conforme las características de cada serie documental, pudiéndose aplicar diferentes sistemas de ordenamiento, (Anexo 4).
- **Archivo Correlativo:** Ordene las copias de las notas externas y/o internas, informes, circulares, memorándums, instructivos y otros en sus respectivas carpetas siguiendo un sistema correlativo numérico.

Ejemplo:

Correspondencia Interna
Notas Internas
Circulares
Memorándums
Instructivos
Informes
Informes Técnicos
Informes de Conformidad
Informes de Viaje



Correspondencia Interna
Informes.....
Solicitud de Contrataciones
...

- **Documentos de Apoyo Informativo:** Debe crear dossiers temáticos, de forma tal, que los documentos sean ordenados por asuntos en carpetas o cajas revisteras.
- **Describa los documentos en el Inventario del Archivo de Gestión o de Oficina:**
 - a. Elabore y actualice el Inventario del Archivo de Gestión o de Oficina, teniendo previamente clasificada y ordenada la documentación en el espacio y mobiliario adecuado.
 - b. Utilice el Formulario de Inventario de Documentos de Archivos de Gestión, (Anexo 5).

Nota: Los datos descritos en el Inventario del Archivo de Gestión permitirán elaborar con facilidad el Inventario de Transferencia de Documentos al Archivo Central una vez vencido el plazo de permanencia.

- **Desarrolle acciones de Conservación Preventiva de los Documentos**
 - a. Adopte prácticas adecuadas para la conservación preventiva de la documentación en el Archivo de Gestión de acuerdo a las recomendaciones incluidas en el Anexo 6.
 - b. Verifique y controle que la documentación se conserve en condiciones medioambientales adecuadas, según el siguiente cuadro:

CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES PARA LA CONSERVACIÓN DE DOCUMENTACIÓN		
FACTORES	UMBRALES DE RIESGO	IDEAL
Humedad relativa	27% / 80%	45% +- 5%
Temperatura	5° / 30°	18 C° +- 5 C°
Contaminación	Monóxido – azufre	Ausencia
Iluminación	50 lux / 250 lux	100 lux



- **En caso de Préstamos de documentos a otras Áreas de la Defensoría del Pueblo:**
 - a. Llene la Papeleta de Préstamo diseñada para el efecto. (Anexo 7)
 - b. Suministre información requerida por autoridades de la entidad, por cualquier funcionario o por los ciudadanos.
 - c. Realice el préstamo de documentos originales contando con la autorización del inmediato superior.
 - d. Mientras dure el préstamo, el Servidor Público solicitante es responsable de su conservación, cuidado e integridad. En lo posible su devolución deberá efectuarse el mismo día.

- **Transfiera la documentación que ha vencido su plazo de conservación al Archivo Central.** Proceder de acuerdo a lo establecido en el Capítulo Transferencias de Archivos de Gestión o de Oficina a Archivo Central.

18.10.6 Registros / evidencias.

Código del Registro	Denominación del Registro
MA - 005.12	R1. Etiqueta estándar para Carpetas de Palanca.
MA - 005.13	R2. Etiquetas estándar para Carpetillas o Folders.
MA - 005.12	R1. Inventario del Archivo de Gestión o de Oficina.
MA - 005.12	R1. Papeleta de Préstamo.



18.10.7 Anexos.

18.10.7.1 Cuadro de clasificación de series documentales.

Cuadro de Clasificación de Series Documentales: Toda modificación debe ser autorizada por el área de archivo.

ANEXO 1

DEFENSORIA DEL PUEBLO

CUADRO DE CLASIFICACION DE SERIES DOCUMENTALES

(REFERENCIAL)

CODIGO	SERIES
1	DESPACHO
1.1	UNIDAD DE GABINETE
1.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
1.1/1.1	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
1.1/1.2	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
1.1/1.3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
1.1/1.4	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES
1.1/1.5	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
1.1/2	ACTAS DE COMITÉ DE COORDINACION
1.1/3	CORRESPONDENCIA INTERNA
1.1/4	ACCION DEFENSORIAL CON GRUPOS VULNERABLES
1.1/5	INFORMES ANUALES AL CONGRESO NACIONAL
1.1/6	INFORMES SOBRE TEMAS ESPECIFICOS AL CONGRESO
1.1/7	CONFLICTOS SOCIALES (COMISION FACILITADORA)
1.1/8	DISCURSOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO
1.2	UNIDAD DE PREVENCION Y GESTION PACIFICA DE LA CONFLICTIVIDAD
1.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
1.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
1.2/3	INVESTIGACIONES DE OFICIO
1.2/4	ACTUACIONES URGENTES
1.2/5	ESTADOS DE SITUACIÓN
1.2/6	CONFLICTOS SOCIALES
1.3	UNIDAD DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION
1.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
1.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
1.3/3	CONTROL SOCIAL



CODIGO	SERIES
1.3/4	RENDICION DE CUENTAS
1.4	UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
1.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
1.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
1.4/3	INFORMES DE AUDITORIA
1.4/3.1	AUDITORIAS EXTERNAS
1.4/3.2	AUDITORIAS INTERNAS
1.4/4	LEGAJOS DE PAPELES DE TRABAJO
2	ADJUNTORIA PARA LA PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
2.1	UNIDAD DE PROMOCION Y EDUCACION
2.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
2.1/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
2.1/3	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
2.1/3.1	GARANTIA
2.1/3.2	SERVIDORES PUBLICOS
2.1/3.3	FF.AA.
2.1/3.4	POLICIA
2.1/3.5	PREVENCION
2.1/3.6	MEDIOS DE COMUNICACIÓN
2.1/3.7	SISTEMA EDUCATIVO
2.1/3.8	EXIGIBILIDAD
2.1/3.9	NyPIOC
2.1/3.10	UNIVERSIDADES INDIGENAS
2.1/3.11	PROMOTORES VOLUNTARIOS
2.2	UNIDAD DE DIFUSION
2.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
2.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
2.2/3	CAMPAÑAS
2.2/4	JORNADAS INTERACTIVAS
2.2/4.1	JORNADAS MASIVAS
2.2/4.2	JORNADAS ZONALES
2.2/4.3	JORNADAS CON GRUPOS ESPECIFICOS
2.2/5	PROGRAMAS RADIALES
2.2/6	EXPEDIENTES DE MATERIALES DE DIFUSION
2.2/7	BOLETINES
2.2/8	EXPEDIENTES PARA LOS INFORMES ANUALES AL CONGRESO
2.2	UNIDAD DE COMUNICACIÓN
2.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA



CODIGO	SERIES
2.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
3	ADJUNTORIA PARA LA VIGENCIA Y EJERCICIO DE DERECHOS HUMANOS DE NIÑA, NIÑO, ADOLESCENCIA, MUJERES Y POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD
3.1	UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES
3.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
3.1/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
3.1/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
3.1/4	CONSULTORIAS
3.2	UNIDAD DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA
3.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
3.2/2	ORGANISMOS PUBLICOS DEPARTAMENTALES
3.2/3	PERSONAS JURIDICAS DEPARTAMENTALES
3.2/4	PERSONAS NATURALES DEPARTAMENTALES
3.2/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL
3.2/6	CORRESPONDENCIA INTERNA
3.2/7	CORRESPONDENCIA RESERVADA
3.2/8	INVESTIGACIONES DE OFICIO
3.2/9	ACTUACIONES URGENTES
3.2/10	CONFLICTOS SOCIALES
3.2/11	SEGUIMIENTOS POLITICAS PUBLICAS
3.2/12	PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD
3.2/13	INVESTIGACIONES DE OFICIO PRIVADOS DE LIBERTAD
3.2/14	ACTUACIONES URGENTES PRIVADOS DE LIBERTAD
3.2/15	CONFLICTOS SOCIALES PRIVADOS DE LIBERTAD
3.2/16	SEGUIMIENTO A POLITICAS PUBLICAS PRIVADOS DE LIBERTAD
3.2/17	PROPUESTAS NORMATIVAS PRIVADOS DE LIBERTAD
3.2/18	TRATA Y TRÁFICO DE PERSONAS
3.2/19	EXPLOTACIÓN LABORAL INFANTIL
3.2/20	NIÑEZ EN SITUACIÓN DE CALLE
3.3	UNIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS NACIONES Y PUEBLOS INDIGENAS ORIGINARIOS, CAMPESINOS Y PUEBLO AFROBOLIVIANO
3.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
3.3/2	ORGANISMOS PUBLICOS DEPARTAMENTALES
3.3/3	PERSONAS JURIDICAS DEPARTAMENTALES
3.3/4	PERSONAS NATURALES DEPARTAMENTALES
3.3/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL
3.3/6	CORRESPONDENCIA INTERNA
3.3/7	CORRESPONDENCIA RESERVADA



CODIGO	SERIES
3.3/8	INVESTIGACIONES DE OFICIO NPIOC
3.3/9	ACTUACIONES URGENTES NPIOC
3.3/10	CONFLICTOS SOCIALES NPIOC
3.3/11	SEGUIMIENTO A POLITICAS PUBLICAS NPIOC
3.3/12	PROPUESTAS NORMATIVAS NPIOC
3.4	UNIDAD DE POBLACIONES EN SITUACION DE VULNERABILIDAD
3.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
3.4/2	ORGANISMOS PUBLICOS DEPARTAMENTALES
3.4/3	PERSONAS JURIDICAS DEPARTAMENTALES
3.4/4	PERSONAS NATURALES DEPARTAMENTALES
3.4/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL
3.4/6	CORRESPONDENCIA INTERNA
3.4/7	CORRESPONDENCIA RESERVADA
3.4/8	INVESTIGACIONES DE OFICIO
3.4/9	ACTUACIONES URGENTES
3.4/10	CONFLICTOS SOCIALES
3.4/11	SEGUIMIENTO A POLITICAS PUBLICAS
3.4/12	PROPUESTAS NORMATIVAS
4	ADJUNTORIA PARA LA DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
4.1	UNIDAD DE DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS
4.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
4.1/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
4.2	UNIDAD DE DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS
4.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
4.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
4.3	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO DEFENSORIAL
4.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
4.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
4.3/3	INFORMES DE SEGUIMIENTO
4.4	UNIDAD DE ANALISIS
4.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
4.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
4.4/3	INFORMES DE SEGUIMIENTO
4.5	UNIDAD DE MOVILIDAD HUMANA
4.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
4.5/2	ORGANISMOS PUBLICOS DEPARTAMENTALES
4.5/3	PERSONAS JURIDICAS DEPARTAMENTALES



CODIGO	SERIES
4.5/4	PERSONAS NATURALES DEPARTAMENTALES
4.5/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL
4.5/6	CORRESPONDENCIA INTERNA
4.5/7	CORRESPONDENCIA RESERVADA
4.5/8	INVESTIGACIONES DE OFICIO
4.5/9	ACTUACIONES URGENTES
4.5/10	CONFLICTOS SOCIALES
4.5/11	SEGUIMIENTO A POLITICAS PUBLICAS
4.5/12	PROPUESTAS NORMATIVAS
4.6	UNIDAD DE ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y DERECHOS HUMANOS
4.6/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
4.6/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
4.6/3	INFORMES AL DEFENSOR DEL PUEBLO
4.6/4	PROPUESTAS NORMATIVAS EXTERNAS
4.6/5	PROPUESTAS NORMATIVAS INTERNAS
4.6/6	RECURSOS CONSTITUCIONALES
4.6/7	RECURSOS DE REVISIÓN DE SENTENCIA
4.6/8	TRAMITES CONREVIP
4.6/9	PETICIONES ANTE LA CIDH
4.6/10	INFORMES EN EL SISTEMA ONU
5	DELEGACION DEFENSORIAL ESPECIAL
5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
5/3	INFORMES DEFENSORIALES
5/4	INFORMES ESPECIALES
5/5	INFORMES TECNICOS JURIDICOS
6	SECRETARIA GENERAL
6.1	UNIDAD FINANCIERA
6.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
6.1/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
6.1/3	ESTADOS FINANCIEROS
6.1/3.1	CONCILIACIONES
6.1/3.2	FONDOS EN AVANCE
6.1/3.3	TGN
6.1/3.4	TRASPASOS
6.1/3.5	COOPERACION INTERNACIONAL
6.1/3.6	CONTABILIDAD GENERAL
6.1/3.6.1	ASIENTOS CONTABLES MANUALES



CODIGO	SERIES
6.1/3.6.2	LIBROS COMPRAS Y VENTAS IVA-BANCARIZACION
6.1/3.6.3	COMPROBANTES CONTABLES C-31
6.1/4	PRESUPUESTO
6.1/4.1	CERTIFICACIONES PRESUPUESTARIAS
6.1/4.2	FORMULACION PRESUPUESTARIA
6.1/4.3	MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS
6.1/4.4	PRESUPUESTOS ADICIONALES
6.1/4.5	PROGRAMA ANUAL DE CAJA (PAC)
6.1/4.6	COMPROBANTES DE EJECUCION PRESUPUESTARIA
6.1/4.7	DOCUMENTOS DE FORMULACION PRESUPUESTARIA
6.1/4.8	EJECUCION PRESUPUESTARIA
6.1/5	COMPROBANTES DE PAGO
6.1/6	AUDITORIAS
6.1/7	DOCUMENTOS DE CONSULTA INTERNA
6.2	UNIDAD ADMINISTRATIVA
6.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
6.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
6.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
6.2/4	ACTIVOS FIJOS
6.2/4.1	INCORPORACION DE ACTIVOS FIJOS
6.2/4.2	BAJA DE ACTIVOS FIJOS
6.2/4.3	DECLARACIÓN JURADA - SENAPE
6.2/4.4	ALQUILERES E INMUEBLES
6.2/5	CONTRATACIONES
6.2/5.1	PROGRAMA ANUAL DE CONTRATACIONES
6.2/5.2	CONTRATACIONES ANPE
6.2/5.3	CONTRATACIONES DIRECTAS
6.2/5.4	CONTRATACIONES MENORES
6.2/5.5	LICITACIONES INTERNACIONALES
6.2/5.6	LICITACIONES PUBLICAS
6.2/5.7	CORRESPONDENCIA INTERNA
6.2/5.8	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
6.2/5.9	RELACIONES DE ENTREGA (INVENTARIOS)
6.2/5.10	BOLETAS DE PRÉSTAMO (DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTABLE)
6.2/6	MANUALES Y REGLAMENTOS
6.2/7	SEGUROS
6.2/8	AUDITORIAS EXTERNAS
6.2/9	SALIDAS DE ALMACEN



CODIGO	SERIES
6.3	UNIDAD DE TALENTO HUMANO
6.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
6.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
6.3/3	EXPEDIENTES DE PERSONAL
6.3/3.1	EXPEDIENTES DE PERSONAL DE PLANTA
6.3/3.2	EXPEDIENTES DE CONSULTORES DE LINEA
6.3/3.3	EXPEDIENTES DE PERSONAL Y CONSULTORES EVENTUALES
6.3/3.4	EXPEDIENTES DE PERSONAL DE BAJA
6.3/3.5	ACCIONES DE PERSONAL
6.3/3.5.1	REPORTES PERSONAL
6.3/3.5.2	PERMISOS
6.3/3.5.3	SOLICITUD HORAS EXTRAS
6.3/3.5.4	DECLARACIONES
6.3/3.5.5	CONVOCATORIAS DE PERSONAL
6.3/4	CAPACITACION DE PERSONAL
6.3/4.1	EVALUACIONES DE EVENTOS
6.3/4.2	EXAMENES PSICOTECNICOS
6.3/4.3	CURSOS DE CAPACITACION
6.3/5	SELECCION Y RECLUTAMIENTO
6.3/5.1	PROCESOS PLANTA
6.3/5.2	PROCESOS CONSULTORES
6.3/6	EVALUACION DE PERSONAL
6.3/7	EVALUACION DE CONFIRMACION
6.3/8	EVALUACION DE DESEMPEÑO
6.3/9	REGLAMENTOS Y RESOLUCIONES
6.3/10	PLANILLAS DE SUELDOS Y SALARIOS - PERSONAL PLANTA
6.3/10.1	PLANILLAS DE SUELDOS Y SALARIOS - CONSULTORES
6.3/10.2	PLANILLAS DE SUBSIDIOS
6.3/10.3	PLANILLAS DE REFRIGERIO
6.3/10.4	PLANILLAS DE PASANTIAS
6.3/10.5	PLANILLAS DE SUBSIDIOS
6.3/11	REPORTES AFP'S
6.3/12	EXPEDIENTES DE PERSONAL ACTIVO
6.3/13	EXPEDIENTES DE PERSONAL PASIVO
6.3/14	CERTIFICADOS DE TRABAJO
6.3/15	CERTIFICADOS DE PASANTIA
6.3/16	PASANTIAS
6.4	UNIDAD DE PLANIFICACION



CODIGO	SERIES
6.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
6.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
6.4/3	FORMULACION POA
6.4/4	MONITOREO POA
6.4/5	EVALUACION POA
6.4/6	MANUALES Y REGLAMENTOS
6.4/7	PROGRAMA ESTRATEGICO INSTITUCIONAL
6.5	UNIDAD DE SISTEMAS Y REDES
6.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
6.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
6.5/3	SOLICITUDES DE ACCESO A INTERNET
6.5/4	SOLICITUDES DE ASISTENCIA Y SERVICIOS
6.5/5	REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE
6.5/6	ESPECIFICACIONES PARA EL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE
7	DIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS
7/1	CORRESPONDENCIA INTERNA
7/2	CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES
7/3	RESOLUCIONES
7/4	RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS
7/5	RESOLUCIONES DE DESIGNACION DE PERSONAL - DPP
7/6	CONTRATOS
7/7	INFORMES LEGALES DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO, SECRETARIO GENERAL Y COMISION CALIFICADORA
8	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA
8.1	DELEGADO DEFENSORIAL
8.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
8.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
8.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
8.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
8.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL
8.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
8.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
8.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
8.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
8.1/10	INFORMES
8.1/11	DISCURSOS
8.1/12	DOCUMENTACION LEGAL



CODIGO	SERIES
8.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
8.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
8.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
8.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
8.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
8.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
8.2/6	PROYECTOS
8.2/7	PROGRAMAS RADIALES
8.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
8.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
8.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
8.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
8.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
8.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
8.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS
8.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
8.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
8.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
8.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
8.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
8.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
8.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
8.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
8.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
8.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
8.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
8.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
8.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
8.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
8.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
8.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
8.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
8.5/4	PLANIFICACION POA
8.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL



CODIGO	SERIES
8.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS
8.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
9	COORDINACION REGIONAL DE MONTEAGUDO
9.1	COORDINADOR REGIONAL
9.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
9.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
9.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
9.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
9.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES
9.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
9.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
9.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
9.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
9.1/10	INFORMES
9.1/10.1	INFORME
9.1/10.2	RESOLUCIONES
9.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA
9.1/11	DISCURSOS
9.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
9.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
9.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
9.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
9.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
9.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
9.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
9.2/6	PROYECTOS
9.2/7	PROGRAMAS RADIALES
9.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
9.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
9.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS
9.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
9.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
9.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
9.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
9.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
9.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS



CODIGO	SERIES
9.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
9.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
9.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
9.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
9.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
9.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
9.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
9.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
9.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
9.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
9.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
9.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
9.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
9.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
9.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
9.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
9.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
9.5/4	PLANIFICACION POA
9.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
9.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS
9.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
10	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA
10.1	DELEGADO DEFENSORIAL
10.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
10.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
10.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
10.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
10.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL
10.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
10.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
10.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
10.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
10.1/10	INFORMES
10.1/11	DISCURSOS
10.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
10.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS



CODIGO	SERIES
10.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
10.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
10.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
10.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
10.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
10.2/6	PROYECTOS
10.2/7	PROGRAMAS RADIALES
10.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
10.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
10.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
10.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
10.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
10.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
10.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
10.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS
10.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
10.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
10.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
10.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
10.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
10.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
10.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
10.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
10.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
10.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
10.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
10.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
10.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
10.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
10.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
10.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
10.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
10.5/4	PLANIFICACION POA
10.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL



CODIGO	SERIES
10.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS
10.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
11	COORDINACION REGIONAL DE CHAPARE
11.1	COORDINADOR REGIONAL
11.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
11.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
11.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
11.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
11.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES
11.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
11.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
11.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
11.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
11.1/10	INFORMES
11.1/10.1	INFORME
11.1/10.2	RESOLUCIONES
11.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA
11.1/11	DISCURSOS
11.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
11.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
11.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
11.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
11.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
11.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
11.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
11.2/6	PROYECTOS
11.2/7	PROGRAMAS RADIALES
11.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
11.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
11.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS
11.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
11.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
11.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
11.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
11.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
11.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS



CODIGO	SERIES
11.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
11.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
11.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
11.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
11.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
11.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
11.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
11.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
11.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
11.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
11.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
11.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
11.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
11.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
11.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
11.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
11.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
11.5/4	PLANIFICACION POA
11.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
11.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS
11.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
12	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA
12.1	DELEGADO DEFENSORIAL
12.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
12.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
12.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
12.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
12.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL
12.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
12.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
12.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
12.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
12.1/10	INFORMES
12.1/11	DISCURSOS
12.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
12.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS



CODIGO	SERIES
12.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
12.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
12.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
12.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
12.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
12.2/6	PROYECTOS
12.2/7	PROGRAMAS RADIALES
12.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
12.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
12.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
12.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
12.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
12.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
12.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
12.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS
12.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
12.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
12.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
12.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
12.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
12.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
12.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
12.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
12.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
12.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
12.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
12.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
12.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
12.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
12.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
12.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
12.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
12.5/4	PLANIFICACION POA
12.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL



CODIGO	SERIES
12.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS
12.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
13	COORDINACION REGIONAL DE LLALLAGUA
13.1	COORDINADOR REGIONAL
13.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
13.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
13.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
13.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
13.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES
13.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
13.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
13.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
13.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
13.1/10	INFORMES
13.1/10.1	INFORME
13.1/10.2	RESOLUCIONES
13.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA
13.1/11	DISCURSOS
13.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
13.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
13.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
13.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
13.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
13.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
13.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
13.2/6	PROYECTOS
13.2/7	PROGRAMAS RADIALES
13.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
13.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
13.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS
13.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
13.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
13.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
13.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
13.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
13.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS



CODIGO	SERIES
13.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
13.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
13.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
13.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
13.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
13.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
13.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
13.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
13.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
13.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
13.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
13.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
13.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
13.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
13.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
13.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
13.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
13.5/4	PLANIFICACION POA
13.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
13.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS
13.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
14	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE PANDO
14.1	DELEGADO DEFENSORIAL
14.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
14.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
14.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
14.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
14.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL
14.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
14.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
14.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
14.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
14.1/10	INFORMES
14.1/11	DISCURSOS
14.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
14.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
14.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA



CODIGO	SERIES
14.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
14.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
14.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
14.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
14.2/6	PROYECTOS
14.2/7	PROGRAMAS RADIALES
14.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
14.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
14.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
14.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
14.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
14.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
14.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
14.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS
14.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
14.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
14.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
14.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
14.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
14.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
14.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
14.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
14.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
14.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
14.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
14.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
14.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
14.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
14.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
14.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
14.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
14.5/4	PLANIFICACION POA
14.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
14.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS



CODIGO	SERIES
14.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
15	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ
15.1	DELEGADO DEFENSORIAL
15.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
15.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
15.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
15.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
15.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL
15.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
15.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
15.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
15.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
15.1/10	INFORMES
15.1/11	DISCURSOS
15.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
15.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
15.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
15.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
15.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
15.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
15.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
15.2/6	PROYECTOS
15.2/7	PROGRAMAS RADIALES
15.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
15.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
15.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
15.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
15.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
15.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
15.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
15.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS
15.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
15.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
15.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS



CODIGO	SERIES
15.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
15.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
15.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
15.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
15.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
15.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
15.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
15.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
15.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
15.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
15.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
15.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
15.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
15.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
15.5/4	PLANIFICACION POA
15.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
15.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS
15.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
16	COORDINACION REGIONAL DE EL ALTO
16.1	COORDINADOR REGIONAL
16.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
16.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
16.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
16.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
16.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES
16.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
16.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
16.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
16.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
16.1/10	INFORMES
16.1/10.1	INFORME
16.1/10.2	RESOLUCIONES
16.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA
16.1/11	DISCURSOS
16.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
16.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
16.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
16.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA



CODIGO	SERIES
16.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
16.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
16.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
16.2/6	PROYECTOS
16.2/7	PROGRAMAS RADIALES
16.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
16.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
16.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS
16.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
16.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
16.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
16.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
16.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
16.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS
16.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
16.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
16.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
16.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
16.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
16.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
16.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
16.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
16.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
16.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
16.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
16.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
16.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
16.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
16.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
16.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
16.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
16.5/4	PLANIFICACION POA
16.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
16.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS



CODIGO	SERIES
16.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
17	COORDINACION REGIONAL DE LOS YUNGAS
17.1	COORDINADOR REGIONAL
17.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
17.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
17.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
17.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
17.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES
17.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
17.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
17.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
17.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
17.1/10	INFORMES
17.1/10.1	INFORME
17.1/10.2	RESOLUCIONES
17.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA
17.1/11	DISCURSOS
17.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
17.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
17.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
17.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
17.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
17.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
17.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
17.2/6	PROYECTOS
17.2/7	PROGRAMAS RADIALES
17.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
17.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
17.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS
17.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
17.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
17.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
17.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
17.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
17.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS



CODIGO	SERIES
17.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
17.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
17.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
17.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
17.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
17.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
17.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
17.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
17.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
17.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
17.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
17.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
17.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
17.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
17.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
17.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
17.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
17.5/4	PLANIFICACION POA
17.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
17.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS
17.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
18	COORDINACION REGIONAL DE DESAGUADERO
18.1	COORDINADOR REGIONAL
18.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
18.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
18.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
18.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
18.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES
18.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
18.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
18.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
18.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
18.1/10	INFORMES
18.1/10.1	INFORME
18.1/10.2	RESOLUCIONES
18.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA



CODIGO	SERIES
18.1/11	DISCURSOS
18.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
18.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
18.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
18.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
18.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
18.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
18.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
18.2/6	PROYECTOS
18.2/7	PROGRAMAS RADIALES
18.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
18.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
18.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS
18.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
18.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
18.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
18.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
18.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
18.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS
18.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
18.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
18.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
18.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
18.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
18.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
18.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
18.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
18.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
18.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
18.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
18.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
18.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
18.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
18.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA



CODIGO	SERIES
18.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
18.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
18.5/4	PLANIFICACION POA
18.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
18.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS
18.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
19	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE ORURO
19.1	DELEGADO DEFENSORIAL
19.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
19.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
19.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
19.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
19.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL
19.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
19.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
19.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
19.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
19.1/10	INFORMES
19.1/11	DISCURSOS
19.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
19.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
19.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
19.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
19.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
19.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
19.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
19.2/6	PROYECTOS
19.2/7	PROGRAMAS RADIALES
19.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
19.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
19.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
19.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
19.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
19.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
19.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
19.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS



CODIGO	SERIES
19.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
19.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
19.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
19.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
19.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
19.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
19.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
19.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
19.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
19.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
19.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
19.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
19.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
19.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
19.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
19.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
19.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
19.5/4	PLANIFICACION POA
19.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
19.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS
19.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
20	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE TARIJA
20.1	DELEGADO DEFENSORIAL
20.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
20.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
20.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
20.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
20.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL
20.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
20.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
20.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
20.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
20.1/10	INFORMES
20.1/11	DISCURSOS
20.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
20.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
20.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA



CODIGO	SERIES
20.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
20.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
20.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
20.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
20.2/6	PROYECTOS
20.2/7	PROGRAMAS RADIALES
20.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
20.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
20.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
20.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
20.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
20.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
20.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
20.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS
20.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
20.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
20.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
20.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
20.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
20.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
20.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
20.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
20.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
20.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
20.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
20.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
20.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
20.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
20.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
20.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
20.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
20.5/4	PLANIFICACION POA
20.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
20.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS



CODIGO	SERIES
20.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
21	COORDINACION REGIONAL DE YACUIVA
21.1	COORDINADOR REGIONAL
21.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
21.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
21.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
21.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
21.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES
21.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
21.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
21.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
21.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
21.1/10	INFORMES
21.1/10.1	INFORME
21.1/10.2	RESOLUCIONES
21.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA
21.1/11	DISCURSOS
21.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
21.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
21.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
21.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
21.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
21.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
21.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
21.2/6	PROYECTOS
21.2/7	PROGRAMAS RADIALES
21.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
21.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
21.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS
21.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
21.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
21.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
21.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
21.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
21.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS



CODIGO	SERIES
21.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
21.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
21.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
21.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
21.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
21.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
21.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
21.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
21.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
21.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
21.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
21.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
21.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
21.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
21.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
21.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
21.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
21.5/4	PLANIFICACION POA
21.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
21.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS
21.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
22	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ
22.1	DELEGADO DEFENSORIAL
22.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
22.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
22.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
22.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
22.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL
22.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
22.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
22.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
22.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
22.1/10	INFORMES
22.1/11	DISCURSOS
22.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
22.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
22.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA



CODIGO	SERIES
22.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
22.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
22.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
22.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
22.2/6	PROYECTOS
22.2/7	PROGRAMAS RADIALES
22.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
22.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
22.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
22.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
22.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
22.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
22.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
22.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS
22.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
22.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
22.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
22.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
22.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
22.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
22.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
22.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
22.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
22.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
22.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
22.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
22.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
22.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
22.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
22.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
22.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
22.5/4	PLANIFICACION POA
22.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
22.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS



CODIGO	SERIES
22.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
23	COORDINACION REGIONAL DE PUERTO SUAREZ
23.1	COORDINADOR REGIONAL
23.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
23.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
23.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
23.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
23.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES
23.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
23.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
23.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
23.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
23.1/10	INFORMES
23.1/10.1	INFORME
23.1/10.2	RESOLUCIONES
23.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA
23.1/11	DISCURSOS
23.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
23.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
23.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
23.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
23.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
23.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
23.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
23.2/6	PROYECTOS
23.2/7	PROGRAMAS RADIALES
23.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
23.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
23.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS
23.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
23.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
23.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
23.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
23.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
23.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS



CODIGO	SERIES
23.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
23.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
23.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
23.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
23.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
23.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
23.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
23.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
23.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
23.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
23.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
23.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
23.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
23.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
23.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
23.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
23.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
23.5/4	PLANIFICACION POA
23.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
23.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS
23.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
24	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE BENI
24.1	DELEGADO DEFENSORIAL
24.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
24.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
24.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
24.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
24.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL
24.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
24.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
24.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
24.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
24.1/10	INFORMES
24.1/11	DISCURSOS
24.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
24.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
24.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA



CODIGO	SERIES
24.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
24.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
24.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
24.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
24.2/6	PROYECTOS
24.2/7	PROGRAMAS RADIALES
24.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
24.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
24.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
24.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
24.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
24.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
24.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
24.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS
24.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
24.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
24.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
24.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
24.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
24.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
24.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
24.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
24.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
24.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
24.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
24.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
24.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
24.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
24.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
24.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
24.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
24.5/4	PLANIFICACION POA
24.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
24.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS



CODIGO	SERIES
24.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
25	COORDINACION REGIONAL DE RIBERALTA
25.1	COORDINADOR REGIONAL
25.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
25.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES
25.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES
25.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES
25.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES
25.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR
25.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR
25.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA
25.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA
25.1/10	INFORMES
25.1/10.1	INFORME
25.1/10.2	RESOLUCIONES
25.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA
25.1/11	DISCURSOS
25.1/12	DOCUMENTACION LEGAL
25.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS
25.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
25.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
25.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
25.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION
25.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS
25.2/6	PROYECTOS
25.2/7	PROGRAMAS RADIALES
25.2/8	MATERIALES DE DIFUSION
25.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
25.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS
25.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION
25.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
25.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
25.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
25.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO
25.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS



CODIGO	SERIES
25.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA
25.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS
25.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS
25.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
25.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
25.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
25.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS
25.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA
25.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS
25.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS
25.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA
25.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS
25.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA
25.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA
25.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA
25.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA
25.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA
25.5/4	PLANIFICACION POA
25.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
25.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS
25.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA



18.10.7.2 Formato de etiqueta de carpeta de palanca.

ANEXO 2

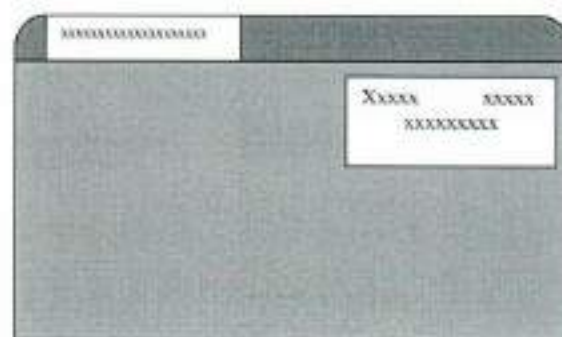
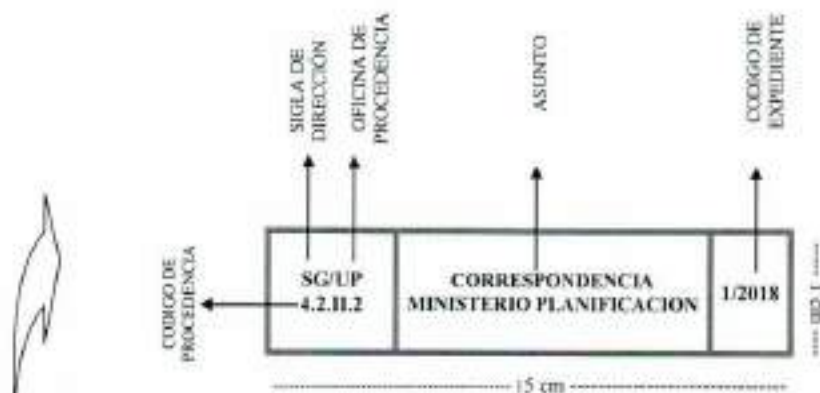
FORMATO DE ETIQUETA DE CARPETA DE PALANCA



18.10.7.3 Formato de etiqueta para carpetillas o folders.

ANEXO 3

FORMATO DE ETIQUETA PARA CARPETILLAS O FOLDERS.



18.10.7.4 Sistemas de ordenación.**ANEXO 4****SISTEMAS DE ORDENACIÓN****1. Sistema de ordenación Numérica:**

Es el ordenamiento basado en números. El principio numérico se considera indirecto porque en el momento de archivar y/o localizar un documento se requiere consultar una base de datos, un índice o un registro numérico. El sistema numérico incluye al ordinal y al cronológico.

- a) **Ordinal:** Consiste en disponer los documentos en forma consecutiva, progresivamente, obedeciendo a la numeración que los identifica (1, 2, 3, 10...), Por ejemplo, los comprobantes contables C-31 o C.21.
- b) **Cronológico:** Consiste en colocar un documento detrás de otro en forma secuencial de acuerdo con la fecha en la que la documentación ha sido tramitada. La ordenación cronológica suele ser la de mayor uso. La ordenación cronológica es fundamental para ordenar los expedientes por asunto porque refleja la secuencia del acto administrativo.

2. Sistema de ordenación Alfabética:

Consiste en la ordenación de los documentos según las letras del alfabeto (A-Z) pudiendo ser: onomástico y toponímico o geográfico.

- a) **Onomástico:** El ordenamiento se realiza en base a nombres que pueden ser de personas naturales o nombres de instituciones (razón social).
- b) **Personas Naturales:** Se debe tener en cuenta el siguiente orden: Primer apellido, segundo apellido y el nombre al final. Los apellidos se separan con una coma (,) de los nombres.

Ejemplo:

CÁCERES TARIFA, Claudia María



- c) **Nombres Institucionales:** Los nombres de instituciones o de razón social se ordenan como aparecen registrados. Se debe evitar el uso de abreviaturas que pueden conducir a error, salvo que esté registrada en esa forma. En el caso de que la institución o empresa no sea conocida por su abreviatura, esta puede colocarse al final, entre paréntesis como un dato aclaratorio.

Ejemplo:

Instituto Nacional de Estadística (INE)

- d) **Toponímico o geográfico:** Se ordena por nombres de lugares. Este tipo de ordenación puede basarse en el país, el departamento, el municipio, la localidad, barrio, etc. Al aplicar este criterio se debe tomar en cuenta que se ajuste a la documentación y a las necesidades administrativas.

Ejemplo:

Beni

Cochabamba

La Paz

3. Sistemas Mixtos

Este sistema combina el principio numérico con el alfabético, entre estos se encuentran los sistemas alfanuméricos y el ordinal cronológico.

- a) **Alfanumérico:** En este sistema de ordenación, los datos que se cruzan no serán separables, siempre estarán asociados.

Ejemplo:

0.8.2.1.3 COMPAÑIA BENIANA DE AGUA

0.6.4.4.2.52 RADIO MOVIL LA PAZ

- b) **Ordinal Cronológico:** Aplica este sistema de ordenamiento a series documentales cuyas unidades documentales son numéricas simples y a la vez cronológicas, por ejemplo las Resoluciones Administrativas Regulatorias, las cuales se controlan en primer lugar por el número de la unidad documental y luego por la secuencia cronológica.



2. PARTES: El Formulario está integrado por dos partes:

a) **Área de datos generales:** Conformada por los siguientes campos:

- i. **Unidad Productora:** Se debe registrar el nombre completo de la Unidad Productora del expediente; por ejemplo: SECRETARIA GENERAL.
- ii. **Responsable de la Descripción:** Escribir el nombre completo del servidor público que elabora el inventario.
- iii. **Cargo en la Institución:** Escribir el Cargo que ejerce el funcionario.
- iv. **Fecha de la Descripción:** Señalar la fecha de la descripción de expedientes en el Inventario de Archivo de Gestión.
- v. **Total Expedientes:** Señalar el número total de expedientes descritos en el Inventario de Archivo de Gestión.

b) **Área de descripción de documentos:** Conformada por los siguientes campos:

- i. **N° Correlativo:** se registra conforme se describen los expedientes en el Inventario de Archivo de Gestión.
- ii. **Código:** Señalar el código asignado al expediente que coincide con el número de clasificación de la serie documental a la que pertenece.
- iii. **Título del Expediente o Documento:** Escribir el título del expediente, el cual debe reflejar fidedigna mente su contenido.
- iv. **Tomo o Volumen:** Señalar el número de tomo o de volumen si el expediente estuviera dividido en más de dos cuerpos.
- v. **Soporte Físico:** Señalar el formato físico del expediente. Por ejemplo: Empastados, Carpeta de Palanca, Carpetilla, Legajo.
- vi. **Ubicación:** Ubicación física de la unidad de descripción en el espacio o mobiliario donde se haya depositado, para su localización.
- vii. **Fecha de la Documentación:** Este campo está formado por dos fechas:
DESDE: Señalar la fecha del documento más antiguo que forma parte del expediente (DD/MM/AA).
HASTA: Señalar la fecha del documento más reciente que forma parte del expediente (DD/MM/AA).
- viii. **Valoración:** Asignación de la valoración primaria que corresponde a la unidad de descripción; por ejemplo: Valor Administrativo, Valor Contable, Valor Fiscal, Valor Legal.



- ix. **Disposición:** Instrucción sobre el destino final de la unidad de descripción, de conformidad con la Tabla de Retención Documental de la Entidad.
- x. **Acceso:** Señalar con una "X" la condición de acceso a la unidad de descripción, donde: (P) significa pública, (R) restringida y (C) confidencial.

18.10.7.6 Conservación preventiva en archivos de gestión.

ANEXO 6

CONSERVACIÓN PREVENTIVA EN ARCHIVOS DE GESTIÓN

Las Secretarías y/o personal designado para la organización de los Archivos de Gestión o de Oficina deben tomar en cuenta los siguientes aspectos para conservar de manera adecuada la documentación:

1. Papel

Es importante usar materiales de buena calidad, en lo referente al papel (preferiblemente libre de ácido o de naturaleza neutra) y tintas (no ácidas, insolubles en agua luego de aplicadas y químicamente estables); así mismo, los formatos de los documentos deben regular los márgenes con el fin de evitar problemas en el momento de almacenar.

2. Ganchos, grapas, clips

2.1. Es importante que en las dependencias se eliminen prácticas tan dañinas para los documentos uso de material metálico como ganchos legajadores, clips y grapas, entre otros y sean reemplazados por elementos plásticos (o al menos que tengan recubrimiento plástico) aun cuando su costo pueda resultar algo superior.

2.2. Cuando se requiere unir varios folios con un gancho de grapadora puede implementarse el uso de una pequeña pestaña de papel blanco que evite el contacto entre los folios y el metal, esta medida es de carácter temporal, ya que aísla los folios del material metálico, pero debe recordarse que al momento de transferir la documentación, deberá ser eliminado todo el material metálico.

3. Unidades de instalación

3.1. Al momento de almacenar, es importante tener en cuenta las dimensiones de la documentación, si existen varios



formatos debe tomarse el mayor como referencia para la adquisición de la carpeta, evitando los dobleces en los folios que con el paso del tiempo y la manipulación terminan causando fragmentación e incluso pérdida.

- 3.2. En los archivadores de palanca deben almacenarse la cantidad máxima de 200 folios aproximadamente (dependiendo del gramaje del papel), no deberá excederse esta cantidad de manera que la carpeta no pueda cerrarse, pues terminará deteriorándose rápidamente.
- 3.3. Es posible utilizar carpetas sencillas de cartulina dentro de carpetas colgantes plásticas.
- 3.4. No empastar documentos sin previa evaluación de su pertinencia por el Archivo Central; menos aún de documentación duplicada, triplicada o de fotocopias.

4. Mobiliario

- 4.1. El archivo de gestión debe contar con el mobiliario apropiado para almacenar el volumen de documentación que maneje. Dentro del mobiliario recomendado, encontramos archivadores metálicos (gaveteros o armarios) o estantería (fija o compacta).
- 4.2. Es necesario anotar que cada archivador tiene una capacidad máxima que debe ser respetada para evitar daños de la documentación y del mobiliario.

5. Espacio suficiente

Deberá proyectarse el espacio suficiente dentro de cada oficina, de manera que no se presenten inconvenientes y episodios en los que las dependencias soliciten hacer transferencias extemporáneas al Archivo Central debido a la falta de espacio y no al tiempo de retención estipulado en la respectiva Tabla de Retención Documental; esto puede generar múltiples deterioros por almacenamiento inadecuado debajo de escritorios, en cajas en el piso o al interior de espacios no adecuados como baños, cafeterías y corredores.

6. Manipulación de los documentos

La manipulación diaria de la documentación es otro aspecto que contribuye a conservar o deteriorar los archivos. Para el traslado de un lugar a otro, se recomienda usar carpetas con el fin de evitar deformación, manchas, rasgaduras y otros problemas. Asimismo, no debe consumirse alimentos en el lugar donde estén ubicados los documentos para evitar accidentes que ocasionen su deterioro.


7. Cintas adhesivas

Cuando se producen rasgaduras accidentales o por falta de cuidado en los folios, se debe evitar el uso de cintas adhesivas, pues éstas ocasionan problemas adicionales sobre los soportes ya que los adhesivos por lo general (excepto en aquellas cintas de uso específico en el campo de la conservación), tienen un alto grado de acidez y problemas de oxidación y amarillamiento con el paso del tiempo.

- 7.1. En caso de que el daño sea grave, y el documento sea de gran valor, deberá recurrirse a un restaurador profesional con experiencia para que realice el tratamiento que se requiera.
- 7.2. En caso de que el daño sea grave, y el contenido sea de gran valor, deberá recurrirse a un restaurador profesional con experiencia para que realice el tratamiento que se requiera.

18.10.7.7 Papeleta de préstamo.

ANEXO 7



**SECRETARIA GENERAL
ARCHIVO DE GESTIÓN**

FICHA DE PRESTAMO

CÓDIGO:

TÍTULO:

NOMBRE DEL USUARIO:

UNIDAD SOLICITANTE:

CARGO: TEL. INT.

FECHA DE PRESTAMO: FECHA DE DEVOLUCION:

.....

FIRMA DEL USUARIOFIRMA DEL RESPONSABLE



18.11 Transferencia de archivo de gestión a archivo central.

Transferir aquella documentación que haya prescrito el valor administrativo, contable, fiscal o legal y que ya no se encuentre vigente en el área donde se generó.

18.11.1 Alcance.

El alcance del proceso comprende a todas las áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo que administren documentación y archivos de gestión, a nivel nacional.

18.11.2 Definiciones.

1. **Archivo:** Conjunto orgánico de documentos organizados y reunidos por una persona o institución pública o privada, en el desarrollo de sus competencias y el ejercicio de sus funciones, que sirven de testimonio de los actos administrativos, siendo esenciales para los fines propios de las instituciones que las han creado.
2. **Archivo de Gestión:** El archivo de gestión u oficina es la unidad básica del archivo, existente en cada oficina de la institución que gestiona y administra documentación activa. Pueden existir un número indeterminado de archivos de gestión, dependiendo de la complejidad y el desarrollo organizacional alcanzado por la entidad.
3. **Archivo Central:** Dentro del ciclo vital de los documentos, es el que coordina y controla el funcionamiento de los distintos archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos, una vez finalizado su trámite y cuando su consulta no es constante.
4. **Archivo Regional:** Archivo que se establece en cada una de las Oficinas de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales de la Defensoría del Pueblo, sus funciones son las mismas que las del Archivo Central.
5. **Balduque:** Cinta o cuerda con la que se envuelven o sujetan los expedientes en los archivos.
6. **Documento:** Es todo registro de información independientemente de su soporte físico, abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano.
7. **Documento de Archivo:** Es el soporte original, recibido o producido por una persona o entidad en el ejercicio de sus funciones o actividades, que se caracteriza por su legitimidad y está dotado de valores primarios (administrativos, fiscal/contable y legales) desde el momento de su generación.
8. **Expediente:** Está formado por documentos producidos durante la tramitación de un asunto administrativo interno y externo que puede corresponder a la entidad pública o privada, en el transcurso de su conformación se adjuntan más documentos (expediente abierto) y finalmente se convierte en una pieza que resolvió el asunto.



9. **Transferencia:** Se entiende a la acción de transferir documentaciones de un archivo a otro, que se determina por la prescripción de valores intrínsecos (administrativo, contable o fiscal y legal) o por determinaciones legales. Así los archivos de gestión transfieren los documentos que han prescrito en su valor administrativo o contable al archivo central, éste a su vez, transfiere documentos al archivo intermedio y de aquí al archivo histórico, pero no de cualquier manera sino observando reglas y plazos de obligatorio cumplimiento.
10. **Valoración:** Actividad que consiste en analizar e identificar los valores documentales primarios y secundarios para establecer criterios de vigencia, así como determinar la disposición y transferencia.
11. **Valor Administrativo:** Es aquel que se relaciona con el trámite, asunto o tema por el cual se emitió el documento. Corresponde a un procedimiento administrativo.
12. **Valor Contable:** Es aquel cuyos documentos sirven de explicación, justificación y comprobación de las operaciones contables y financieras.
13. **Valor Histórico:** Es el que posee un documento como fuente primaria para la historia.
14. **Valor Informativo:** Es aquel que sirve de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad de la Administración y que también puede ser testimonio de la memoria colectiva.
15. **Valor Legal:** Es aquel en que los documentos se refieren a derechos u obligaciones legales y les confiere calidad de testimonio ante la ley.
16. **Valor Primario:** Los valores intrínsecos que contienen los documentos en su primera edad o etapa; los cuales son administrativo, fiscal o contable y legal.
17. **Valor Secundario:** Los valores que contienen los documentos en su segunda edad, los mismos que son valor histórico e informativo.

18.11.3 Procedimiento.

N°	Actividad	Plazo	Responsable	Registro / Documento
1	INICIO Identificar las series documentales que hayan prescrito sus valores primarios: administrativo, fiscal o contable y legal, conforme a los plazos que señala la tabla de	Durante el primer mes del año.	Adjunto/ Delegado Defensorial Departamental/ Coordinador Regional/ Secretario General/ Director/ Jefe de Unidad/ Responsable de Área	R1. Tabla de prescripción de los valores documentales.

Elaborado: Miguel Angel Viscarra Arrieta
Cargo: Profesional II - Consultor en Gestión Estratégica Institucional

Revisado: Omar Federico Cuba
Cargo: Jefe de Planificación

Aprobado: Natalia A. Cruz Tarifa
Cargo: Defensora del Pueblo (U.)

Fecha: 04/12/2020

Fecha: 04/12/2020

Fecha: 10/02/2021

N°	Actividad	Plazo	Responsable	Registro /Documento
	prescripción de los valores documentales (los plazos se calculan a partir de la fecha del proveído final del expediente o cuando hubieran sido atendidos los motivos que generaron la correspondencia).			
2	2.1 Determinar las fechas de las transferencias que se realizarán durante la gestión. 2.2 Designa al o los responsables de transferencia. 2.3 Adecua las transferencias a las tres fases del calendario de transferencias	Una vez al año.	Adjunto/ Delegado Defensorial Departamental/ Coordinador Regional/ Secretario General/ Director/ Jefe de Unidad/ Responsable de Área	R2. Calendario de Transferencias.
3	Primera Fase Preparar la documentación a transferirse: 3.1 Seleccionar y separar los duplicados, copias múltiples sin valor legal y material informativos que no corresponde archivar. 3.2 Folear el expediente. 3.3 Reemplaza archivadores de palanca por tapas de cartulina. 3.4 Retirar elementos	Según plazo establecido en el calendario de transferencias.	Responsable de Transferencia	R3. Correo electrónico. D1. Colocado de etiquetas según formato para la etiqueta estándar para expedientes administrativos.

N°	Actividad	Plazo	Responsable	Registro / Documento
	<p>metálicos y remplace por cintas de tela o balduques.</p> <p>3.5 Colocar etiquetas al expediente o documento.</p> <p>3.6 Cuantifica el número de cajas necesarias y las solicita a archivo central a través de correo electrónico.</p>			
4	<p>Segunda Fase</p> <p>Registrar y ordenar la documentación:</p> <p>4.1 Describir de manera clara y concisa cada uno de los expedientes y documentos conforme el instructivo de llenado de formulario de transferencia documental.</p> <p>4.2. Ordenar de izquierda a derecha los expedientes y documentos en las cajas, de acuerdo al orden correlativo en el que están descritos en el formulario.</p> <p>4.3 Imprimir el formulario de transferencia en doble ejemplar.</p> <p>4.4 llenar datos en la etiqueta de caja utilizando el formulario de etiquetas.</p> <p>4.5 remitir el formulario en formato digital al Responsable de Archivo Central o al funcionario</p>	Según plazo establecido en el calendario de transferencias	Responsable de transferencias	<p>de</p> <p>R5. Formulario de Transferencia Documental "FTD".</p> <p>R4. Formulario de cartel de caja.</p>



N°	Actividad	Plazo	Responsable	Registro / Documento
	designado para el efecto en las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales. 4.6 Entregar las cajas de documentación acompañadas del formulario de transferencia firmado y sellado.			
5	Tercera Fase a) Recepción de la Transferencia: Recibe, verifica y coteja la documentación con Formulario de Transferencia		Analista de Archivo/Funcionario designado en Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales	R5. Formulario de Transferencia Documental "FTD".
6	¿El cotejo entre Formulario de Transferencia y la documentación física tiene observaciones? SI: Pasa a 4.1 No: Pasa a 7			
7	7.1 Firmar y sellar al pie del Formulario, en el campo "Recibí Conforme", como constancia de la entrega/recepción de la documentación en el archivo central. 7.2 Pasa a Procedimiento de Archivo Central Nota: Un ejemplar del Formulario de Transferencia se queda en el Archivo	Según plazo establecido en el calendario de transferencias	Analista de archivo / Responsable de Delegación Defensorial Departamental o Coordinación Regional	D2. Procedimiento de Archivo Central.

N°	Actividad	Plazo	Responsable	Registro / Documento
	Central o en el Archivo Regional y el otro ejemplar se entrega al Director, jefe de unidad o responsable. FIN DEL PROCEDIMIENTO.			

18.11.4 Registros / Evidencias

Código del Registro	Denominación del Registro
MA - 005.16	R1. Tabla de prescripción de los valores documentales.
MA - 005.17	R2. Calendario de Transferencias
MA - 005.18	R3. Correo Electrónico.
MA - 005.19	R4. Formulario de Transferencia Documental "FTD".
MA - 005.20	R5. Formulario de cartel de caja.

18.11.5 Anexos

18.11.5.1 Tabla de prescripción de los valores documentales

ANEXO 8

TABLA DE PRESCRIPCIÓN DE LOS VALORES DOCUMENTALES

Series	Tipos documentales	Valores genéricos	Valores Específicos	Prescripción Archivística	PLAZOS DE CONSERVACIÓN			
					Archivo de Gestión	Archivo Central	Archivo Intermedio	Archivo Histórico
Correspondencia	Correspondencia Externa Correspondencia Interna		Administrativo	2	2			
Documentos Contables	Comprobantes de ingreso y egreso (C-31, C-21) Planillas de pago Adquisiciones	Valores Primarios	Fiscal o contable	5	5*	15	35	Permanente
Documentos de carácter jurídico	Procesos judiciales		Legal	10	10*			
Documentos esenciales	Estatutos Títulos de propiedad Resoluciones	Valores Secundarios	Informativo Histórico	Indefinido				Permanente

18. Los expedientes contables y los de carácter jurídico, debidamente ordenados permanecerán en el Archivo de Gestión el plazo establecido, sin embargo, por cuestiones de disponibilidad de espacio, podrán ser transferidos antes del plazo, siempre y cuando el Director, Jefe o responsable de Área lo solicite al



**18.11.5.4 Instrucciones para el llenado del Formulario de
Transferencia Documental****ANEXO 11****INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL FORMULARIO DE TRANSFERENCIA
DOCUMENTAL**

1. Con el fin de normalizar las transferencias documentales desde los Archivos de Oficina al Archivo Central de la Defensoría del Pueblo, se ha elaborado el Formulario de Transferencia Documental que permitirá describir de manera ordenada y metódica la documentación que se transfiere al Archivo Central, mediante el cual podrá tener un control minucioso de la documentación que se integra al fondo archivístico que se encuentra bajo su custodia.
 2. **FORMATO:** El formato del Formulario tiene las siguientes características:
 - a) **Tamaño:** Carta
 - b) **Tipo de letra:** Times New Román
 - c) **Tamaño de letra:** 11 pts.
 - d) **Color de hoja:** Blanco
 3. **PARTES:** El Formulario está integrado por tres áreas:
 - a) Área de Datos Generales.
 - b) Área de descripción de la documentación transferida.
 - c) Firmas y sellos de entrega y recepción
- 3.1. AREA DE DATOS GENERALES:** Conformada por los siguientes campos:
- a) **Unidad Productora:** Se debe registrar el nombre completo de la Unidad Productora del expediente: Por ejemplo: SECRETARIA GENERAL
 - b) **Sigla y Código de Clasificación:** En este campo debe registrarse la sigla y código de la unidad que realiza la transferencia cuidando que la sigla respete el orden jerárquico de las dependencias de la institución. Por ejemplo: DP/SG - 2; DP/SG/UA - 2.1.3; DP/SG/AF - 2.4
 - c) **Nombre del Funcionario:** Escribir el nombre completo del funcionario responsable del Archivo de Oficina que realizara la transferencia.
 - d) **Cargo en la Institución:** Escribir el Cargo que ejerce el funcionario. Por ejemplo: JEFE DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO
 - e) **Fecha de Transferencia:** Señalar la fecha de entrega de la documentación al Archivo Central. Por ejemplo: 02/04/2020
 - f) **Total Cajas:** Señalar el número total de cajas transferidas al Archivo Central.



- g) **Total Documentos:** Señalar el número total de unidades documentales transferidas al Archivo Central.

3.2. ÁREA DE DESCRIPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TRANSFERIDA:

Conformada por los siguientes campos:

- a) **N° Correlativo:** número correlativo que se registra conforme se describen los expedientes en el formulario de transferencia.
- b) **N° Caja:** En este campo se señala el número de caja en el que se encuentra el expediente que se transfiere, es un dato que se repetirá hasta terminar de detallar todos los expedientes que se conservarán dentro de la misma caja.
- c) **Código:** Señalar el código asignado al expediente que coincide con el número de clasificación de la serie documental a la que pertenece. Por ejemplo: 2.1.3/6.
- d) **Título del Expediente o Documento:** Escribir el título del expediente, el cual debe reflejar fidedignamente su contenido. Por ejemplo: CORRESPONDENCIA INTERNA, INFORMES DE CONFORMIDAD.
- e) **Tomo o Volumen:** Señalar el número de tomo o de volumen si el expediente estuviera dividido en más de dos cuerpos. Por ejemplo: V.2; T.3.
- f) **Soporte Físico:** Señalar el formato físico del expediente. Por ejemplo: Empastado, Carpetilla, Legajo, Anillado.
- g) **Fecha de la Documentación:** Este campo está formado por dos fechas:
DESDE: Señalar la fecha del documento más antiguo que forma parte del expediente.
HASTA: Señalar la fecha del documento más reciente que forma parte del expediente.
- h) **Observaciones:** Permite anotar aspectos que son importantes para la descripción del expediente puesto que aclaran la particularidad del mismo. Por ejemplo: Adjunto Modificación POA, Adjunto 1 CD, Contiene Resoluciones Administrativas, formularios.

3.3. FIRMAS Y SELLOS DE ENTREGA Y RECEPCIÓN: Área destinada a las firmas y sellos de los funcionarios que entregan y reciben la transferencia, así como del visto bueno del Adjunto, Delegado, Coordinador, Secretario, Director o Jefe de Unidad que aprueba la entrega.

- a) **Entregué Conforme:** Una vez llenado y revisado el Formulario, el funcionario responsable de la transferencia firmará y sellará en este espacio como prueba de la veracidad y exactitud de la información contenida en él.




- b) **Visto Bueno (Vo.Bo.):** El Adjunto, Delegado, Coordinador, Secretario, Director o Jefe de Unidad dará su aprobación al contenido de la información contenida en el formulario mediante el cual se entrega la documentación de su área organizacional al Archivo Central.
- c) **Recibí Conforme:** Una vez cotejada la documentación entregada por el funcionario responsable de la transferencia con los datos del Formulario y verificándose su correlación, el Analista de Archivo firmará en este espacio como prueba de la recepción de dicha documentación en el Archivo Central.

4. Formato de Señalética de Caja.

ANEXO 12

FORMATO DE SEÑALÉTICA DE CAJA

1	 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	PROCEDENCIA:			
	SERIE DOCUMENTAL:			
	DESCRIPCION GENERAL:			
	FECHAS EXTREMAS:		CANTIDAD PIEZAS	N° CAJA
2	ARCHIVO CENTRAL			
	DEPOSITO:	CUERPO:		N° CORRELATIVO
	ESTANTE:	BALDA:		

- 1) Datos llenados en la Unidad Productora
- 2) Datos llenados por Archivo Central

18.12 Archivo Central.

Administrar de forma eficiente y adecuada la documentación inactiva de la entidad, asegurando la conservación, custodia, recuperación ágil y acceso a la información.

18.12.1 Alcance.

El alcance de los procedimientos comprende operaciones que el Analista y Técnicos de Archivo Central realizan para la administración eficiente y eficaz de la documentación inactiva de la Defensoría del Pueblo.

18.12.2 Definiciones.

- **Archivo de Gestión:** El archivo de gestión u oficina es la unidad básica del archivo, existente en cada oficina de la institución que gestiona y administra documentación activa. Pueden existir un número indeterminado de archivos de gestión, dependiendo de la complejidad y el desarrollo organizacional alcanzado por la entidad.
- **Archivo Central:** Dentro del ciclo vital de los documentos, es el que coordina y controla el funcionamiento de los distintos archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos, una vez finalizado su trámite y cuando su consulta no es constante.
- **Archivo Intermedio:** Dentro del ciclo vital de los documentos, es aquel al que se han de transferir los documentos del archivo central cuando su consulta es esporádica y en el que permanecen hasta su eliminación o transferencia al archivo histórico. Salvo excepciones, no puede custodiar documentos que superen los 35 años de antigüedad.
- **Archivo Histórico:** Dentro del ciclo vital de los documentos, es aquel al que se han de transferir desde el Archivo Intermedio la documentación que deba conservarse permanentemente.
- **Ciclo Vital de los Documentos:** Proceso que consta de tres fases por las que pasan los documentos en una institución y que se caracterizan por diversos usos institucionales de la información. La primera fase de este ciclo es la fase activa, fase inactiva y fase de valor permanente.
- **Control Documental:** Se refiere a todo el proceso de control que se realiza periódicamente en los diferentes Archivos y haciendo uso de los instrumentos de control y descripción.
- **Cuadro de Clasificación de Series Documentales:** Es un esquema que refleja la jerarquización y clasificación dada a la documentación producida por una institución, en él se registran jerárquicamente las secciones, subsecciones, las series y subseries documentales.
- **Custodia:** Responsabilidad jurídica (temporaria o definitiva) del cuidado, protección y conservación de documentos de los cuales no se conserva la propiedad.
- **Documento:** Es todo registro de información independientemente de su soporte físico, abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano.



- **Eliminación de documentos:** Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.
- **Fase Activa:** Etapa del ciclo vital de los documentos en el que los documentos contienen sus valores primarios y son esenciales para fines propios de la entidad productora de documentos.
- **Fase Inactiva:** Etapa del ciclo vital de los documentos que rige cuando la documentación pierde su valor administrativo, deja de ser utilizada y entra en receso.
- **Fase de Valor Permanente:** Etapa del ciclo vital de los documentos que en los que han prescrito los valores primarios.
- **Fedatario:** Funcionario público que extiende copias y reproducciones autenticadas de documentos originales.
- **Fondo:** Totalidad de documentos, con independencia de su soporte o tipo, producidos orgánicamente o acumulados y utilizados por una persona física, familia, institución pública o privada, en el transcurso de sus actividades.
- **Inventario:** El Inventario es un instrumento que permite el control de la documentación del Archivo Central, además se utiliza para obtener información acerca de los documentos y ofrecerla a los interesados, los usuarios.
- **Tabla de Retención Documental:** Es un listado de series documentales con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- **Transferencia:** Se entiende a la acción de transferir documentaciones de un archivo a otro, que se determina por la prescripción de valores intrínsecos (administrativo, contable o fiscal y legal) o por determinaciones legales. Así los archivos de gestión transfieren los documentos que han prescrito en su valor administrativo o contable al archivo central, éste a su vez, transfiere documentos al archivo intermedio y de aquí al archivo histórico, pero no de cualquier manera sino observando reglas y plazos de obligatorio cumplimiento.
- **Valor Primario:** Es el que tienen los documentos mientras sirven a la institución productora y al iniciador, destinatario o beneficiario, es decir, a los involucrados en el asunto.
- **Valor Secundario:** Es el que interesa a los investigadores de información retrospectiva. Surge una vez agotado el valor inmediato o primario. Los documentos que tienen este valor se conservan permanentemente.
- **Valoración Documental:** Proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.



- **Vigencia documental:** Periodo durante el cual un documento de archivo mantiene sus valores primarios.

18.12.3 Responsabilidades.

- El Archivo Central, dependiente de la Secretaría General, es el área que concentra la documentación inactiva de la entidad que es transferida por los Archivos de Gestión o de Oficina, es la instancia encargada de recolectar, organizar, conservar, custodiar y brindar servicios de información documental.
- El Analista de Archivo es el responsable de la administración, custodia, conservación y acceso a la documentación inactiva concentrada en el Archivo Central.
- El Técnico de Archivo, apoya al Analista de Archivo, realizando procesos técnicos (clasificación, ordenación, descripción, valoración y transferencia al Archivo Intermedio) a fin de mantener organizada la documentación y brindar servicios de información.
- Los Responsables de las Oficinas Regionales, contando con el apoyo personal designado para el efecto, son los encargados de mantener organizada y en buenas condiciones de conservación la documentación inactiva de estas dependencias.

18.12.4 Aspectos Generales.

- **Plazo de Permanencia de la documentación:**
 - La documentación inactiva permanecerá el plazo máximo de quince (15) años en el Archivo Central, vencido el plazo, será transferida al Archivo Intermedio en el cual será objeto de valoración y disposición conforme lo determina el Cuadro de Retención Documental.
 - Asimismo, la documentación inactiva de las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales se conservará conforme el plazo establecido en el cuadro de Retención Documental.
- **Recursos humanos y materiales:**

Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">• Un profesional con grado de Licenciatura de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de Información.• Técnicos de Archivo con formación técnica que apoyen en las actividades que se realizan en el Archivo Central.
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none">• Mobiliario y equipo de oficina para desarrollar eficientemente el trabajo archivístico como ser: estantería metálica (fija tipo mecano y compacta móvil), armarios especiales, escritorios, mesas de trabajo, computadoras, impresoras, escáner, fotocopidora, aspiradora de papel, etc.• Equipo de seguridad: Detectores de humo, movimiento y Recursos materiales humedad, alarmas, extintores de incendios

	<p>y otros.</p> <ul style="list-style-type: none">• Materiales de conservación y unidades de instalación: cajas de cartón corrugado con PH neutro, carpetas, ovillos de pita de algodón, papel y otros materiales de escritorio.• Equipo de trabajo para el personal como ser: ropa de trabajo, guantes, mascarillas o barbijos protectores de polvo, toallas personales, jaboncillos sulfurados y botiquín de primeros auxilios.
Instalación	<ul style="list-style-type: none">• El Archivo Central debe contar con los espacios físicos necesarios y con adecuadas condiciones de temperatura, iluminación, humedad relativa, resistencia al peso y seguridad.

- **Usuarios:** Los usuarios que atiende el Archivo Central son Internos y Externos.
 - **Los usuarios internos,** son todos los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, sean éstos de planta o consultores.
 - **Los usuarios externos,** son aquellas personas naturales o jurídicas que demuestren interés legítimo.
- **Operaciones principales del Procedimiento:** Las operaciones que se realizan en la organización de la documentación del Archivo Central son las siguientes:
 - **Recepción de Transferencias documentales de los Archivos de Gestión o de Oficina:** El Archivo Central recibe documentación por la vía de Transferencias documentales desde los Archivos de Oficina.
 - **Clasificación:** La clasificación se realizará conforme al Cuadro de Clasificación de Series Documentales, respetando los siguientes principios:
 - 1) **Principio de Procedencia;** establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben ser mezclados con los de otros.
 - 2) **Principio de Respeto a la Estructura,** establece que la clasificación interna de un fondo documental debe responder a la organización y competencias de la institución u organismo productor.
 - 3) **Teniendo en cuenta que la documentación,** es transferida por los Archivos de Gestión, debe respetarse la clasificación en la oficina de origen si ésta fue aplicada de manera correcta, en ese entendido, esta tarea no presentará ningún problema. De haber documentación no bien clasificada, debe volverse a clasificar, haciendo notar al archivo correspondiente para su corrección inmediata.
- **Ordenamiento:**
 - 1) El Archivo Central respeta la ordenación de la documentación dada en la oficina de origen, en virtud de un Principio fundamental de la



Archivística, el de Orden Original, que establece que no se debe alterar la organización dada al fondo por la instancia u organismo productor, ya que ésta debe reflejar sus actividades reguladas por la norma de procedimiento. Este principio está relacionado con el concepto de Unidad del Expediente que consiste en mantener unidos los documentos que constituyen un expediente en un orden secuencial, cronológico y natural.

- 2) En caso de existir documentación sin ordenar, el Archivo Central debe hacerlo siguiendo criterios predeterminados y conforme sistemas de ordenamiento: numérico, alfabético o mixto, aplicándolos según se trate de Correspondencia, Expedientes por Asunto, Archivos Correlativos y Documentos de Apoyo Informativo.

- **Descripción:**

- Operación realizada por el archivero para obtener la información contenida en los documentos y facilitarla a los usuarios mediante instrumentos de consulta como ser índices, inventarios, catálogos, etc. que facilitan el acceso, conocimiento, control y uso de la documentación existente en el archivo.
- Los mencionados instrumentos se elaboran y actualizan según la Norma Internacional de Descripción de Archivos (ISAD-G).

- **Colocado de Marbetes e instalación de documentos en la estantería:**

- El colocado de los marbetes y señalética permite la identificación y localización de los expedientes y/o cajas, así como su instalación en la estantería.
- El criterio de ordenación de las cajas en la estantería es el cronológico, según orden de llegada de las transferencias de los Archivos de Gestión o de Oficina. Las cajas deberán colocarse en las baldas de la estantería de izquierda a derecha y empezando de arriba hacia abajo.

- **Valoración y Eliminación controlada de la documentación:**

- La valoración documental es la fase del tratamiento archivístico que consiste en analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales, fijando los plazos de transferencia, acceso y conservación o eliminación parcial o total. Tarea que se materializa en la Tabla de Retención Documental, en la cual se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa de su ciclo vital.
- La eliminación de documentos está en general prohibida y penalizada por normas legales en actual vigencia; sin embargo, de modo específico la legislación establece en qué casos se debe realizar la eliminación controlada, como por ejemplo: los formularios de Impuestos Internos, 110 RC-IVA y las facturas correspondientes y otros que estén autorizados del mismo modo. En ese entendido, es posible efectuar el descarte de documentos de manera controlada, sobre aquellos que han perdido sus valores administrativo, fiscal o contable y legal y que no tienen valor informativo ni histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.

De esta manera, podemos disminuir la masa documental, reducir los costes de conservación (depósitos, medidas de preservación y de seguridad) y mejorar las condiciones de conservación de los documentos realmente esenciales.

- o La Tabla Retención Documental debe revisarse periódicamente, por lo menos cada dos años, para incluir nuevas series que se generan o realizar modificaciones de ser necesario, justificando las razones del cambio.
- **Transferencias al Archivo Intermedio y al Archivo Nacional de Bolivia:**
 - o El plazo máximo de conservación de la documentación en el Archivo Central es de quince (15) años, pasados los cuales se la transfiere al Archivo Intermedio en el que se conserva por un plazo máximo de treinta y cinco (35) años.
 - o Durante la etapa de Archivo Intermedio se realiza la selección de series destinadas al descarte y las que son calificadas de valor permanente, es decir, de valor informativo e histórico. La documentación de valor permanente será transferida al Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia (ABNB), el resto, que ha perdido sus valores primarios y no han desarrollado valores secundarios, es desincorporada conforme a instrucciones de trabajo.
- **Conservación:** El Archivo Central desarrolla acciones de conservación preventiva que van dirigidas a controlar el medio en el que se encuentran los fondos documentales a fin de evitar el deterioro de la documentación. Las acciones preventivas que se llevan a cabo implican a la infraestructura del Archivo, mobiliario, unidades de instalación y a los documentos; además de proponer soluciones generales de mantenimiento, incluye normas de manejo y control sobre los diversos aspectos que influyen en la preservación de la documentación.

18.12.5 Entradas.

Transferencias documentales provenientes de los Archivos de Gestión o de Oficina que haya prescrito su valor administrativo, entregadas al Archivo Central.

18.12.6 Salidas.

Servicios que proporciona el Archivo Central: Servicio de Préstamo y Servicio Fedatario.

18.12.7 Instrucciones de Trabajo.

El Analista de Archivo con el apoyo del Técnico del Archivo Central deben efectuar las siguientes tareas:

1. Recibir las Transferencias documentales.
2. Clasificar los documentos conforme el Cuadro de Clasificación de Series Documentales.
3. Verificar que la clasificación de la documentación transferida por los Archivos de Gestión está correctamente realizada, caso contrario, debe volverse a clasificar. Se comunicará al Responsable de la transferencia para su corrección inmediata.



4. En caso de existir documentación a ser procesada técnicamente, clasifique conforme al Cuadro de Clasificación de Series Documentales, respetando los Principios de Procedencia y la Estructura Interna.
5. Ordenar la documentación respetando la procedencia.
 - 5.1 En caso de que excepcionalmente hubiera ingresado a Archivo Central documentación no procesada técnicamente, realice las siguientes actividades:
 - 5.1.1 Ordene los documentos de cada expediente o carpeta según la secuencia de los pasos en el trámite o atención del asunto y ordene los expedientes de las series guiándose por criterios de ordenamiento: numérico, alfabético o mixto.
 - 5.1.2 Separe duplicados, copias sin valor legal y materiales informativos que no corresponde archivar.
 - 5.1.3 Folie el expediente.
 - 5.1.4 Retire elementos metálicos y remplace por cintas de tela o baldiques.
6. Describa la documentación:
 - 6.1 Registre cada uno de los expedientes o carpetas que ingresan al Archivo destacando sus datos más importantes en el Inventario de Archivo Central.
 - 6.2 Revise, corrija y efectúe control de calidad de los registros ingresados en el Inventario.
 - 6.3 Actualice los Inventarios permanentemente.
7. Coloque marbetes a legajos o carpetas y actualice etiqueta de caja:
 - 7.1 Coloque el marbete de carpetas de Archivo Central en el ángulo izquierdo superior de los expedientes, carpetas o legajos.
 - 7.2 Actualice datos en la señalética de cada caja transferida al Archivo Central, en cuanto a: depósito donde se encuentran ubicadas las cajas y el número correlativo de caja asignado en el Inventario.
8. Instale las cajas en la estantería:
 - 8.1 Instale las cajas en la estantería cronológicamente, según orden de llegada de las transferencias de los Archivos de Gestión o según se procesen técnicamente en el Archivo.
 - 8.2 Coloque las cajas en las baldas de la estantería de izquierda a derecha y empezando de arriba hacia abajo.
9. Transferir la documentación de Archivo Central a Archivo Intermedio:
 - 9.1 Verificar el vencimiento de los plazos de permanencia de las series documentales conservadas en el Archivo Central para su respectiva transferencia al Archivo Intermedio.



- 9.2 Preparar la documentación a ser transferida y elabora la relación de transferencia utilizando el Formulario de Transferencia de Archivo Central a Archivo Intermedio.
- 9.3 Informar de la transferencia a la MAE, mediante comunicación interna.
- 9.4 Durante la etapa de Archivo Intermedio, realice la selección de series documentales destinadas al descarte o a su conservación definitiva porque han desarrollado valores secundarios, es decir, valor informativo e histórico.
- 9.5 Con la documentación destinada al descarte, siga los pasos de Desincorporación Controlada de Documentos:
 - 9.5.1 Procesar la documentación a desincorporar de manera controlada.
 - 9.5.2 Seleccionar la documentación que perdió sus valores administrativo, legal, fiscal o contable que haya vencido su plazo de conservación y en los casos específicos que permiten las normas vigentes.
 - 9.5.3 Describir en el Formulario de Documentos a Desincorporar la documentación que resulte seleccionada.
 - 9.5.4 Emitir una Comunicación Interna dirigida al Secretario General informando sobre los resultados de la labor de selección; adjunte el Formulario de Documentos a Desincorporar y solicite su aprobación.
 - 9.5.5 Contando con la aprobación de la MAE mediante Resolución Administrativa, que fija lugar, fecha y hora para efectuar la eliminación de la documentación, así como la Comisión Designada para verificarla, elabore el Acta de Desincorporación de Documentos.
 - 9.5.6 Proceder a la eliminación, en presencia de la Comisión Designada, quienes deberán firmar el Acta de Desincorporación de Documentos.
10. Transfiera documentación del Archivo Intermedio a Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia:
 - 10.1 La documentación de valor permanente, debe conservarla de manera organizada y en ambientes adecuados hasta que cumpla con el plazo de permanencia establecido (no menor a los 35 años, plazo contabilizado desde la conclusión del asunto o cierre de los expedientes.
 - 10.2 Solicite al Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia (ABNB) su autorización para realizar la transferencia.
 - 10.3 Contando con la aprobación del ABNB, solicite a la MAE autorización de transferencia, mediante Acto Administrativo correspondiente.
 - 10.4 Transfiera la documentación de valor permanente bajo inventario, según el formato proporcionado por el ABNB.
11. Aplique medidas de conservación preventiva y de seguridad



- 11.1 Desarrolle acciones de conservación preventiva para controlar el medio o entorno en el que se encuentran los fondos documentales que custodia el Archivo Central, Cuide que la infraestructura, el mobiliario, estantería y unidades de instalación estén en condiciones óptimas y sean adecuadas para la conservación de la documentación.
- 11.2 Gestione la digitalización de documentación considerada importante y/o prioritaria para la institución.
- 11.3 Gestione la implementación de sistemas de seguridad en los espacios o áreas ocupadas por el Archivo Central.
- 11.4 Gestione la dotación de extintores, termómetros y otros instrumentos de medición de condiciones ambientales a fin de conservar de manera adecuada la documentación.

Nota: Las medidas de conservación y de seguridad de la documentación están descritas en el Anexo Prácticas de Conservación Preventiva.

12. Atienda servicios de Préstamos y Legalizaciones (servicio fedatario), previa solicitud de parte del usuario.

Servicio de Préstamo:

- 12.1 Realice préstamo de documentación únicamente si cuenta con el Formulario de Préstamos debidamente autorizado.
- 12.2 El préstamo de documentos originales será exclusivo a usuarios internos.
- 12.3 Controle que la devolución de documentos prestados sea en un plazo de 24 horas.
- 12.4 Mientras el expediente se encuentre en calidad de préstamo, el Servidor Público es el responsable de su custodia, seguridad e integridad hasta su devolución a Archivo.
- 12.5 Ningún Servidor Público que se preste expedientes está autorizado a retirar documentación, cambiar el orden o escribir sobre el mismo.

Servicio Fedatario

- 12.6 La atención de solicitudes fedatarias deberá realizarse por escrito, firmada por el inmediato superior.
- 12.7 En caso de solicitudes de legalización de usuarios externos, se requerirá la nota externa de solicitud, y que el servidor público asignado para atender el asunto, realice la solicitud al Archivo Central mediante proveído en la Hoja de Ruta.

FONDO: DEFENSORIA DEL PUEBLO
PROCEDENCIA: UNIDAD DE PLANIFICACION
SERIE: PRIMERA EVALUACION POA 2019
TITULO: DELEGACION DEFENSORIAL ESPECIAL
FECHA(S): 2019

N° 2. INV. 2802
CAJA: 224

1.12.8.3 Tabla de Retención Documental (referencial y a ser actualizada previo registro y control de Archivo).

ANEXO 14
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
TABLA DE RETENCIÓN DE DOCUMENTOS

CP	CONSERVACION PERMANENTE
E	DESCARTE
S	SELECCIÓN
D	DIGITALIZACIÓN
B	BIBLIOTECA

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
*	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20				S		
*	CORRESPONDENCIA EXTERNA	2	15	1-20				S		
*	CORRELATIVOS DE CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1			E			
*	CORRELATIVOS DE CORRESPONDENCIA EXTERNA	2	15	1			E			
1	DESPACHO									
1.1	UNIDAD DE GABINETE									
1.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
1.1/1.1	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20				S		
1.1/1.2	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
1.1/1.3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20			S			
1.1/1.4	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES	2	15	1-20			S			
1.1/1.5	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20			S			
1.1/2	ACTAS DE COMITÉ DE COORDINACION	2	15	1-20			E			
1.1/3	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
1.1/4	ACCION DEFENSORIAL CON GRUPOS VULNERABLES	2	15	1-20			S			
1.1/5	INFORMES ANUALES AL CONGRESO NACIONAL	2	15	1-20			S	D		
1.1/6	INFORMES SOBRE TEMAS ESPECIFICOS AL CONGRESO	2	15	1-20			S			
1.1/7	CONFLICTOS SOCIALES (COMISION FACILITADORA)	2	15	1-20			S			
1.1/8	DISCURSOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	2	15	1-20			S			
1.2	UNIDAD DE PREVENCION Y GESTION PACIFICA DE LA CONFLICTIVIDAD									
1.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
1.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
1.2/3	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20			S			
1.2/4	ACTUACIONES URGENTES	2	15	1-20			S			
1.2/5	ESTADOS DE SITUACIÓN	2	15	1-20			S			
1.2/6	CONFLICTOS SOCIALES	2	15	1-20			S			
1.3	UNIDAD DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION									
1.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
1.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			S			
1.3/3	CONTROL SOCIAL	2	15	1-20			S			
1.3/4	RENDICION DE CUENTAS	2	15	1-20			S			
1.4	UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA									
1.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
1.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			

Elaborado: Miguel Angel Viscarra Arrieta

Revisado: Omar Federico Cuba

Aprobado: Nadia A. Cruz Tanfa

Cargo: Profesional II - Consultor en
Gestión Estratégica
Institucional

Fecha:
04/12/2020

Cargo: Jefe de Planificación

Fecha: 04/12/2020

Cargo: Defensora del Pueblo a.)

Fecha: 10/02/2021

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
1.4/3	INFORMES DE AUDITORIA	2	15	1-20			S			
1.4/3.1	AUDITORIAS EXTERNAS	2	15	1-20			S			
1.4/3.2	AUDITORIAS INTERNAS	2	15	1-20			S			
1.4/4	LEGAJOS DE PAPELES DE TRABAJO	2	15	1-20			S			

2 ADJUNTORIA PARA LA PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS

2.1 UNIDAD DE PROMOCION Y EDUCACION

2.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S		
2.1/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E			
2.1/3	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20			S		
2.1/3.1	GARANTIA	2	15	1-20			S		
2.1/3.2	SERVIDORES PUBLICOS	2	15	1-20			S		
2.1/3.3	FF.AA.	2	15	1-20			S		
2.1/3.4	POLICIA	2	15	1-20			S		
2.1/3.5	PREVENCION	2	15	1-20			S		
2.1/3.6	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2	15	1-20			S		
2.1/3.7	SISTEMA EDUCATIVO	2	15	1-20			S		
2.1/3.8	EXIGIBILIDAD	2	15	1-20			S		
2.1/3.9	NyPIOC	2	15	1-20			S		
2.1/3.10	UNIVERSIDADES INDIGENAS	2	15	1-20			S		
2.1/3.11	PROMOTORES VOLUNTARIOS	2	15	1-20			S		

2.2 UNIDAD DE DIFUSION

2.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S		
2.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E			
2.2/3	CAMPAÑAS	2	15	1-20			S		
2.2/4	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20			S		
2.2/4.1	JORNADAS MASIVAS	2	15	1-20			S		
2.2/4.2	JORNADAS ZONALES	2	15	1-20			S		
2.2/4.3	JORNADAS CON GRUPOS ESPECIFICOS	2	15	1-20			S		
2.2/5	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20			S		
2.2/6	EXPEDIENTES DE MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20			S		
2.2/7	BOLETINES	2	15	1-20			S		
2.2/8	EXPEDIENTES PARA LOS	2	15	1-20			S	D	

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	INFORMES ANUALES AL CONGRESO									
2.2	UNIDAD DE COMUNICACIÓN									
2.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
2.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
3	ADJUNTORIA PARA LA VIGENCIA Y EJERCICIO DE DERECHOS HUMANOS DE NIÑA, NIÑO, ADOLESCENCIA, MUJERES Y POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD									
3.1	UNIDAD DE DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES									
3.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
3.1/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
3.1/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
3.1/4	CONSULTORIAS	2	15	1-20				S		
3.2	UNIDAD DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA									
3.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
3.2/2	ORGANISMOS PUBLICOS DEPARTAMENTALES	2	15	1-20				S		
3.2/3	PERSONAS JURIDICAS DEPARTAMENTALES	2	15	1-20				S		
3.2/4	PERSONAS NATURALES DEPARTAMENTALES	2	15	1-20				S		
3.2/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL	2	15	1-20				S		
3.2/6	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
3.2/7	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
3.2/8	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20				S		
3.2/9	ACTUACIONES URGENTES	2	15	1-20				S		
3.2/10	CONFLICTOS SOCIALES	2	15	1-20				S		
3.2/11	SEGUIMIENTOS POLITICAS PUBLICAS	2	15	1-20				S		
3.2/12	PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD	2	15	1-20				S		
3.2/13	INVESTIGACIONES DE OFICIO PRIVADOS DE LIBERTAD	2	15	1-20				S		
3.2/14	ACTUACIONES URGENTES PRIVADOS DE LIBERTAD	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
3.2/15	CONFLICTOS SOCIALES PRIVADOS DE LIBERTAD	2	15	1-20			S			
3.2/16	SEGUIMIENTO A POLITICAS PUBLICAS PRIVADOS DE LIBERTAD	2	15	1-20			S			
3.2/17	PROPUESTAS NORMATIVAS PRIVADOS DE LIBERTAD	2	15	1-20			S			
3.3	UNIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS NACIONES Y PUEBLOS INDIGENAS ORIGINARIOS, CAMPESINOS Y PUEBLO AFROBOLIVIANO									
3.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
3.3/2	ORGANISMOS PUBLICOS DEPARTAMENTALES	2	15	1-20			S			
3.3/3	PERSONAS JURIDICAS DEPARTAMENTALES	2	15	1-20			S			
3.3/4	PERSONAS NATURALES DEPARTAMENTALES	2	15	1-20			S			
3.3/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL	2	15	1-20			S			
3.3/6	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
3.3/7	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
3.3/8	INVESTIGACIONES DE OFICIO NPIOC	2	15	1-20			S			
3.3/9	ACTUACIONES URGENTES NPIOC	2	15	1-20			S			
3.3/10	CONFLICTOS SOCIALES NPIOC	2	15	1-20			S			
3.3/11	SEGUIMIENTO A POLITICAS PUBLICAS NPIOC	2	15	1-20			S			
3.3/12	PROPUESTAS NORMATIVAS NPIOC	2	15	1-20			S			
3.4	UNIDAD DE POBLACIONES EN SITUACION DE VULNERABILIDAD									
3.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
3.4/2	ORGANISMOS PUBLICOS DEPARTAMENTALES	2	15	1-20			S			
3.4/3	PERSONAS JURIDICAS DEPARTAMENTALES	2	15	1-20			S			
3.4/4	PERSONAS NATURALES DEPARTAMENTALES	2	15	1-20			S			
3.4/5	CORRESPONDENCIA	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	INTERNACIONAL									
3.4/6	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
3.4/7	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
3.4/8	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20				S		
3.4/9	ACTUACIONES URGENTES	2	15	1-20				S		
3.4/10	CONFLICTOS SOCIALES	2	15	1-20				S		
3.4/11	SEGUIMIENTO A POLITICAS PUBLICAS	2	15	1-20				S		
3.4/12	PROPUESTAS NORMATIVAS	2	15	1-20				S		
4	ADJUNTORIA PARA LA DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
4.1	UNIDAD DE DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS									
4.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
4.1/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
4.2	UNIDAD DE DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS									
4.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
4.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
4.3	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO DEFENSORIAL									
4.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
4.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
4.3/3	INFORMES DE SEGUIMIENTO	2	15	1-20				S		
4.4	UNIDAD DE ANALISIS									
4.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
4.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
4.4/3	INFORMES DE SEGUIMIENTO	2	15	1-20				S		
4.5	UNIDAD DE MOVILIDAD HUMANA									
4.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
4.5/2	ORGANISMOS PUBLICOS DEPARTAMENTALES	2	15	1-20				S		
4.5/3	PERSONAS JURIDICAS DEPARTAMENTALES	2	15	1-20				S		
4.5/4	PERSONAS NATURALES DEPARTAMENTALES	2	15	1-20				S		
4.5/5	CORRESPONDENCIA	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	INTERNACIONAL									
4.5/6	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
4.5/7	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
4.5/8	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20				S		
4.5/9	ACTUACIONES URGENTES	2	15	1-20				S		
4.5/10	CONFLICTOS SOCIALES	2	15	1-20				S		
4.5/11	SEGUIMIENTO A POLITICAS PUBLICAS	2	15	1-20				S		
4.5/12	PROPUESTAS NORMATIVAS	2	15	1-20				S		
4.6	UNIDAD DE ASUNTOS CONSTITUCIONALES Y DERECHOS HUMANOS									
4.6/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
4.6/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
4.6/3	INFORMES AL DEFENSOR DEL PUEBLO	2	15	1-20				S		
4.6/4	PROPUESTAS NORMATIVAS EXTERNAS	2	15	1-20				S		
4.6/5	PROPUESTAS NORMATIVAS INTERNAS	2	15	1-20				S		
4.6/6	RECURSOS CONSTITUCIONALES	2	15	1-20				S		
4.6/7	RECURSOS DE REVISIÓN DE SENTENCIA	2	15	1-20				S		
4.6/8	TRAMITES CONREVIP	2	15	1-20				S		
4.6/9	PETICIONES ANTE LA CIDH	2	15	1-20				S		
4.6/10	INFORMES EN EL SISTEMA ONU	2	15	1-20				S		
5	DELEGACION DEFENSORIAL ESPECIAL									
5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
5/3	INFORMES DEFENSORIALES	2	15	1-20				S		
5/4	INFORMES ESPECIALES	2	15	1-20				S		
5/5	INFORMES TECNICOS JURIDICOS	2	15	1-20				S		
6	SECRETARIA GENERAL									
6.1	UNIDAD FINANCIERA									
6.1/1	CORRESPONDENCIA	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	ORDINARIA									
6.1/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
6.1/3	ESTADOS FINANCIEROS	2	15	1-20				S	D	
6.1/3.1	CONCILIACIONES	2	15	1-20				S		
6.1/3.2	FONDOS EN AVANCE	2	15	1-20				S		
6.1/3.3	TGN	2	15	1-20				S		
6.1/3.4	TRASPASOS	2	15	1-20				S	D	
6.1/3.5	COOPERACION INTERNACIONAL	2	15	1-20				S	D	
6.1/3.6	CONTABILIDAD GENERAL	2	15	1-20				S	D	
6.1/3.6.1	ASIENTOS CONTABLES MANUALES	2	15	1-20				S	D	
6.1/3.6.2	LIBROS COMPRAS Y VENTAS IVA-BANCARIZACION	2	15	1-20				S	D	
6.1/3.6.3	COMPROBANTES CONTABLES C-31	2	15	1-20				S	D	
6.1/4	PRESUPUESTO	2	15	1-20				S	D	
6.1/4.1	CERTIFICACIONES PRESUPUESTARIAS	2	15	1-20				S		
6.1/4.2	FORMULACION PRESUPUESTARIA	2	15	1-20				S		
6.1/4.3	MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS	2	15	1-20				S		
6.1/4.4	PRESUPUESTOS ADICIONALES	2	15	1-20				S		
6.1/4.5	PROGRAMA ANUAL DE CAJA (PAC)	2	15	1-20				S		
6.1/4.6	COMPROBANTES DE EJECUCION PRESUPUESTARIA	2	15	1-20				S		
6.1/4.7	DOCUMENTOS DE FORMULACION PRESUPUESTARIA	2	15	1-20				S		
6.1/4.8	EJECUCION PRESUPUESTARIA	2	15	1-20				S		
6.1/5	COMPROBANTES DE PAGO	2	15	1-20				S		
6.1/6	AUDITORIAS	2	15	1-20				S		
6.1/7	DOCUMENTOS DE CONSULTA INTERNA	2	15	1-20			E			
6.2	UNIDAD ADMINISTRATIVA									
6.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
6.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
6.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
6.2/4	ACTIVOS FUJOS	2	15	1-20				S		
6.2/4.1	INCORPORACION DE ACTIVOS FUJOS	2	15	1-20				S		
6.2/4.2	BAJA DE ACTIVOS FUJOS	2	15	1-20				S		
6.2/4.3	DECLARACIÓN JURADA - SENAPE	2	15	1-20				S		
6.2/4.4	ALQUILERES E INMUEBLES	2	15	1-20				S		
6.2/5	CONTRATACIONES	2	15	1-20				S		
6.2/5.1	PROGRAMA ANUAL DE CONTRATACIONES	2	15	1-20						
6.2/5.2	CONTRATACIONES ANPE	2	15	1-20						
6.2/5.3	CONTRATACIONES DIRECTAS	2	15	1-20						
6.2/5.4	CONTRATACIONES MENORES	2	15	1-20						
6.2/5.5	LICITACIONES INTERNACIONALES	2	15	1-20						
6.2/5.6	LICITACIONES PUBLICAS	2	15	1-20						
6.2/6	MANUALES Y REGLAMENTOS	2	15	1-20				S		
6.2/7	SEGUROS	2	15	1-20				S		
6.2/8	AUDITORIAS EXTERNAS	2	15	1-20				S		
6.2/9	SALIDAS DE ALMACEN	2	15	1-21				S		
6.3	UNIDAD DE TALENTO HUMANO									
6.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
6.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
6.3/3	EXPEDIENTES DE PERSONAL	2	15	1-20				S		
6.3/3.1	EXPEDIENTES DE PERSONAL DE PLANTA	2	15	1-20				S		
6.3/3.2	EXPEDIENTES DE CONSULTORES DE LINEA	2	15	1-20				S		
6.3/3.3	EXPEDIENTES DE PERSONAL Y CONSULTORES EVENTUALES	2	15	1-20				S		
6.3/3.4	EXPEDIENTES DE PERSONAL DE BAJA	2	15	1-20				S		
6.3/3.5	ACCIONES DE PERSONAL	2	15	1-20				S		
6.3/3.5.1	REPORTES PERSONAL	2	15	1-20				S		
6.3/3.5.2	PERMISOS	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
6.3/3.5.3	SOLICITUD HORAS EXTRAS	2	15	1-20			S			
6.3/3.5.4	DECLARACIONES	2	15	1-20			S			
6.3/3.5.5	CONVOCATORIAS DE PERSONAL	2	15	1-20			S			
6.3/4	CAPACITACION DE PERSONAL	2	15	1-20			S			
6.3/4.1	EVALUACIONES DE EVENTOS	2	15	1-20			S			
6.3/4.2	EXAMENES PSICOTECNICOS	2	15	1-20			S			
6.3/4.3	CURSOS DE CAPACITACIÓN	2	15	1-20			S			
6.3/5	SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO	2	15	1-20			S			
6.3/5.1	PROCESOS PLANTA	2	15	1-20			S			
6.3/5.2	PROCESOS CONSULTORES	2	15	1-20			S			
6.3/6	EVALUACIÓN DE PERSONAL	2	15	1-20			S			
6.3/7	EVALUACION DE CONFIRMACION	2	15	1-20			S			
6.3/8	EVALUACION DE DESEMPEÑO	2	15	1-20			S			
6.3/9	REGLAMENTOS Y RESOLUCIONES	2	15	1-20			S			
6.3/10	PLANILLAS DE SUELDOS Y SALARIOS - PERSONAL PLANTA	2	15	35		CP			D	
6.3/10.1	PLANILLAS DE SUELDOS Y SALARIOS - CONSULTORES	2	15	35		CP			D	
6.3/10.2	PLANILLAS DE SUBSIDIOS	2	15	35		CP			D	
6.3/10.3	PLANILLAS DE REFRIGERIO	2	15	1-20			S			
6.3/10.4	PLANILLAS DE PASANTIAS	2	15	1-20			S			
6.3/10.5	PLANILLAS DE SUBSIDIOS	2	15	35		CP			D	
6.3/11	REPORTES AFP'S	2	15	35		CP			D	
6.3/12	EXPEDIENTES DE PERSONAL ACTIVO	2	15	35		CP			D	
6.3/13	EXPEDIENTES DE PERSONAL PASIVO	2	15	35		CP			D	
6.3/14	CERTIFICADOS DE TRABAJO	2	15	1			E			
6.3/15	CERTIFICADOS DE PASANTIA	2	15	1			E			
6.3/16	PASANTIAS	2	10				E			
6.4	UNIDAD DE PLANIFICACION									
6.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
6.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
6.4/3	FORMULACION POA	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
6.4/4	MONITOREO POA	2	15	1-20			S			
6.4/5	EVALUACION POA	2	15	1-20			S			
6.4/6	MANUALES Y REGLAMENTOS	2	15	1-20			S	D		
6.4/7	PROGRAMA ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	2	15	1-20			S	D		
6.5	UNIDAD DE SISTEMAS Y REDES									
6.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
6.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
6.5/3	SOLICITUDES DE ACCESO A INTERNET	2	15	1		E				
6.5/4	SOLICITUDES DE ASISTENCIA Y SERVICIOS	2	15	1-20		E				
6.5/5	REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	2	15	1-20			S			
6.5/6	ESPECIFICACIONES PARA EL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	2	15	1-20			S			
7	DIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS									
7/1	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
7/2	CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	2	15	1-20			S			
7/3	RESOLUCIONES	2	15	1-20			S			
7/4	RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS	2	15	1-20			S			
7/5	RESOLUCIONES DE DESIGNACION DE PERSONAL - DPP	2	15	1-20			S			
7/6	CONTRATOS	2	15	1-20			S	D		
7/7	INFORMES LEGALES DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO, SECRETARIO GENERAL Y COMISION CALIFICADORA	2	15	1-20			S			
8	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE CHUQUISACA									
8.1	DELEGADO DEFENSORIAL									
8.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
8.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20			S			
8.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20			S			
8.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20			S			
8.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL	2	15	1-20			S			
8.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20			S			
8.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20			S			
8.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
8.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
8.1/10	INFORMES	2	15	1-20			S			
8.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20			S			
8.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20			S			
8.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
8.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
8.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
8.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
8.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20			S			
8.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20			S			
8.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20			S			
8.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20			S			
8.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20			S			
8.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20			S			
8.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
8.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
8.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
8.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
8.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20			S			
8.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
8.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
8.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			
8.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
8.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
8.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
8.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
8.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
8.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S			
8.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
8.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
8.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
8.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			
8.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S			
8.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
8.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
8.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
8.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
8.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20			S			
8.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20			S			
8.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20			S			
8.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20			S			
9	COORDINACION REGIONAL DE MONTEAGUDO									
9.1	COORDINADOR REGIONAL									
9.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
9.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20			S			
9.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20			S			
9.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20			S			
9.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES	2	15	1-20			S			
9.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20			S			
9.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20			S			
9.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
9.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
9.1/10	INFORMES	2	15	1-20			S			
9.1/10.1	INFORME	2	15	1-20			S			
9.1/10.2	RESOLUCIONES	2	15	1-20			S			
9.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA	2	15	1-20			S			
9.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20			S			
9.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20			S			
9.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
9.2/1	CORRESPONDENCIA	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	ORDINARIA									
9.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
9.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
9.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20				S		
9.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20				S		
9.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20				S		
9.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20				S		
9.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20				S		
9.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20				S		
9.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS	2	15	1-20				S		
9.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
9.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
9.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
9.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
9.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20				S		
9.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
9.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
9.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
9.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
9.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
9.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
9.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
9.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
9.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S			
9.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
9.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
9.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
9.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			
9.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S			
9.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
9.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
9.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
9.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
9.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20			S			
9.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20			S			
9.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20			S			
9.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20			S			
10	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA									
10.1	DELEGADO DEFENSORIAL									
10.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
10.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20			S			
10.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20			S			
10.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20			S			
10.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL	2	15	1-20			S			
10.1/6	CORRESPONDENCIA CON	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR									
10.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
10.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
10.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
10.1/10	INFORMES	2	15	1-20				S		
10.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20				S		
10.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20				S		
10.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
10.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
10.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20				S		
10.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
10.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20				S		
10.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20				S		
10.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20				S		
10.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20				S		
10.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20				S		
10.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20				S		
10.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
10.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
10.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
10.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
10.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20				S		
10.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
10.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	EN ADMINISTRACION PUBLICA									
10.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
10.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
10.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
10.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
10.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
10.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
10.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
10.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
10.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
10.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
10.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
10.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
10.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
10.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
10.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
10.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
10.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20				S		
10.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20				S		
10.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20				S		
10.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20				S		
11	COORDINACION REGIONAL DE CHAPARE									
11.1	COORDINADOR REGIONAL									
11.1/1	CORRESPONDENCIA	2	15	1-20				S		



CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	ORDINARIA									
11.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20				S		
11.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20				S		
11.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20				S		
11.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES	2	15	1-20				S		
11.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
11.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
11.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20				S		
11.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
11.1/10	INFORMES	2	15	1-20				S		
11.1/10.1	INFORME	2	15	1-20				S		
11.1/10.2	RESOLUCIONES	2	15	1-20				S		
11.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA	2	15	1-20				S		
11.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20				S		
11.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20				S		
11.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
11.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
11.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
11.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
11.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20				S		
11.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20				S		
11.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20				S		
11.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
11.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20			S			
11.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20			S			
11.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS	2	15	1-20			S			
11.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
11.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
11.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
11.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
11.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20			S			
11.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
11.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
11.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			
11.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
11.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
11.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
11.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
11.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
11.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S			
11.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
11.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
11.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
11.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
11.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S			
11.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
11.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
11.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
11.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
11.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20			S			
11.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20			S			
11.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20			S			
11.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20			S			
12	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE COCHABAMBA									
12.1	DELEGADO DEFENSORIAL									
12.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
12.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20			S			
12.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20			S			
12.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20			S			
12.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL	2	15	1-20			S			
12.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20			S			
12.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20			S			
12.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
12.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
12.1/10	INFORMES	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
12.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20			S			
12.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20			S			
12.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
12.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
12.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
12.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
12.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20			S			
12.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20			S			
12.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20			S			
12.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20			S			
12.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20			S			
12.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20			S			
12.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
12.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
12.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
12.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
12.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20			S			
12.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
12.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
12.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			
12.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
12.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
12.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
12.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
12.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
12.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S			
12.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
12.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
12.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
12.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			
12.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20						
12.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
12.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
12.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
12.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
12.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20			S			
12.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20			S			
12.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20			S			
12.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20			S			
13	COORDINACION REGIONAL DE LLALLAGUA									
13.1	COORDINADOR REGIONAL									
13.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
13.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20			S			
13.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20			S			
13.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20			S			
13.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	INTERNACIONALES									
13.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
13.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
13.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
13.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
13.1/10	INFORMES	2	15	1-20				S		
13.1/10.1	INFORME	2	15	1-20				S		
13.1/10.2	RESOLUCIONES	2	15	1-20				S		
13.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA	2	15	1-20				S		
13.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20				S		
13.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20				S		
13.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
13.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
13.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
13.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
13.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20				S		
13.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20				S		
13.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20				S		
13.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20				S		
13.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20				S		
13.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20				S		
13.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS	2	15	1-20				S		
13.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
13.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
13.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
13.3/3	CORRESPONDENCIA	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	RESERVADA									
13.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20				S		
13.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
13.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
13.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
13.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
13.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
13.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
13.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
13.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
13.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
13.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
13.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
13.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
13.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
13.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
13.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
13.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
13.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
13.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
13.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20				S		
13.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20				S		
13.5/6	SISTEMA DE BIENES Y	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	SERVICIOS									
13.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20				S		
14	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE PANDO									
14.1	DELEGADO DEFENSORIAL									
14.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
14.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20				S		
14.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20				S		
14.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20				S		
14.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL	2	15	1-20				S		
14.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
14.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
14.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
14.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
14.1/10	INFORMES	2	15	1-20				S		
14.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20				S		
14.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20				S		
14.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
14.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
14.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
14.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
14.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20				S		
14.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20				S		
14.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
14.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20			S			
14.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20			S			
14.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20			S			
14.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
14.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
14.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
14.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
14.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20			S			
14.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
14.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
14.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			
14.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
14.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
14.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
14.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
14.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
14.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S			
14.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
14.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
14.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
14.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			
14.4/7	EXPEDIENTES DE	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	ORIENTACION CIUDADANA									
14.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
14.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
14.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
14.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
14.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20				S		
14.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20				S		
14.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20				S		
14.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20				S		
15	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ									
15.1	DELEGADO DEFENSORIAL									
15.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
15.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20				S		
15.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20				S		
15.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20				S		
15.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL	2	15	1-20				S		
15.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
15.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
15.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
15.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
15.1/10	INFORMES	2	15	1-20				S		
15.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20				S		

Elaborado: Miguel Angel Viscarra Arrieta
Cargo: Profesional II - Consultor en
Gestión Estratégica
Institucional

Fecha:
04/12/2020

Revisado: Omar Federico Cuba
Cargo: Jefe de Planificación

Fecha: 04/12/2020

Aprobado: Nadia A. Cruz Tarifa

Cargo: Defensora del Pueblo a.i.

Fecha: 10/02/2021

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
15.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20			S			
15.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
15.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
15.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
15.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
15.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20			S			
15.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20			S			
15.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20			S			
15.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20			S			
15.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20			S			
15.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20			S			
15.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
15.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
15.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
15.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
15.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20			S			
15.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
15.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
15.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			
15.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
15.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
15.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
15.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
15.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	QUEJAS									
15.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
15.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
15.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
15.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
15.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
15.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
15.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
15.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
15.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
15.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
15.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20				S		
15.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20				S		
15.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20				S		
15.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20				S		
16	COORDINACION REGIONAL DE EL ALTO									
16.1	COORDINADOR REGIONAL									
16.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
16.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20				S		
16.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20				S		
16.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20				S		
16.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	INTERNACIONALES									
16.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
16.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
16.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
16.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
16.1/10	INFORMES	2	15	1-20				S		
16.1/10.1	INFORME	2	15	1-20				S		
16.1/10.2	RESOLUCIONES	2	15	1-20				S		
16.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA	2	15	1-20				S		
16.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20				S		
16.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20				S		
16.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
16.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
16.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
16.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
16.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20				S		
16.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20				S		
16.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20				S		
16.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20				S		
16.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20				S		
16.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20				S		
16.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS	2	15	1-20				S		
16.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
16.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
16.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
16.3/3	CORRESPONDENCIA	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	RESERVADA									
16.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20				S		
16.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
16.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
16.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
16.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
16.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
16.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
16.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
16.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
16.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
16.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
16.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
16.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
16.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
16.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
16.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
16.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
16.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
16.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
16.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20				S		
16.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20				S		
16.5/6	SISTEMA DE BIENES Y	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	SERVICIOS									
16.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20				S		
17	COORDINACION REGIONAL DE LOS YUNGAS									
17.1	COORDINADOR REGIONAL									
17.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
17.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20				S		
17.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20				S		
17.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20				S		
17.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES	2	15	1-20				S		
17.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
17.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
17.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
17.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
17.1/10	INFORMES	2	15	1-20				S		
17.1/10.1	INFORME	2	15	1-20				S		
17.1/10.2	RESOLUCIONES	2	15	1-20				S		
17.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA	2	15	1-20				S		
17.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20				S		
17.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20				S		
17.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
17.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
17.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
17.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
17.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20				S		
17.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20				S		
17.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20				S		
17.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20				S		
17.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20				S		
17.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20				S		
17.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS	2	15	1-20				S		
17.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
17.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
17.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
17.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
17.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20				S		
17.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
17.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
17.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
17.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
17.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
17.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
17.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
17.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
17.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
17.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
17.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	DERECHOS HUMANOS									
17.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
17.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
17.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
17.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
17.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
17.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
17.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
17.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20				S		
17.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20				S		
17.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20				S		
17.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20				S		
18	COORDINACION REGIONAL DE DESAGUADERO									
18.1	COORDINADOR REGIONAL									
18.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
18.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20				S		
18.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20				S		
18.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20				S		
18.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES	2	15	1-20				S		
18.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
18.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	EXTERIOR									
18.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
18.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
18.1/10	INFORMES	2	15	1-20				S		
18.1/10.1	INFORME	2	15	1-20				S		
18.1/10.2	RESOLUCIONES	2	15	1-20				S		
18.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA	2	15	1-20				S		
18.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20				S		
18.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20				S		
18.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
18.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
18.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
18.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
18.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20				S		
18.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20				S		
18.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20				S		
18.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20				S		
18.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20				S		
18.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20				S		
18.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS	2	15	1-20				S		
18.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
18.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
18.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
18.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
18.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20				S		
18.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
18.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
18.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			
18.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
18.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
18.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
18.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
18.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
18.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S			
18.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
18.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
18.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
18.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			
18.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S			
18.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
18.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
18.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
18.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
18.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20			S			
18.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20			S			
18.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20			S			
18.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20			S			
19	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE ORURO									
19.1	DELEGADO DEFENSORIAL									

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
19.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
19.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20			S			
19.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20			S			
19.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20			S			
19.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL	2	15	1-20			S			
19.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20			S			
19.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20			S			
19.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
19.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
19.1/10	INFORMES	2	15	1-20			S			
19.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20			S			
19.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20			S			
19.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
19.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
19.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			S			
19.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
19.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20			S			
19.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20			S			
19.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20			S			
19.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20			S			
19.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20			S			
19.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
19.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
19.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
19.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
19.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
19.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20				S		
19.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
19.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
19.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
19.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
19.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
19.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
19.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
19.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
19.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
19.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
19.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
19.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
19.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
19.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
19.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
19.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
19.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
19.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
19.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20			S			
19.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20			S			
19.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20			S			
19.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20			S			

20 DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE TARIJA
20.1 DELEGADO DEFENSORIAL

20.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
20.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20			S			
20.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20			S			
20.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20			S			
20.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL	2	15	1-20			S			
20.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20			S			
20.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20			S			
20.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
20.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
20.1/10	INFORMES	2	15	1-20			S			
20.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20			S			
20.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20			S			

20.2 PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS

20.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
20.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			

Elaborado: Miguel Angel Viscarra Arriola

Revisado: Omar Federico Cuba

Aprobado: Naelio A. Cruz Tarifa

 Cargo: Profesional II - Consultor en
 Gestión Estratégica
 Institucional

 Fecha:
 04/12/2020

Cargo: Jefe de Planificación

Fecha: 04/12/2020

Cargo: Defensora del Pueblo a.L.

Fecha: 10/02/2021

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
20.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
20.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20			S			
20.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20			S			
20.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20			S			
20.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20			S			
20.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20			S			
20.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20			S			
20.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
20.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
20.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
20.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
20.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20			S			
20.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
20.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
20.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			
20.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
20.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
20.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
20.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
20.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
20.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S			
20.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
20.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	DERECHOS HUMANOS									
20.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
20.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
20.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
20.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
20.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
20.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
20.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
20.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20				S		
20.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20				S		
20.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20				S		
20.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20				S		
21	COORDINACION REGIONAL DE YACUIVA									
21.1	COORDINADOR REGIONAL									
21.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
21.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20				S		
21.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20				S		
21.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20				S		
21.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES	2	15	1-20				S		
21.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
21.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20			S			
21.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		N				
21.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
21.1/10	INFORMES	2	15	1-20			S			
21.1/10.1	INFORME	2	15	1-20			S			
21.1/10.2	RESOLUCIONES	2	15	1-20			S			
21.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA	2	15	1-20			S			
21.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20			S			
21.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20			S			
21.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
21.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
21.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		N				
21.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
21.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20			S			
21.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20			S			
21.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20			S			
21.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20			S			
21.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20			S			
21.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20			S			
21.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS	2	15	1-20			S			
21.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
21.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
21.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
21.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
21.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20			S			
21.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	EN DERECHOS HUMANOS									
21.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
21.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
21.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
21.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
21.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
21.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
21.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
21.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
21.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
21.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
21.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
21.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
21.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
21.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
21.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
21.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
21.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
21.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20				S		
21.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20				S		
21.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20				S		
21.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
22	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ									
22.1	DELEGADO DEFENSORIAL									
22.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
22.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20				S		
22.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20				S		
22.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20				S		
22.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL	2	15	1-20				S		
22.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
22.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
22.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
22.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
22.1/10	INFORMES	2	15	1-20				S		
22.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20				S		
22.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20				S		
22.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
22.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
22.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
22.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
22.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20				S		
22.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20				S		
22.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20				S		
22.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20				S		
22.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
22.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20				S		
22.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
22.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
22.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
22.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
22.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20				S		
22.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
22.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
22.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
22.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
22.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
22.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
22.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
22.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
22.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
22.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
22.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
22.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
22.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
22.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
22.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
22.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
22.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
22.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
22.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20				S		
22.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20				S		
22.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20				S		
22.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20				S		
23	COORDINACION REGIONAL DE PUERTO SUAREZ									
23.1	COORDINADOR REGIONAL									
23.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
23.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20				S		
23.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20				S		
23.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20				S		
23.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES	2	15	1-20				S		
23.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
23.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
23.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
23.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
23.1/10	INFORMES	2	15	1-20				S		
23.1/10.1	INFORME	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
23.1/10.2	RESOLUCIONES	2	15	1-20			S			
23.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA	2	15	1-20			S			
23.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20			S			
23.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20			S			
23.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
23.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
23.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
23.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
23.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20			S			
23.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20			S			
23.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20			S			
23.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20			S			
23.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20			S			
23.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20			S			
23.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS	2	15	1-20			S			
23.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
23.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
23.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
23.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
23.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20			S			
23.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
23.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
23.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL			
						CP	E	S	D B
23.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS								
23.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S		
23.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E			
23.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S		
23.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20			S		
23.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S		
23.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20			S		
23.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S		
23.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S		
23.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S		
23.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S		
23.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA								
23.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S		
23.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E			
23.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S		
23.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20			S		
23.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20			S		
23.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20			S		
23.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACION ADMINISTRATIVA	2	15	1-20			S		
24	DELEGACION DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE BENI								
24.1	DELEGADO DEFENSORIAL								
24.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S		
24.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20			S		
24.1/3	CORRESPONDENCIA CON	2	15	1-20			S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	PERSONAS JURIDICAS NACIONALES									
24.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20				S		
24.1/5	CORRESPONDENCIA INTERNACIONAL	2	15	1-20				S		
24.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
24.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
24.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
24.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
24.1/10	INFORMES	2	15	1-20				S		
24.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20				S		
24.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20				S		
24.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
24.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
24.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
24.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
24.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20				S		
24.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20				S		
24.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20				S		
24.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20				S		
24.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20				S		
24.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20				S		
24.3	VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION									
24.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
24.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
24.3/3	CORRESPONDENCIA	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	RESERVADA									
24.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20				S		
24.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
24.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
24.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
24.4	DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS									
24.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
24.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
24.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
24.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
24.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
24.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20				S		
24.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20				S		
24.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
24.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
24.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
24.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
24.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
24.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
24.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
24.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20				S		
24.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20				S		
24.5/6	SISTEMA DE BIENES Y	2	15	1-20				S		

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	SERVICIOS									
24.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20				S		
25	COORDINACION REGIONAL DE RIBERALTA									
25.1	COORDINADOR REGIONAL									
25.1/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
25.1/2	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS PUBLICOS NACIONALES	2	15	1-20				S		
25.1/3	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS NACIONALES	2	15	1-20				S		
25.1/4	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES NACIONALES	2	15	1-20				S		
25.1/5	CORRESPONDENCIA CON ORGANISMOS INTERNACIONALES	2	15	1-20				S		
25.1/6	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS JURIDICAS DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
25.1/7	CORRESPONDENCIA CON PERSONAS NATURALES DEL EXTERIOR	2	15	1-20				S		
25.1/8	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
25.1/9	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
25.1/10	INFORMES	2	15	1-20				S		
25.1/10.1	INFORME	2	15	1-20				S		
25.1/10.2	RESOLUCIONES	2	15	1-20				S		
25.1/10.3	EJECUCION PRESUPUESTARIA	2	15	1-20				S		
25.1/11	DISCURSOS	2	15	1-20				S		
25.1/12	DOCUMENTACION LEGAL	2	15	1-20				S		
25.2	PROMOCION Y DIFUSION DE LOS DERECHOS HUMANOS									
25.2/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
25.2/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
25.2/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		

Elaborador: Miguel Angel Viscarra Arrieta
Cargo: Profesional II - Consultor en Gestión Estratégica Institucional

Fecha: 04/12/2020

Revisado: Omar Federico Cuba
Cargo: Jefe de Planificación

Fecha: 04/12/2020

Aprobado: Nadia A. Cruz Tarifa

Cargo: Defensora del Pueblo a.i.

Fecha: 10/02/2021

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
25.2/4	EXPEDIENTES DE CAPACITACION	2	15	1-20			S			
25.2/5	JORNADAS INTERACTIVAS	2	15	1-20			S			
25.2/6	PROYECTOS	2	15	1-20			S			
25.2/7	PROGRAMAS RADIALES	2	15	1-20			S			
25.2/8	MATERIALES DE DIFUSION	2	15	1-20			S			
25.2/9	RELACIONES DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	2	15	1-20			S			
25.2/10	BOLETAS DE PRESTAMO DE DOCUMENTOS	2	15	1-20			S			

25.3 VIGENCIA Y EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NNA, MUJERES, POBLACIONES Y MATERIAS DE ESPECIAL PROTECCION

25.3/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
25.3/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
25.3/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
25.3/4	INVESTIGACIONES DE OFICIO	2	15	1-20			S			
25.3/5	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN DERECHOS HUMANOS	2	15	1-20			S			
25.3/6	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20			S			
25.3/7	EXPEDIENTES DE INVESTIGACIONES DE OFICIO EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20			S			

25.4 DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS

25.4/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20			S			
25.4/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20		E				
25.4/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20			S			
25.4/4	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
25.4/5	ARCHIVO VITAL DE ACTAS DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20			S			
25.4/6	EXPEDIENTES DE QUEJAS	2	15	1-20			S			
25.4/6.1	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN	2	15	1-20			S			

CODIGO	DESCRIPCION DE LAS SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	ARCHIVO INTERMEDIO	ARCHIVO HISTORICO	DISPOSICION FINAL				
						CP	E	S	D	B
	DERECHOS HUMANOS									
25.4/6.2	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN ADMINISTRACION PUBLICA	2	15	1-20				S		
25.4/6.3	EXPEDIENTES DE QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2	15	1-20				S		
25.4/7	EXPEDIENTES DE ORIENTACION CIUDADANA	2	15	1-20				S		
25.5	ADMINISTRACION / FINANCIERA									
25.5/1	CORRESPONDENCIA ORDINARIA	2	15	1-20				S		
25.5/2	CORRESPONDENCIA INTERNA	2	15	1-20			E			
25.5/3	CORRESPONDENCIA RESERVADA	2	15	1-20				S		
25.5/4	PLANIFICACION POA	2	15	1-20				S		
25.5/5	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	2	15	1-20				S		
25.5/6	SISTEMA DE BIENES Y SERVICIOS	2	15	1-20				S		
25.5/7	SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	2	15	1-20				S		



Elaborado: Miguel Angel Viscarra Anleita

Revisado: Omar Federico Cuba

Aprobado: Nadia A. Cruz Tarifa

 Cargo: Profesional II - Consultor en
 Gestión Estratégica
 Institucional

 Fecha:
 04/12/2020

Cargo: Jefe de Planificación

Fecha: 04/12/2020

Cargo: Defensora del Pueblo a.i.

Fecha: 10/02/2021

1.12.8.3 Acta de Desincorporación de Documentos.

ANEXO 15

ACTA DE DESINCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS N°...../GESTIÓN...

En la ciudad de La Paz, en fecha _____ a horas _____, reunidos en (indicar el sitio en que se efectúa la desincorporación) con la presencia de los siguientes servidores públicos de la Defensoría del Pueblo: (indicar nombre, cédula y cargo de cada uno de los presentes) y de acuerdo con lo estipulado en la Resolución Administrativa N° _____ de fecha _____, se procedió a levantar la presente Acta para dejar constancia de lo siguiente:

Primero: Los documentos a desincorporar, con previa evaluación de la Comisión de Archivo designada para el efecto, se detallan en el "Formulario de Documentos a Desincorporar", cuantificando y describiendo los diferentes tipos documentales. Dicha relación se anexa a la presente Acta y se considera parte integrante de la misma.

Segundo: Para realizar dicha desincorporación se consideraron los siguientes factores: a) La Tabla de Retención Documental; b) Duplicidad documental y c) Selección de documentos que han perdido utilidad como elemento de consulta.

Tercero: Asimismo, se deja constancia que la documentación señalada en el "Formulario de Documentos a Desincorporar" fue descartada en su totalidad. No siendo otro el motivo de la presente Acta, firman en señal de conformidad.



FIRMA
SELO

FIRMA
SELO

FIRMA
SELO

FIRMA
SELO

1.12.8.6 Prácticas de Conservación Preventiva de la Documentación.**ANEXO 18****PRACTICAS DE CONSERVACIÓN PREVENTIVA DE LA DOCUMENTACIÓN**

1. El Archivo Central desarrolla acciones de conservación preventiva que van dirigidas a controlar el medio en el que se encuentran los fondos documentales a fin de evitar el deterioro de la documentación. Las acciones preventivas que se llevan a cabo abarcan a la infraestructura del archivo, mobiliario, unidades de instalación y a los documentos. La conservación preventiva, además de proponer soluciones generales de mantenimiento, incluye normas de manejo y control sobre los diversos aspectos que influyen en la preservación de la documentación.
 2. **Infraestructura:** La infraestructura del archivo se distribuye en tres áreas:
 - a) **Área de conservación:** Está formada por los depósitos, es de uso exclusivo del personal del archivo, preferiblemente en un lugar aislado de las otras dependencias por razones de seguridad y porque necesita unas condiciones climáticas específicas.
 - b) **Área reservada:** Está formada por los espacios de tratamiento técnico de los documentos (clasificación, descripción, preparación física del material, transferencias, etc.), las oficinas administrativas y otras dependencias (duchas, vestuarios, servicio de limpieza, etc.).
 - c) **Área accesible al público:** Comprende los espacios de recepción, de vigilancia y control, la sala de consulta, la biblioteca auxiliar, y el espacio de consulta informatizada.
- 2.1 El archivo debe reunir condiciones óptimas para garantizar la protección de la documentación frente a las condiciones y circunstancias externas. A continuación, algunos criterios orientadores:
- a) La arquitectura del archivo debe tener como eje de su distribución interna y su configuración externa el espacio que se dedica a los depósitos de almacenamiento de la documentación. Del 60 a 70 por ciento del espacio se dedica a los depósitos.
 - b) La calidad constructiva no debe influir o determinar en sentido negativo la conservación documental, la infraestructura debe proteger de las condiciones negativas del entorno.
 - c) El ideal arquitectónico del archivo sería:
 - o Un edificio moderno construido para ser archivo y siempre por encima del nivel del suelo.
 - o La figura geométrica preferente en su diseño sería el rectángulo.



- o Sus características constructivas externas deberían estar orientadas a neutralizar y/o estabilizar las condiciones medioambientales en sus parámetros de temperatura y humedad, facilitando la ventilación natural, la luminosidad natural precisa y el aislamiento frente a la contaminación exterior.
- o Todo ello, con la finalidad de paliar los riesgos y circunstancias externas que puedan afectar al edificio: sismos, inundaciones, incendios, intrusiones, etc.

RIESGOS	FACTORES	EQUIPAMIENTO
Inundaciones	Externos – climatológicos Internos – accidentales.	Instalaciones hidráulicas adecuadas.
Fuegos	Accidentales / Provocados	Instalaciones de Detección / Extinción (Halcones, Hidrantes, Argones).
Intrusiones	Internas / Externas	Instalaciones de vigilancia electrónica (interno y externo).

3. Depósitos

La arquitectura específica de los depósitos debe garantizar unas condiciones internas estables. El ideal de un depósito de archivo es aquel que dispone de las siguientes características:

N°	CARACTERÍSTICAS	VENTAJAS
1	Las dimensiones del depósito van en consonancia con el volumen documental y el crecimiento previsible en un número prudencial de años.	Aprovechamiento de espacios e instalaciones de estantería.
2	El área de depósito debe dividirse en dimensiones no superiores a 200 m ² , ni inferiores a 150 m ² .	Seguridad frente a riesgos externos (incendios - hurto).
3	Capaz de soportar cargas cercanas a los 1500 - 1800 kg., por m ² . Debe tenerse en cuenta el peso de la documentación, sus contenedores y la estantería para hacer los cálculos de cargas	Opción de estantería compacta o móvil.



N°	CARACTERÍSTICAS	VENTAJAS
	de cimentación y evitar riesgos de hundimientos.	
4	Muros gruesos, aislantes a la humedad y a la temperatura y porosos al aire.	Protección de condiciones climáticas adversas, Ventilación.
5	Muros y puertas cortafuegos cuyas características de resistencia vienen determinadas por las normas contra incendios.	Seguridad contra incendios.
6	Siempre construidos por encima de la cota 0 (nivel del piso).	Protección frente a riesgos (inundaciones).
7	Aislamientos en techados. Cielo raso o falso (en caso de techo de calamina o teja).	Protección a temperaturas extremas, lluvias y polvo. Aislamiento térmico.
8	Altura de techo de 3.00 m.	Ventilación superior - conducciones de detección - extinción - iluminación.
9	Conducciones mínimas posibles, las eléctricas en tubos de aluminio.	Evitar accidentes.
10	Iluminación natural filtrada y/ artificial controlada.	Visibilidad del personal, Acción fungicida.
11	Ventilación natural frente a la artificial.	Acción fungicida, Control de plagas y actividad biológica.
12	Revestimiento de los pisos.	Limpieza del ambiente contra el polvo. Facilidad de desplazamiento.
13	Puertas de doble hoja (1 m. cada hoja). Ingreso con esclusa.	Fácil accesibilidad a los ambientes. Aislamiento térmico, Seguridad frente a riesgos externos (incendios - hurto).
14	Puertas y ventanas de serrado hermético	Evita ingreso de polvo. Control de plagas y



N°	CARACTERÍSTICAS	VENTAJAS
		actividad biológica.
15	Circuitos de comunicación.	Comunicación con áreas de servicios internos y con la de servicios al público.
16	Salidas de emergencia.	Fácil evacuación en caso de incendio o accidentes.

4. Mobiliario

El mobiliario más habitual en un archivo es la estantería y los muebles especiales como armarios en función de las exigencias de la documentación que contienen. Debe tener las siguientes características constructivas:

- a) Construido en metales
- b) Pintados a fuego o esmaltados o con pinturas metaloácidas.
- c) Ajustados a los formatos de los documentos que tiene el archivo y no al revés.

5. Estantería: La estantería puede ser de dos tipos:

- a) Estantería móvil: horizontal/vertical
- b) Estantería fija: sea móvil o fija

Los parámetros estándar son:

PARÁMETROS ESTÁNDAR	
Longitud	11 m
Altura	2.30 m
Disposición	Perpendicular a las vigas
Separación entre caras	Costeros ciegos / abiertos si se precisa ventilación
Ventilación	Asegurada
Separación con paredes y techos	Asegurada



PARÁMETROS ESTÁNDAR	
Pasillos centrales	1 m
Pasillos entre cuerpos	75 cm
Balda longitud	1 m ± 15 cm
Balda fondo	36 m con solapa posterior y costeros laterales
Balda separación	Regulable, entre 24 cm y 38 cm y 13 cm libres
Balda superior	a 1.90 m del suelo
Balda inferior	a 5 cm del suelo

- c) El llenado de las cajas en los cuerpos es de arriba hacia abajo y en las baldas de izquierda a derecha.
- d) Se identifica la estantería mediante códigos formados por letras y números que pueden indicar planta, depósito, cuerpo y balda.
- e) Se sugiere utilizar estantería móvil puesto que casi doblan el espacio útil de almacenamiento.
- f) Cuando se opta por la solución de los compactos, hay que tener presente que el suelo necesita una resistencia de carga de cerca de 1.800 kg/m², mientras que una instalación tradicional puede tener un suelo que resista en torno a 1.200 kg/m².
- g) Las estanterías móviles o compactas pueden presentar problemas de aireación de los documentos si no se mueven de forma muy continuada o si el local no tiene la ventilación adecuada.

6. Unidades de Conservación

La utilización de unidades de conservación es una práctica tradicional en los archivos, consiste en la protección de los documentos en cajas, carpetas, fundas o cualquier otro elemento de protección.

- a) **El Legajo:** Durante siglos la unidad archivística de conservación fue el legajo, todavía sigue siendo unidad de conservación parcial en muchos depósitos de archivo.
- b) **La Caja:** La materia usual de la caja es el cartón. Hasta épocas relativamente recientes sólo se tenía en cuenta su resistencia física. El



descubrimiento del factor acidez, tan decisivo en la conservación del papel, hace que, en la actualidad, se tienda a exigir a estos contenedores una segunda característica: alcalinidad o neutralidad.

- e) **Carpetas de Cartulina:** La misma cualidad neutra o alcalina debe exigirse para las carpetas de cartulina, las camisas de papel, sobres, envolturas, etc. con que, a menudo, se pretende individualizar y proteger unidades archivísticas. La calidad de los materiales a utilizar en las protecciones de unidades de instalación:

Cartonajes	PH neutro
Mylar / acetatos	Abiertos
Cintas	Algodón y blancas
Grapas / clips	Inoxidables o enfundados

7. Documentos

Causas de deterioro: Las razones de deterioro y destrucción de los documentos pueden proceder de agentes que forman parte constitutiva del mismo (factores intrínsecos) o hallarse en su entorno ambiental (factores extrínsecos). Estos agentes tienen naturaleza física, química o biológica. Pueden actuar, conjunta o individualmente, de modo habitual u obedecer a circunstancias fortuitas y ocasionales, a veces de naturaleza catastrófica (inundaciones, incendios, guerras, terremotos). En cualquier caso, su acción se ve potenciada por la existencia de condicionamientos favorables que la política de conservación preventiva procurará eliminar en lo posible.

7.1. Causas Intrínsecas

Son las que se encuentran en la propia naturaleza de las materias primas del papel y/o en los componentes (aditivos) que recibe durante su transformación en pasta papelera, igualmente, el factor oxidante de determinadas tintas, elemento sustentado, imposible de disociar del propio soporte que se verá irremediablemente afectado.

7.2. Causas Extrínsecas

Las causas extrínsecas de alteración obedecen a circunstancias normales, naturales o cotidianas pertenecientes a cuatro grandes grupos: físico-mecánicas, ambientales, químicas y biológicas, o pueden ser motivadas por situaciones extraordinarias: incendios, terremotos e inundaciones.

- a) **Físico-mecánicas de alteración:** Vienen determinadas por propia manipulación, la deficiente instalación, golpes, roces, ataduras fuertes de los legajos, encuadernaciones, etc. El resultado puede ser la rotura de las hojas, la aparición de manchas de grasa producidas por los propios dedos en un uso continuado, el desprendido de los bordes de la hoja, etc.

b) Ambientales:

B1. Temperatura y humedad.- La temperatura elevada acelera la velocidad de las reacciones químicas, y asociada con una baja humedad relativa, debilita el papel y seca los adhesivos.

B2. Luz.- La intensidad luminosa demasiado excesiva, ya sea de origen natural o artificial y particularmente en el extremo azul del espectro (luz ultravioleta) ocasiona la decoloración de los tintes y pigmentos (incluyendo colorantes fotográficos).

B3. Contaminación ambiental.- La contaminación atmosférica, en particular el óxido de azufre y los óxidos nitrosos, provenientes de motores de combustión interna, hornos, centrales eléctricas y otras fuentes industriales que utilizan combustibles fósiles (carbón, petróleo, etc.) pueden reaccionar con los documentos, acelerando el deterioro por acidez en el papel.

B4. Polvo y suciedad.- El polvo y la suciedad pueden penetrar en las fibras del papel y provocar alteraciones o abrasión de los documentos o los componentes. Son además portadores potenciales de contaminadores químicos y de esporas de hongos susceptibles de atacar los documentos.

c) Químicas o Biológicas:

C1. Hongos (moho) y microorganismos.- Están presentes siempre en la atmósfera en estado latente, activándose cuando las condiciones ambientales como la temperatura o la humedad elevadas (una humedad relativa superior al 65% fomenta el crecimiento de hongos) son propicias. Se nutren del papel y de otras sustancias orgánicas presentes en los documentos, debilitándolos y dejando manchas que los desfiguran y pueden incluso acabar suprimiendo la información.

C2. Insectos.- Estos también se nutren de las sustancias orgánicas que se encuentran en los documentos: algunos de productos de celulosa (por ejemplo, el papel); otros, de productos de origen animal (por ejemplo, adhesivos, pergaminos, cueros). Los gusanos bibliófagos buscan el moho y es a raíz de esto que ataca indirectamente el papel.

C3. Otras alimañas.- Los roedores son enemigos de los documentos, puesto que los roen, anidan en ellos y los ensucian. Los excrementos de animales y pájaros no sólo son antiestéticos y corrosivos, sino que proporcionan alimento para hongos, insectos y microorganismos que a su vez atacan los documentos.

C4. Incendios, inundaciones y tormentas.- Estos siniestros pueden ser originados por factores meteorológicos o por causas locales o internas tales como incendios premeditados o accidentales y cañerías rotas.



8. Controles de Conservación

En relación estrecha con la prevención se halla el control de aquellos factores y agentes cuya simple presencia o cuya cuantía desproporcionada con respecto a la considerada beneficiosa, inocua o tolerable, haga necesaria su eliminación o corrección.

8.1. Control de causas Físico-mecánicas

8.1.1. Manipulación: Es importante establecer directivas para el personal y los usuarios sobre la manipulación correcta de los documentos, así como:

- a) Proveer carritos que faciliten el traslado de los documentos y sean fáciles de maniobrar.
- b) Evitar el amontonamiento de documentos sobre los carritos, los escritorios, los pisos, etc.
- c) Instalar mesas de trabajo idóneas para el personal y los usuarios y, en caso necesario, atriles y soportes para los libros.
- d) Supervisar la manipulación de los documentos durante su fotocopiado.

8.1.2. Empastes: El empaste no debe considerarse como una medida de conservación, debido a que en la mayoría de los casos, presenta problemas relacionados con el tipo de materiales utilizados (adhesivos ácidos) y técnicas (perforación de los folios y de pérdida de información, poco espacio entre márgenes y comienzo del empaste, lo que dificulta la consulta, entre otros).

8.2. Control Ambiental

Los agentes o factores son básicamente: la luz, temperatura/humedad, polución, contaminación biológica. Las medidas preventivas contra todos los agentes que causan deterioro deben hallarse en la propia construcción e instalación del archivo. Para prevenir el deterioro de los documentos por la acción de las causas ambientales, es importante controlar las condiciones medioambientales al interior de los depósitos en todo momento para evitar caer en los umbrales de riesgo y procurando llegar a las condiciones ideales.

CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES IDEALES		
Factores	Umbrales de riesgo	Ideal
Humedad relativa	27% / 80%	45% +- 5%
Temperatura	5° / 30°	18 C° +- 5C°
Contaminación	Monóxido - azufre	Ausencia
Iluminación	50 lux / 250 lux	100 lux



8.3. Control de la contaminación atmosférica

Para el control de los contaminantes atmosféricos se utilizan sistemas de filtrado que impiden el acceso de las partículas al interior de los locales. Estos sistemas usan, preferentemente, filtros de fibras celulósicas o similares de carbón activo, de aceite, agua, lejía de potasa, etc., que deben ser limpiados o renovados periódicamente. Los depósitos sin vanos al exterior son los menos problemáticos para lograr este control.

8.4. Limpieza

La suciedad es un incentivo más para la presencia de insectos bibliófagos y también de otros depredadores que, a su vez, ocasionarán más suciedad. La eliminación del polvo y basuras es la medida higiénica más elemental, complementada con limpiezas más profundas. Es importante la limpieza de los documentos y de sus contenedores a su llegada al archivo, reiterada periódicamente.

8.5. Contaminación biológica

La presencia de insectos bibliófagos en los depósitos se debe a la existencia de dos causas esenciales: Substrato o medio de alimentación (celulosa), ambiente o microclima propicio a su desarrollo. Por tanto, el control de la contaminación biológica se centrará en mantener las siguientes condiciones:

- a) **Baja temperatura y humedad:** Teniendo en cuenta el efecto negativo de los índices elevados de temperatura y humedad, es preferible mantener el control en situaciones bajas, de acuerdo con el "clima óptimo" del lugar.
- b) **Buena ventilación:** El aire viciado de los depósitos mal ventilados favorece la presencia de bibliófagos y el característico olor a depósito cerrado es indicio evidente de la existencia de microorganismos. La aireación natural o forzada debe mantenerse de forma constante o regular.
- c) **Iluminación:** La mayoría de microorganismos son debilitados o destruidos por la luz y muchos insectos no son capaces de soportarla. Esto se debe al efecto germicida y distorsionante que poseen las radiaciones lumínicas, especialmente las de menor longitud de onda.
- d) **Locales sin vanos o huecos al exterior:** Puertas y ventanas son acceso potencial de microorganismos e insectos. En realidad, los elementos más peligrosos son los conductos del agua, electricidad, etc., vías de penetración incontrolables de todo tipo de insectos. Se debe anular toda comunicación innecesaria. Asimismo se cegarán canalizaciones, grietas, ranuras etc., vigilando y protegiendo los conductos estrictamente imprescindibles.
- e) **Incorporación de materiales exentos de contaminación biológica:** En muchas ocasiones, es la propia documentación quien introduce el agente bibliófago en los depósitos al ser vehículo de transmisión entre distintas áreas. Para controlar esta posibilidad sólo cabe la severa observación de



todos los materiales que se incorporan al depósito, especialmente los nuevos, máxime si proceden de locales o lugares infestados.

- f) **Control periódico:** Es imprescindible realizar revisiones periódicas entre la documentación, mobiliario, determinadas zonas conflictivas del local (por ej., donde existan focos de humedad), etc. Estas revisiones deben potenciarse en las épocas del año -generalmente primavera y verano- que es mayor el peligro de contaminación por razones ambientales.
- g) **Tratamientos preventivos con antisépticos:** El complemento idóneo de todos los sistemas descritos anteriormente es dotar al medio ambiente de una calidad repelente o inhabitable para las especies que pretenden andar en los locales. Esta condición se consigue aplicando a las medias sustancias antisépticas - desinfectantes - desinfectantes, de forma periódica y según dosificaciones fuertes o suaves, de acuerdo a las condiciones climáticas más o menos propicias para el desarrollo de las especies.

8.6. Control de Incendios, inundaciones, etc.

- a) **Fuego:** El primer control del fuego se dirige a la anulación de los elementos constructivos, mobiliario, instalaciones eléctricas, etc., que pueden ser su origen o potenciación. En ese sentido deben realizarse las oportunas medidas correctivas. Ya que el material de archivo es de fácil combustión es imprescindible disponer de los medios de detección y extinción que por una parte avisen y por otra parte anulen la presencia del fuego.
- b) **Sistemas de detección:** Sirven para identificar la presencia del fuego en base a los gases, humos, llamas o calor que acompaña a toda materia en combustión. La solución habitual consiste en la instalación de detectores capaces de sensibilizarse ante estas manifestaciones del fuego. Los más apropiados para archivos son los detectores de humo y gases y entre ellos, más concretamente, los de ionización. Todos estos aparatos disponen de un sistema de alarma que puede estar conectado directamente a los servicios de bomberos o a la instalación propia de extinción automática.
- c) **Sistemas de extinción:** Existen una serie de agentes extintores de específica aplicación según las características de los materiales incendiados. Estos agentes actúan, principalmente, por enfriamiento o sofocación (asfixia) y su aplicación puede ser mediante instalaciones fijas (manuales o automáticas) o aparatos portátiles, pero ambas deben estar disponibles para complementarse. Los agentes extintores más recomendables, y de acuerdo a las características de combustión de los materiales celulósicos, son el polvo polivalente entre los sólidos y el halón entre los gaseosos.
- d) **Inundaciones:** La inundaciones y las fugas de agua en instalaciones muy antiguas también se convierten en un riesgo constante para la seguridad de los documentos. En caso de un siniestro de este tipo, los documentos



hay que tratarlos rápidamente, ya que en pocas horas serán atacados por hongos.

9. Medidas Preventivas para prever siniestros

Hay que tomar las disposiciones necesarias para prever los equipos, el personal y los medios disponibles en caso de siniestro, a saber:

- 9.1. La creación y preparación de uno o varios equipos de empleados provenientes de diferentes secciones del establecimiento para encargarse del salvamento durante o después del siniestro.
- 9.2. La prioridad en las operaciones de salvamento de los documentos de elevado valor intrínseco o informativo o que sean particularmente vulnerables a la humedad (pergaminos, fotografías de colodión).
- 9.3. La disponibilidad de los elementos básicos necesarios en caso de siniestro, como, por ejemplo, indumentaria protectora, fregonas, enjugadores y cubos, sacos y envoltorios de polietileno, lámparas y linternas, paños y esponjas, papel secante, cartones, cajones, carritos.
- 9.4. La detección y el control de los siniestros que pudieran producirse durante las horas de cierre (durante la noche y en los periodos de vacaciones).
- 9.5. El contacto con otros establecimientos similares dentro de la infraestructura nacional de información.
- 9.6. El funcionamiento eficaz y la actualización de los planes de emergencia.

10. Medidas de seguridad a tomar en caso de siniestro

- 10.1. Detectar rápidamente el siniestro, dar la señal de alarma y contactar de inmediato a los servicios indicados.
- 10.2. Reunir sin demora a los equipos de salvamento.
- 10.3. Cortar el suministro de agua, la corriente eléctrica, la llegada de gas, etc., utilizar extintores de incendios cuando no haya peligro inminente de muerte y dirigir los servicios de emergencia hacia los puntos más afectados por el siniestro con el fin de atenuar al máximo los daños del edificio y su contenido y reducir los riesgos del personal.
- 10.4. Calcular la amplitud de las operaciones de salvamento y de los servicios de emergencia necesarios.
- 10.5. Cerciorarse de que todos los integrantes del equipo de salvamento estén bien informados de los procedimientos y del tiempo de preparación necesarios.
- 10.6. Penetrar en la zona siniestrada sin exponerse a riesgos innecesarios.
- 10.7. Alejar el material de la zona siniestrada con el mínimo daño posible, diagnosticar la índole de los perjuicios y confeccionar una lista por categorías del material trasladado, especificando la magnitud del perjuicio.



- 10.8. Delimitar una zona para orear y limpiar el material ligeramente estropeado.
- 10.9. Embalar y congelar el material gravemente estropeado para trasladarlo a una cámara frigorífica hasta que pueda ser reparado.

11. Seguridad frente a agresiones

- 11.1. Es importante determinar las exigencias de protección contra agresiones externas (hurtos, vandalismo, aunque también negligencia y manipulaciones indebidas) o agresiones internas de tipo biológico (microorganismos, insectos y roedores).
- 11.2. En cuanto a las primeras, es habitual instalar sistemas anti intrusión (contactos magnéticos, detectores, sensores de rotura de cristales) y mantener conexión con la central de una empresa de seguridad pública o privada para garantizar un buen nivel de protección cuando el edificio esté cerrado.
- 11.3. Las agresiones ambientales (humedad, temperatura, luz) y las causas biológicas son, normalmente, las que provocan un riesgo más elevado en los documentos, dado el secular estado de abandono en que se han mantenido muchos archivos y depósitos documentales.

12. Inspección y mantenimiento de instalaciones

La inspección a las instalaciones del archivo en particular de las áreas de manejo documental debe darse con cierta regularidad. Con la inspección se logra detectar deficiencias en el mantenimiento y problemas de conservación. Para tal tarea se debe conocer y utilizar los planos de la edificación para la ubicación y registro de los factores de alteración. A partir de los resultados de la inspección, definir las necesidades y prioridades de mantenimiento, reparación, renovación o incluso de reubicación de los espacios de archivo.

13. Sustitución y Salvaguarda de la Información – la Digitalización

- 13.1 La preservación por sustitución se ha convertido en una necesidad inaplazable por la incidencia de dos factores: de una parte, la constatación de que restauración es una intervención extrema y, de otra, que la duplicación de los originales en soportes tecnológicamente avanzados constituye un elemento básico en las políticas de difusión y de aumento de los usuarios.
- 13.2 La tecnología ofrece actualmente dos caminos:
 - a) El tradicional microfilm en sus diferentes formatos
 - b) La reprografía digital.
- 13.3 El uso de los procedimientos clásicos de reproducción documental por medio de técnicas puramente fotográficas o derivadas de la misma ha sufrido en los últimos años un retroceso tan exponencial como lo ha sido el auge de las tecnologías digitales. Como es bien sabido, es posible sacar un documento de su unidad de almacenamiento y, en apenas unos segundos tener una copia de excelente calidad alojada en un servidor conectado a internet para ponerla a



disposición de los cientos de millones de personas, de forma inmediata, universal, simultánea, sin gastos de duplicado o replicado ni de transporte o franqueo.

- 13.4** En este sentido, una de las mejores ventajas de los documentos electrónicos puede ser su ubicuidad, su presencia en tantos sitios como sea posible y aprovecharnos de las medidas adoptadas para la conservación de sus copias por parte de aquellas personas o instituciones que las mantienen.
- 13.5** El archivo, para proteger la documentación original de posible deterioro a consecuencia de la manipulación debe un emprender un proyecto de digitalización de la documentación más demandada por parte de los usuarios.

1.12.8.7 Control de Préstamos.

**ANEXO 19
CONTROL DE PRÉSTAMOS**

CONTROL DE PRÉSTAMOS

Nº. ORDEN	Fecha Ptes.	CÓDIGO	USUARIO	ÁREA O SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	SOPORTE	Fecha Dev.	FIRMA
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ENTIDAD ADMINISTRATIVA DEL ESTADO

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DP-RA N° 009/2021-2022

La Paz, 10 de febrero de 2021

VISTOS Y CONSIDERANDO:

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

Que, el Artículo 232 del Texto Constitucional, determina que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

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

Que, los Parágrafos I y III del Artículo 2 de la Ley N° 870 de 16 de diciembre de 2016, prescribe que la Defensoría del Pueblo es una institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales. Asimismo, determina que la misma, tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; y que en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, estando sometida al control fiscal.

Que, el Numeral 13 del Artículo 14 de la señalada normativa, prevé que es función de su autoridad aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.

Que, el Artículo 30 de la citada Ley, instituye que la Defensoría del Pueblo, se encuentra sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, normas conexas y sus disposiciones reglamentarias.

Que, el Inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, dispone que el Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones. Evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades, para tal efecto, toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley.

Que, los Incisos a) y b) del Numeral 6 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, establecen que entre los principios que se sustenta las Normas Básicas, se encuentran el de



Estructuración Técnica, bajo el cual la estructura organizacional de cada entidad se definirá en función a su Plan Estratégico y Programa de Operaciones Anual, aplicándose criterios y metodologías técnicas de organización administrativa; y el de Flexibilidad, en el que la estructura organizacional de la entidad se adecuará a los cambios internos y del entorno.

Que, el Numeral 2 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055, señalan que, el objetivo general del Sistema de Organización Administrativa, es optimizar la estructura organizacional del aparato estatal, reorientándolo para prestar un mejor servicio a los usuarios, de forma que acompañe eficazmente los cambios que se producen en el plano económico, político, social y tecnológico, teniendo como objetivos específicos el lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los servicios públicos; evitar la duplicación y dispersión de funciones; determinar el ámbito de competencia y autoridad de las áreas y unidades organizacionales; proporcionar a las entidades una estructura que optimice la comunicación, la coordinación y el logro de los objetivos; y simplificar y dinamizar su funcionamiento para lograr un mayor nivel de productividad y eficiencia económica.

Que, el Numeral 14 de las citadas Normas Básicas, determina que dentro las etapas del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, se encuentran, la Definición de los canales y medios de comunicación, determinación de las instancias de coordinación interna y la definición de los tipos e instancias de relación interinstitucional las etapas que contemplan de las etapas del rediseño organizacional es la elaboración del Manual de Organización y Funciones.

Que, el Artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo, aprobada mediante DP-RA N° 101/2019-2020 de 30 de diciembre de 2019, prescribe que la comunicación en la Defensoría del Pueblo se constituye en un pilar importante para su administración, la cual deberá ser cuidadosamente elaborada teniendo en cuenta las características de los usuarios a los que se llega y lo que se pretende de ellos, de tal manera que la información que se brinde al público interno o externo sea útil, adecuada y precisa, la cual comprende las siguientes etapas: la definición de canales y medios de comunicación; la determinación de instancias de coordinación interna; y definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional.

CONSIDERANDO:

Que, por Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de 18 de junio de 2019, se aprueba la Nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo.

Que, mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 072/2019-2020 de 25 de septiembre de 2019, se aprueba el Informe Técnico DP-SG-UP N° 0492/2019 de 25 de septiembre de 2019 que contiene el Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo.

Que, el Informe Técnico DP/SG/UP N° 451/2020 de 04 de diciembre de 2020, suscrito por la Unidad de Planificación, concluye que, en cumplimiento al Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, se elaboró el Manual de Comunicación y coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, mismo que comprende la definición de canales y medios de comunicación, las instancias de coordinación interna formales y las





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ENTIDAD PLURINACIONAL DE DEFENSA

instancias de relación interinstitucional, en cumplimiento al Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo.

Que, el Informe DP-DAJ-INF N° 32/2021 de 10 de febrero de 2021, **concluye** que, el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, propuesto en base a la Nueva Estructura Organizacional y al Plan de Implantación del Rediseño Organizacional, se ajusta a las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa y al Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo; en consecuencia, no contraviene ninguna normativa vigente, por lo que, **recomienda** suscribir la Resolución Administrativa aprobando el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo.

POR TANTO:

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


RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, propuesta por la Unidad de Planificación que en anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- Aprobar los Informes DP/SG/UP N° 451/2020 de 04 de diciembre de 2020, elaborado por la Unidad de Planificación y DP-DAJ-INF N° 032/2021 de 10 de febrero de 2021, de la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo.

TERCERO.- Instruir a Secretaría General realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVESE.


Abg. Natalia Alejandra Cruz Toriño
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.





INFORME
DP-DAJ-INF N° 032/2021

A: Dra. Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i

DE: Benjamín Aguilar Gutiérrez
DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS

Mauricio Carlos Soto Espinoza
PROFESIONAL JURÍDICO
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

REF: **APROBACIÓN MANUAL DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

Fecha: **La Paz, 10 de febrero de 2021**

De nuestra mayor consideración:

En atención a instrucción impartida en la Hoja de Ruta N° SISCO/23423/2020, respecto a la aprobación del Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, tenemos a bien emitir el presente Informe Jurídico:

I. ANTECEDENTES.

Por Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de 18 de junio de 2019, se aprueba la Nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo.

Mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 072/2019-2020 de 25 de septiembre de 2019, se aprueba el Informe Técnico DP-SG-UP N° 0492/2019 de 25 de septiembre de 2019, que contiene el Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo.

Por Informe Técnico DP/SG/UP N° 451/2020 de 04 de diciembre de 2020, la Unidad de Planificación, concluye que, en cumplimiento al Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, se elaboró el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, mismo que comprende la definición de canales y medios de comunicación, las instancias de coordinación interna formales y las instancias de relación interinstitucional, en cumplimiento al Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo.

II. NORMATIVA APLICABLE

La solicitud que nos ocupa será analizada bajo las siguientes normas:

- Constitución Política del Estado de 07 de febrero de 2009;
- Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo;
- Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales;
- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997;

- Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo, aprobada mediante DP-RA N° 101/2019-2020 de 30 de diciembre de 2019.

III. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

Bajo las previsiones de los Parágrafos I y III del Artículo 218 de la Constitución Política del Estado, concordante con los parágrafos I y III del Artículo 2 de la Ley N° 870, se establece que la Defensoría del Pueblo debe velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, al efecto se constituye en una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa; en consecuencia no recibe instrucciones de los órganos del Estado en el ejercicio de sus funciones, y se encuentra sometida al control fiscal.

Conforme a las determinaciones del Artículo 232 del Texto Constitucional, 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.

En ese sentido, todo servidor público en observancia de los Numerales 1 y 2 del Artículo 235 de la Norma Suprema, tiene la obligación de cumplir la Constitución y las Leyes, así como asumir sus responsabilidades de acuerdo a los principios que rigen la Función Pública.

Por otra parte, el Numeral 13 del Artículo 14 de la Ley N° 870 prevé que es función de su autoridad aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, el Artículo 30 de la citada Ley, señala que la administración de la Defensoría del Pueblo, se encuentra sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, las normas conexas y sus disposiciones reglamentarias.

Bajo ese razonamiento, el Inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178, determina que el Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones. Evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades, para tal efecto, toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta Ley.

En tal contexto, el Numeral 2 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055, prescribe que, el objetivo general del Sistema de Organización Administrativa, es optimizar la estructura organizacional del aparato estatal, reorientándolo para prestar un mejor servicio a los usuarios, de forma que acompañe eficazmente los cambios que se producen en el plano económico, político, social y tecnológico, teniendo como objetivos específicos el lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los servicios públicos; evitar la duplicación y dispersión de funciones; determinar el ámbito de competencia y autoridad de las áreas y unidades organizacionales; proporcionar a las entidades una estructura que optimice la comunicación, la coordinación y el logro de los objetivos; y simplificar y dinamizar su funcionamiento para lograr un mayor nivel de productividad y eficiencia económica.



En tal sentido, el Numeral 14 de las citadas Normas Básicas, dispone que dentro las etapas del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, se encuentran, la Definición de los canales y medios de comunicación, determinación de las instancias de coordinación interna y la definición de los tipos e instancias de relación interinstitucional, las etapas que contemplan de las etapas del rediseño organizacional es la elaboración del Manual de Organización y Funciones.

Por otro lado, el Artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, instituye que la comunicación en la Defensoría del Pueblo se constituye en un pilar importante para su administración, la cual deberá ser cuidadosamente elaborada teniendo en cuenta las características de los usuarios a los que se llega y lo que se pretende de ellos, de tal manera que la información que se brinde al público interno o externo sea útil, adecuada y precisa, la cual comprende las siguientes etapas: La definición de canales y medios de comunicación; la determinación de instancias de coordinación interna; definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional.

Bajo las previsiones normativas citadas precedentemente y de acuerdo al informe Técnico DP/SG/UP N° 451/2020 de 04 de diciembre de 2020, suscrito por la Unidad de Planificación de la Defensoría del Pueblo, se establece que en cumplimiento al Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, se elaboró el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, mismo que se encuentra como una de las etapas del señalado Plan; el mismo, coadyuvará en la atención de las necesidades requeridas por los usuarios de los servicios públicos prestados por la Defensoría del Pueblo, en tal sentido se constituye en un pilar importante para su administración; el cual toma en cuenta las características de los usuarios a los que se llega y lo que se pretende de ellos, de tal manera que la información que se brinde al público interno y externo de la Defensoría del Pueblo, sea útil, adecuada y precisa; en consecuencia, responde a la normativa vigente, criterios técnicos y metodologías que se encuentran expresados en los Capítulos III y IV de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB - SOA) y el Artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE -SOA) de la Defensoría del Pueblo.

IV. CONCLUSIÓN

En merito a lo expuesto, considerando el criterio técnico establecido en el informe DP/SG/UP N° 451/2020 de 04 de diciembre de 2020, elaborado por la Unidad de Planificación, se concluye que el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, propuesto en base a la Nueva Estructura Organizacional y al Plan de Implantación del Rediseño Organizacional, se ajusta a las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa y al Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo, en consecuencia no contraviene ninguna normativa vigente.

En ese contexto, en observancia de las determinaciones establecidas en las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa y en el RE-SOA de la Defensoría del Pueblo y el Numeral 13 del Artículo 14 de la Ley N° 870, su autoridad como Defensora del Pueblo, se encuentra facultada para aprobar el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Entidad.

V. RECOMENDACIÓN.

Bajo la conclusión establecida, se recomienda a su autoridad en calidad de Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad, suscribir la Resolución Administrativa aprobando el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, al efecto remito proyecto de Resolución Administrativa.

Es cuanto informo a los fines consiguientes.



Daniel Alejandro Gutiérrez
DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Mg. Mauricio Cortés Soto Espinoza
PROFESIONAL JURÍDICO
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

C.c. Arch

INFORME TECNICO
DP/SG/UP N° 451/2020

A: Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORÍA DEL PUEBLO a.i.

VIA: Luis Fernando Munguia Sánchez
Secretario General
SECRETARÍA GENERAL - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

De: Omar Federico Cuba
JEFE DE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Miguel Ángel Viscarra Arrieta
Profesional II - Consultor en Gestión Estratégica Institucional
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Oscar Enrique Luján Mendoza
Profesional II Planificador
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Ref.: Elaboración del Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo,

Fecha: La Paz, 04 de diciembre de 2020



Omar Federico Cuba
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Miguel Ángel Viscarra Arrieta
Profesional II - Consultor en Gestión Estratégica Institucional
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

De nuestra mayor consideración.

I. ANTECEDENTES

- Siendo que en fecha 25 de septiembre de 2019 se aprueba el Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 072/2019 - 2020, en la etapa de aplicación del Plan de Implementación contempla el establecimiento de Canales de Comunicación formales de la institución. *(Anexo No. 1)*
- Siendo que el artículo 1 del Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) aprobado con Resolución Administrativa DP-RA N° 101/2019-2020, parte de sus objetivos es la optimización de la comunicación, coordinación, logros de objetivos y alcance de resultados. *(Anexo No. 2)*
- Siendo que en fecha 29 de julio de 2020 se remite el Informe DP/SG/UP N° 273/2020 con el proyecto de Canales de Comunicación de la Defensoría del Pueblo. *(Anexo No. 3)*





II. MARCO NORMATIVO

El marco normativo que respalda dicho informe es el siguiente:

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley N° 870 – Ley del Defensor del Pueblo.
- c) Ley N° 777 – Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE).
- d) Ley N° 786 – Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020, en el Marco del Desarrollo Integral para Vivir Bien (PDES).
- e) Ley N° 1178 – Ley de Administración y Control Gubernamentales.
- f) Ley N° 974 – Ley de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.
- g) Ley N° 164 – Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- h) Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa (NB – SOA), aprobada mediante R.S. 217055.
- i) Decreto Supremo N° 23318-A, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- j) Decreto Supremo N° 1391, Reglamento General a la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información.
- k) Dictamen de Compatibilidad y Concordancia N° MPD/VPC/DGSPIE N° 007/2017 al Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.
- l) Resolución Administrativa DP-RA N° 007/2019 – 2020 de fecha 06 de marzo de 2019, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.
- m) Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019 – 2020 de fecha 22 de marzo de 2019, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo.
- n) Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de fecha 18 de junio de 2019, que aprueba la reestructuración organizacional de la Defensoría del Pueblo.
- o) Resolución Administrativa DP-RA N° 036/2019-2020 de fecha 19 de junio de 2019, que aprueba la escala salarial y planilla presupuestaria de la Defensoría del Pueblo.
- p) Resolución Administrativa RADP N° 057/2019-2020 de fecha 13 de agosto de 2019, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.



- q) Resolución Administrativa RADP N° 073/2019-2020 de fecha 27 de septiembre de 2019, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.
- r) Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2020 - 2021 de fecha 09 de noviembre de 2020, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) de la Defensoría del Pueblo.
- s) Resolución Administrativa DP-RA N° 101/2019 - 2020 de fecha 30 de diciembre de 2019, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.

III. ANÁLISIS

En cumplimiento al Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, en la Etapa de Aplicación del Plan de Implantación, que consiste en el Establecimiento de Comunicación y Coordinación Organizacional formales, la propuesta de Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, establecerá los canales de comunicación formales de la institución, en base y cumplimiento al inciso a) del punto I del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.

3.1. Canales y medios de comunicación interna.

Tomando en cuenta que las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo están definidas en la estructura organizacional aprobada mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de fecha 18 de junio de 2019, la Defensoría del Pueblo establece en su estructura organizacional la siguiente clasificación por tipo de función:

- **SUSTANTIVAS:** Son aquellas áreas y/o unidades organizacionales que contribuyen directamente a la consecución de objetivos estratégicos y que están relacionadas con el fin mismo de la institución.
- **ADMINISTRATIVAS:** Son aquellas áreas y/o unidades organizacionales, cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos de la institución y prestan servicios a las unidades sustantivas para su funcionamiento.
- **DE ASESORAMIENTO:** Son aquellas áreas y/o unidades organizacionales que cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades.

En base al inciso b) del punto I del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo:

Las herramientas de comunicación utilizadas por las unidades y áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo son:



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
OFICINA GENERAL DE ASesoría LEGAL

- Documentos.
- Correo electrónico institucional.
- Tecnología de la Información y Comunicación.

En base al inciso c) del punto I del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, los documentos generados en las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo son:

- | | |
|-----------------------|--------------------------------------|
| a) Notas internas. | i) Contratos. |
| b) Notas externas. | j) Memorandos. |
| c) Informes técnicos. | k) Autorizaciones de viaje. |
| d) Instructivos. | l) Memoriales. |
| e) Actas de reunión. | m) Programa anual de contrataciones. |
| f) Proveídos. | n) Órdenes de compra y servicios. |
| g) Resoluciones. | o) Formularios. |
| h) Reportes. | p) Otros, autorizados por la MAE. |

- En base al inciso d) del punto I del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo:

La relación de autoridad lineal y funcional está definida en la estructura organizacional y el manual de organización y funciones (MOF), ambas vigentes, de la institución.

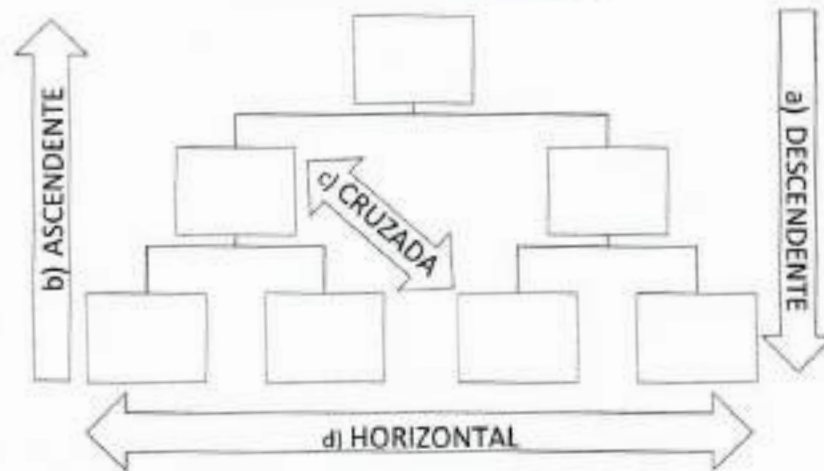
La relación de autoridad para las áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo está definida en la SUPERVISIÓN (que señala la relación de control o supervisión que ejerce el Área o Unidad Organizacional sobre otra) del MOF.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO YUCATECO DEL QUINCE

La relación funcional está definida por el tipo de información a transmitir, misma que pueden ser:

FLUJOS DE COMUNICACIÓN



1. **DESCENDENTE:** Cuando la comunicación fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular; este tipo de comunicación será efectuado a través de las herramientas de comunicación escrita y/o comunicación oral.
2. **ASCENDENTE:** Cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional hacia los niveles superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular, este tipo de comunicación será efectuado a través de las herramientas de comunicación escrita y/o comunicación oral.
3. **CRUZADA:** Cuando la comunicación se da entre áreas y/o unidades organizacionales de menor, igual o superior nivel jerárquico, es decir, la información no sigue el canal de comunicación ascendente y/o descendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir. Para que la comunicación cruzada tenga validez debe estar autorizada de manera escrita por el inmediato superior de las áreas y/o unidades organizacionales que tendrán la comunicación cruzada, sin que esto exima de responsabilidad a quien autoriza, y sea de conocimiento MAE, este tipo de comunicación será efectuado por escrito.
4. **HORIZONTAL:** La comunicación que se realiza entre personas que ocupan el mismo nivel en la estructura organizacional. Por ejemplo, una comunicación entre directores de distintas áreas o entre trabajadores del nivel jerárquico, que pueden ser la misma área o no.



El contenido y forma de la documentación generada debe ser uniforme para todas las áreas y unidades organizacionales de la institución; las notas externas están sujetas, en contenido y forma a decisión y aprobación de la MAE, debiendo ser consecuente hasta que concluya la gestión.

La comunicación interna tiene el siguiente contenido y forma:

CITES DE LAS ÁREAS O UNIDADES ORGANIZACIONALES: Debe estar relacionada al nombre de la misma, en este entendido los documentos tienen que identificar los CITES, de acuerdo al siguiente cuadro:

Cuadro N° 1: CITES DE LAS ÁREAS Y UNIDADES ORGANIZACIONALES

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	ABREVIATURAS
DESPACHO - MAE.	DP/AÑO/número
Unidad de Auditoría Interna.	DP/UAI/AÑO/número
Unidad de Gabinete.	DP/UG/AÑO/número
Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	DP/UQPC/AÑO/número
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.	DP/UTILCC/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de La Paz.	DP/DDDLP/AÑO/número
Coordinación Regional de El Alto.	DP/DDDLP/CREA/AÑO/número
Coordinación Regional de los Yungas.	DP/DDDLP/CRYU/AÑO/número
Coordinación Regional de Desaguadero.	DP/DDDLP/CRD/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Chuquisaca.	DP/DDDCH/AÑO/número
Coordinación Regional de Monteagudo.	DP/DDDCH/CRM/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba.	DP/DDDC/AÑO/número
Coordinación Regional de Chapare.	DP/DDDC/CRC/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Oruro.	DP/DDDO/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Potosí.	DP/DDDPO/AÑO/número
Coordinación Regional de Llallagua.	DP/DDDPO/CRLA/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Tarija.	DP/DDDT/AÑO/número
Coordinación Regional de Yacuiba.	DP/DDDT/CRYA/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Santa Cruz.	DP/DDDSC/AÑO/número
Coordinación Regional de Puerto Suarez.	DP/DDDSC/CRPS/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Beni.	DP/DDDB/AÑO/número
Coordinación Regional de Riberalta.	DP/DDDB/CRR/AÑO/número



Cuadro N° 1: CITES DE LAS ÁREAS Y UNIDADES ORGANIZACIONALES

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	ABREVIATURAS
Delegación Defensorial Departamental de Pando.	DP/DDDPA/AÑO/número
Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.	DP/APDDH/AÑO/número
Unidad de Defensa de los Derechos Humanos.	DP/APDDH/UDDH/AÑO/número
Unidad de Cumplimiento Defensorial.	DP/APDDH/UCD/AÑO/número
Unidad de Análisis.	DP/APDDH/UA/AÑO/número
Unidad de Movilidad Humana.	DP/APDDH/UMH/AÑO/número
Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.	DP/APDDH/UACDH/AÑO/número
Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niña, Niño, Adolescencia, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.	DP/AVEDHNNAMPSV/AÑO/número
Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.	DP/AVEDHNNAMPSV/UPSV/AÑO/número
Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres.	DP/AVEDHNNAMPSV/UDHM/AÑO/número
Unidad de la Niñez y Adolescencia.	DP/AVEDHNNAMPSV/UNA/AÑO/número
Unidad de los Derechos Humanos de las Naciones y Pueblos Indígenas Originarios Campesinos y Pueblo Afroboliviano.	DP/AVEDHNNAMPSV/UDHNPIOCPA/AÑO/número
Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos.	DP/APDDH/AÑO/número
Unidad de Promoción y Educación.	DP/APDDH/UPE/AÑO/número
Unidad de Difusión.	DP/APDDH/UD/AÑO/número
Unidad de Comunicación.	DP/APDDH/UC/AÑO/número
Delegación Defensorial Especial.	DP/DDE/AÑO/número
Dirección de Asuntos Jurídicos.	DP/DAJ/AÑO/número
Secretaría General.	DP/SG/AÑO/número
Unidad Financiera.	DP/SG/UF/AÑO/número
Unidad Administrativa.	DP/SG/UA/AÑO/número
Unidad de Talento Humano.	DP/SG/UTH/AÑO/número
Unidad de Planificación.	DP/SG/UP/AÑO/número
Unidad de Sistemas y Redes.	DP/SG/USR/AÑO/número

Fuente: Elaboración propia Unidad de Planificación.



La uniformidad de los documentos que detallan a continuación, por su naturaleza y reglamentación que la sustenta, tienen la amplitud de identificar el CITE conforme a coordinación con el inmediato superior:

- Actas de reunión.
- Proveídos.
- Resoluciones.
- Reportes.
- Memorandos.
- Autorizaciones de viaje.
- Memoriales.
- Programa anual de contrataciones.
- Órdenes de compra y servicios.
- Otros, autorizados por la MAE.

3.2. Instancias de coordinación interna.

En cumplimiento al Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, en la Etapa de Aplicación del Plan de Implantación, que consiste en el Establecimiento de Comunicación y Coordinación Organizacional formales, la propuesta de Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, establecerá las instancias de coordinación interna formales de la institución, en base y cumplimiento al inciso a) del punto II del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo ya las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa

3.2.1. Consejos.

- Los consejos proponen políticas y estrategias para el logro de las acciones estratégicas finales de la Institución, cuya aplicación será definida por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo en el marco de sus atribuciones.
- Los consejos podrán incluir representantes de la sociedad civilmente organizada en caso de que la Institución considere necesaria su participación, las propuestas normativas, técnicas y/o de otra naturaleza serán puestas en consideración de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, la misma se basará en lo dispuesto en la Ley 870 y otras inherentes a la organización de la entidad.
- El instrumento legal de creación de consejos, este deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.

3.2.2. Comités.

- Los comités tienen un carácter permanente o temporal cuya función será la de establecer acciones, procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico





Institucional de la Defensoría del Pueblo y Plan Operativo Anual Institucional. Tienen la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal de nivel ejecutivo y/o operativo.

3.2.2.1. Comité Ejecutivo de la Defensoría del Pueblo.

- Este comité es de carácter informativo, tiene como funciones el asesoramiento y la resolución de problemas o casos específicos.
- Estará conformado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, Adjuntos, Jefe de la Unidad de Gabinete, Secretario General y Director de Asuntos Jurídicos.
- El instrumento legal de creación de comités, este deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.

3.2.2.2. Comité Ampliado de la Defensoría del Pueblo.

- Este comité es de carácter ejecutivo, tiene como funciones la recomendación de políticas y objetivos a seguir conformados por personal de nivel ejecutivo.
- Estará conformado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, Adjuntos, Delegados Defensoriales Departamentales, Coordinadores Regionales, Jefe de la Unidad de Gabinete, Secretario General y Director de Asuntos Jurídicos.
- El instrumento legal de creación de comités, este deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.

3.2.2.3. Comités Especiales de la Defensoría del Pueblo.

- Este comité es de carácter especial y concreto, tiene como función la realización de un trabajo concreto.
- Se conforma a instrucción de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo y a solicitud o disposición del ente rector.
- El instrumento legal de creación de comités, este deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.

3.2.2.4. Comité Mixto de la Defensoría del Pueblo.

- Este comité es de carácter compuesto, tiene como funciones la coordinación de actividades de un grupo de comités y podrán ser permanentes o transitorios.
- La conformación de estos comités serán designados por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo a las necesidades.



- El instrumento legal de creación de comités, este deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.

3.2.3. Comisiones.

- Las comisiones se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán.
- Estos podrán estar conformados por personal de diferentes niveles de la estructura de la Defensoría del Pueblo y pueden ser de carácter técnico o administrativo.
- De acuerdo a la normativa vigente y a requerimiento de las áreas y/o unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, se conformaran las comisiones mediante la emisión de memorándum de designación de comisión.

3.2.4. Coordinación interna en la defensoría del pueblo.

- La creación de una instancia de coordinación interna en la Defensoría del Pueblo cualquiera fuera ésta, deberá contar con un instrumento que establezca:
 1. El objetivo de la instancia de coordinación.
 2. Las funciones específicas que debe desempeñar.
 3. La unidad organizacional encargada de la instancia.
 4. El carácter temporal o permanente.
 5. La periodicidad de las sesiones.
 6. Documentación de la evidencia de sus decisiones.
- El instrumento legal de creación de la instancia de coordinación interna, esta deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.


En cumplimiento al Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, en la Etapa de Aplicación del Plan de Implantación, que consiste en el Establecimiento de Comunicación y Coordinación Organizacional formales, la propuesta de Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, establecerá las instancias de coordinación interna formales de la institución, en base y cumplimiento al inciso a) del punto III del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.

3.2.5. Tipos e instancias de relación interinstitucional.


- Las relaciones institucionales de la Defensoría del Pueblo, en el ámbito de sus competencias y funciones, son funcionales, la Defensoría del Pueblo, de

acuerdo a la normativa vigente no ejerce autoridad funcional sobre otra institución y de complementación, se expresa cuando la Defensoría del Pueblo, interactúa con otra en el tratamiento de asuntos de interés compartido.

- Dado que la Defensoría del Pueblo mantiene estrechas relaciones con instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales a nivel nacional e internacional en el ámbito de su mandato constitucional y con aquellas que cumplen roles complementarios al conferido en el marco normativo aplicable a la institución.
- Toda relación interinstitucional en la que forme parte, dependiendo de su objetivo, duración y características operativas, deberá formalizarse mediante una disposición legal o convenio interinstitucional para el funcionamiento de comités, comisiones o grupos de trabajo en el que se determinarán claramente las competencias específicas de las entidades involucradas, las obligaciones emergentes y la instrumentación necesaria para establecer la interrelación.
- Los convenios interinstitucionales serán suscritos por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo y podrán ser:
 - a) Cooperación interinstitucional.
 - b) Pasantías y Trabajos Dirigidos con universidades públicas y privadas.
 - c) Donación de recursos con la cooperación internacional.
 - d) Alianzas estratégicas con instituciones públicas y con la sociedad civil y organizada.
- Para la suscripción de convenios por las Representaciones Departamentales, la Dirección de Asuntos Jurídicos previamente definirá su contenido en función de la solicitud, antecedentes e informes remitidos, la Máxima Autoridad Ejecutiva aprobará el convenio, tomando en cuenta el informe legal y el convenio que señalará expresamente el texto aprobado.



En cumplimiento al Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, en la Etapa de Aplicación del Plan de Implantación, que consiste en el Establecimiento de Comunicación y Coordinación Organizacional formales, la propuesta de Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, establecerá las instancias de coordinación interna formales de la institución, en base y cumplimiento al artículo 17 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.





3.3. Servicio al usuario – Sistema de Servicio al Pueblo.

El objeto del servicio al usuario es de establecer los procedimientos y disposiciones para la atención de casos, la interposición de acciones constitucionales, las investigaciones especiales y la fase de seguimiento para su cumplimiento a ser desarrolladas por el personal dependiente de la Defensoría del Pueblo.

Es de aplicación obligatoria por el personal dependiente de la Defensoría del Pueblo tanto en la Oficina Nacional como en las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales; basada en los principios del mandato constitucional.

Misma que consiste en la recepción de solicitudes individuales o colectivas, presentado por cualquier persona natural o jurídica, grupos, agrupaciones u organizaciones, por sí o por tercero que se sienta afectado por actos o procedimientos administrativos arbitrarios, violaciones de derechos humanos u otros actos ilegales, de manera escrita o verbal y sin impedimento de cualquier naturaleza; así como también no requerirá patrocinio legal.

La atención contiene las siguientes etapas, mismas que no son limitativas:

- Registro del caso.
- Análisis de caso
- Registro.
- Consulta, si corresponde.
- Gestión defensorial.
- Registro informático.
- Elaboración de Informes, si corresponde.

3.3.1. Modelo de gestión documental.

La Defensoría del Pueblo garantiza la eficiencia, la seguridad y la integridad en la recepción, producción, despacho y archivo de los documentos, mediante una gestión documental organizada, sistemática y orientada a la digitalización.

El modelo de gestión documental contiene las siguientes etapas, mismas que no son limitativas:

- Recepción de Correspondencia.
- Atención de Asuntos.
- Despacho de Correspondencia.
- Archivo de Gestión.
- Transferencia de Archivo de Gestión a Archivo Central.
- Archivo Central.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

- Reglas generales de gestión documental.
- Aspectos Generales.
- Atención de Correspondencia Corriente.
- Despacho de Correspondencia.
- Anexos para Despacho.
- Plazos de Entrega.
- Servicio de Mensajería.
- Servicio Postal (Courier).
- Constancia de Entrega.
- Acceso a la información y servicios.
- Clasificación.
- Ordenamiento.
- Expedientes por asunto.
- Archivo correlativo.
- Documentos de apoyo Informativo.
- Transferencias al Archivo Central.
- Conservación.

IV. CONCLUSIONES

- En cumplimiento al inciso a) del punto 1 del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional establece las relaciones de autoridad lineal y funcional en las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo definidas en la estructura organizacional aprobada.
- En cumplimiento al inciso b) del punto 1 del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional las herramientas de comunicación utilizadas por la institución se encuentran especificadas por las características de la información que genera.
- En cumplimiento al inciso c) del punto 1 del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional determina claramente el contenido y la forma de la información a transmitir de los documentos generados en la institución.





- En cumplimiento al inciso d) del punto 1 del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional determina la relación funcional definida por el tipo de información a transmitir.
- En cumplimiento a la Etapa de Aplicación del Plan de Implantación, se formaliza los Canales de Comunicación de la institución con el presente Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, cumpliendo del inciso a) del punto 1 del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.
- En cumplimiento al Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, en la Etapa de Aplicación del Plan de Implantación, que consiste en el Establecimiento de Comunicación y Coordinación Organizacional formales, la propuesta de Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, establecerá las instancias de coordinación interna formales de la institución, en base y cumplimiento al artículo 17 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.
- La propuesta del Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, establecerá la gestión documental formal de la institución, en base y cumplimiento al artículo 29 del Capítulo III del Sistema de Organización Administrativa de las Normas Básicas.

V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el presente Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo sea aprobado mediante Resolución Administrativa, previo el análisis y criterio legal correspondiente.

Es cuanto informo para los fines consiguientes.



Omar Federico Cubu
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



PROFESIONAL II
ORGANISMO INSTITUCIONAL
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

GPC/maia/afm
C.c. Archivo
Hoja de Ruta No. SIBCO/23423/2020



ANEXO 1



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 072/2019-2020**

La Paz, 25 de septiembre de 2019

VISTOS Y CONSIDERANDO:

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

Que, el Artículo 232 del Texto Constitucional, determina que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

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

Que, los Parágrafos I y III del Artículo 2 de la Ley N° 870 de 16 de diciembre de 2016, prescribe que la Defensoría del Pueblo es una institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales. Asimismo, determina que la misma, tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; y que en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, estando sometida al control fiscal, con sede en la ciudad de La Paz.

Que, el Artículo 30 de la citada Ley, prescribe que la Defensoría del Pueblo, se encuentra sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, normas conexas y sus disposiciones reglamentarias.

Que, el Inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, señala que el Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones. Evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades, para tal efecto, toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley.

Que, el Artículo 27 de la señalada Ley, determina que cada entidad del Sector Público elaborara en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los





reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno.

Que, los Parágrafos I y II del Artículo 19 de la Ley N° 777 de 21 de enero de 2016, del Sistema de Planificación Integral del Estado – SPIE, prevén que los Planes Estratégicos Institucionales (PEI), a cada entidad o institución pública, permiten establecer el marco de sus atribuciones, así como su contribución directa a la implementación del PDES, PSDI, PEM o PTDI según corresponda. La cual debe ser elaborada de forma simultánea y coordinada con los planes de mediano plazo. Por otra parte, define la estructura de los Planes Estratégicos Institucionales, estableciendo el siguiente contenido mínimo: 1. Enfoque político, que comprende la visión política institucional en el marco del PDES, PSDI, PEM o PTDI, según corresponda; 2. Diagnóstico interno y externo de la entidad o institución, que identifica el análisis del contexto externo y las capacidades institucionales, para avanzar en el cumplimiento de los retos del PDES, PSDI, PEM o PTDI, según corresponda; 3. Objetivos y estrategias institucionales; 4. Planificación, es la propuesta institucional para contribuir a la implementación del PDES, PSDI, PEM o PTDI, según corresponda; 5. Presupuesto total quinquenal.

Que, el Artículo 2 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, dispone que el objetivo general del Sistema de Organización Administrativa, es optimizar la estructura organizacional del aparato estatal, reorientándolo para prestar un mejor servicio a los usuarios, de forma que acompañe eficazmente los cambios que se producen en el plano económico, político, social y tecnológico.

Que, los Incisos a) y b) del Numeral 6 de las citadas Normas, establecen los principios que sustentan las Normas Básicas, entre las cuales se encuentran: a) "Estructuración Técnica", bajo el cual la estructura organizacional de cada entidad se definirá en función a su Plan Estratégico y Programa de Operaciones Anual, aplicándose criterios y metodologías técnicas de organización administrativa; y b) "Flexibilidad", en mérito a éste la estructura organizacional de la entidad se adecuará a los cambios internos y del entorno.

Que, el Numeral 12 de las señaladas Normas Básicas, dispone que las disposiciones legales vigentes en materia de organización, el Plan Estratégico Institucional y el Programa de Operaciones Anual, constituirán el marco de referencia para el análisis organizacional de la entidad; por lo tanto, las entidades en funcionamiento deben analizar si su estructura organizacional ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de sus objetivos propuestos en el Programa de Operaciones; evaluando, la calidad de los servicios y/o bienes proporcionados a los usuarios, la efectividad de los procesos, la rapidez de respuesta de la estructura organizacional frente a los cambios internos y externos. Cuyo proceso debe ser realizado como parte del análisis de situación, regulado en las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones y cuando las circunstancias así lo justifiquen.

Que, el Numeral 13 de la Normativa referida precedentemente, prescribe que en base al resultado del análisis organizacional se podrá tomar decisiones, respecto a adecuar, fusionar, suprimir y/o crear áreas y unidades, reubicar las diferentes unidades en la



estructura, redefinir canales y medios de comunicación interna, redefinir instancias de coordinación interna de relación interinstitucional.

Que, el artículo 14 del Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo, aprobada mediante DP-RA N° 007/2019-2020 de 06 de marzo de 2019, instituye que el proceso de diseño o rediseño organizacional, tiene por objeto diseñar y/o ajustar la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo, con base en las recomendaciones del análisis organizacional y/o a los objetivos y atribuciones planteados en el Plan de Desarrollo Económico y Social y el Plan Estratégico Institucional.

Que, el Artículo 18 del citado Reglamento, prevé que el diseño organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones, y en el Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales deberán ser aprobados por el (la) Defensor(a) del Pueblo mediante Resolución Administrativa expresa.

Que, el Artículo 21 de la señalada normativa, determina que el objetivo de la implantación del diseño organizacional es el de poner en vigencia y funcionamiento el diseños o rediseño organizacional definido para la Defensoría del Pueblo, de tal manera que se ajuste al Plan Operativo de la Próxima Gestión

Que, el artículo 22 del señalado Reglamento, dispone que para *la implementación de la estructura producto del diseño o rediseño organizacional, debe elaborarse un plan de implantación que debe ser aprobado por su persona como Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo; el cual, debe contener al menos lo siguiente:

a) Objetivos y Estrategias de la Implantación.

Los objetivos de la implantación deberán permitir reconocer claramente los resultados que busca alcanzar la implantación del diseño organizacional. Tendrán que mostrar la mejora de los procesos operativos, de los servicios, del tiempo de emisión de reportes y de otros indicadores.

Las estrategias de implantación deben definir las acciones a desarrollar para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios y del ajuste organizacional.

Las estrategias consideraran las capacidades de las áreas y unidades organizacionales involucradas, la magnitud de los cambios propuestos, la disponibilidad de recursos humanos financieros y materiales necesarios para la implantación del diseño organizacional.

b) Cronograma.

Se establecerá en forma lógica y ordenada el proceso de implantación, señalando los tiempos de inicio y terminación de cada actividad, los responsables y la interrelación con otras actividades.

c) Recursos.

Se deberá definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estimen necesarios para implantar el plan. Con relación a los recursos humanos, deberá especificarse el perfil del personal necesario. En lo que concierne a materiales, se determinaran sus características, se establecerán los recursos financieros requeridos dentro de los límites presupuestarios de la Defensoría del Pueblo, el mismo que deberá estar asignado en el Plan de Operaciones Anual.}





d) Responsables de la implantación.

- Del diseño de la implantación: La Unidad de Planificación.
- De la ejecución de la implantación: Personal jerárquico de las áreas y unidades organizacionales, todos los y las servidoras públicas de la institución.
- Del seguimiento y evaluación de los resultados: La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, quien podrá delegar estas funciones a Unidad de Planificación.

e) Programa de difusión, orientación, adiestramiento y/o capacitación a responsables y personal involucrado.

La Unidad de Planificación, diseñará programas de difusión y orientación mediante manuales, guías o instructivos, a fin de internalizar, y/o capacitar a funcionarios involucrados, sobre los cambios que se van a introducir en la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo. En cuanto a los puestos determinados, planes operativos anuales individuales y otros instrumentos relacionados con el Sistema de Administración de Personal estarán a cargo de la Unidad de Talento Humano.

f) Seguimiento.

La Unidad de Planificación deberá realizar continuamente acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios a la estructura implantada y en funcionamiento".

Que, el Artículo 23 del aludido Reglamento, instituye los siguientes requisitos para la implantación del Sistema de Organización Administrativa:

- "La puesta en marcha del Plan Operativo Anual, sus bases estratégicas y la disponibilidad de recursos humanos, físicos y financieros contemplados en el presupuesto anual.
- Contar con una estrategia de implantación acorde a los cambios propuestos en la estructura organizativa.
- La participación y el involucramiento de las y los servidoras públicas de la Defensoría del Pueblo en los cambios organizacionales asumidos por la institución".

Que, el Artículo 24 del citado Reglamento, establece que para la aprobación, ejecución y seguimiento al plan de implantación, la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, debe aprobar el informe técnico presentado por Unidad de Planificación.

Que, el Artículo 25 de la referida normativa, determina que el Área Organizacional Responsable de la Ejecución del Proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional, es la Unidad de Planificación.

Que, el Numeral 16 del Artículo 8 del Reglamento de la Ley N° 870, prevé como atribuciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, el suscribir Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas.

CONSIDERANDO:

Que, por Resolución Administrativa N° RADP-030/2017 de 24 de febrero de 2017, se aprobó la Reestructuración Organizacional 2017; posteriormente, en fecha 31 de mayo de 2017



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

mediante Resolución Administrativa N° RADP- 089/2017, se establece otra reestructuración para el 2017; y finalmente por Resolución Administrativa N° RADP 188/2017 de 29 de diciembre de 2017, se implementa la Reestructuración Organizacional.

Que, mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de 18 de junio de 2019, la Defensora del Pueblo, aprueba la Nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo gestión 2019, propuesta por la Unidad de Planificación.

Que, por Resolución Administrativa DP.RA N° 057/2019-2020, validado por el Ministerio de Planificación del Desarrollo, por Cite MPD/VPC/DGSPiE-NE 0078/2019 de 18 de septiembre, se aprobó el ajuste técnico al Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo 2016-2020.

Que, mediante Informe Técnico DP-SG-UP N° 0492/2019 de 25 septiembre de 2019, realizado por la Unidad de Planificación de la Defensoría del Pueblo, se determinó la necesidad de poner en vigencia y funcionamiento el rediseño organizacional de manera inmediata y progresiva conforme a programación, mediante la aprobación del presente Informe que contiene el Plan de Implantación que cuenta con la siguiente estructura: Antecedentes, Marco Normativo, Objetivos, Estrategia de Implantación, Cronograma de Actividades, Recursos, Alcance y Responsabilidad, y Programa de elaboración, aprobación, difusión y seguimiento.

Que, el Informe DP-DAJ-INF N° 121/2019, de 25 de septiembre de 2019, realizado por la Dirección de Asuntos Jurídicos, concluye que el Informe Técnico DP-SG-UP N° 0492/2019 de 25 septiembre de 2019, que contiene el Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, se encuentra propuesta en base a las necesidades institucionales para el cumplimiento del PEI 2016-2020; asimismo, en el marco del desarrollo integral, busca apoyar al cumplimiento del Plan del Desarrollo Económico Social (PDES) y de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025; en tal sentido la misma se ajusta a las previsiones de la Ley N° 777, las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa y del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo; en consecuencia, al no contravenir ninguna normativa vigente, **recomienda** aprobar mediante Resolución Administrativa el Informe Técnico DP-SG-UP N° 0492/2019, que contiene el Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la nueva Estructura de la Defensoría del Pueblo.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el Informe Técnico DP-SG-UP N° 0492/2019 de 25 septiembre de 2019, que contiene de forma indivisible, el Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, con la finalidad lograr el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2016-2020; así como, coadyuvar en la ejecución del Plan del Desarrollo Económico Social (PDES) y de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025.

SEGUNDO.- Aprobar el Informe DP-DAJ-INF N° 121/2019 de 25 de septiembre de 2019, emitido por la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo.

TERCERO.- Instruir a Secretaria General realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de la Presente Resolución Administrativa.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVASE.





**INFORME
DP-DAJ-INF N° 121/2019**

25 SEP 2019

A: Dra. Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.

DE : Benjamín Aguilar Gutiérrez
DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICOS

REF: **PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL REDISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

Fecha: La Paz, 25 de septiembre de 2019

De nuestra mayor consideración:

En atención a instrucción contenida en la Hoja de Ruta Nro. SISCO/16009/2019, respecto a la presentación al Informe Técnico que contiene el Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, tenemos a bien emitir el presente Informe Jurídico:

I. ANTECEDENTES

Mediante Resolución Administrativa N° RADP-030/2017 de 24 de febrero de 2017, se aprueba la Reestructuración Organizacional 2017; posteriormente, en fecha 31 de mayo de 2017 mediante Resolución Administrativa N° RADP- 089/2017, se establece otra reestructuración para el 2017; y finalmente por Resolución Administrativa N° RADP 188/2017 de 29 de diciembre de 2017, se implementa la Reestructuración Organizacional; todo ello realizado durante la gestión del Ex Defensor del Pueblo, David Alonso Tezanos Pinto.

Por Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de 18 de junio de 2019, su Autoridad aprueba la Nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo gestión 2019, propuesta por la Unidad de Planificación, en cuyo acápite Tercero Instruye a Secretaría General, realizar las gestiones necesarias para la implementación de la nueva Estructura Organizacional.

Mediante, Resolución Administrativa DP.RA N° 057/2019-2020, validado por el Ministerio de Planificación del Desarrollo, por Cite MPD/VPC/DGSPIE-NE 0078/2019 de 18 de septiembre, se aprobó el ajuste técnico al Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo 2016-2020. En ese contexto, por Informe Técnico DP-SG-UP N° 0492/2019 de 25 septiembre de 2019, la Unidad de Planificación, a fin de promover el logro de las Acciones Institucionales (Programas), Acciones Específicas (Proyectos) y Acciones a Corto Plazo (Productos) establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2016-2020, establece la necesidad de la implantación de la Estructura Organizacional modificada, para que la misma entre en vigencia a partir de la presente gestión 2019; y en el marco del desarrollo integral del estado, viabilizar la generación de aportes al Plan del Desarrollo Económico Social (PDES) y a la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025.



II. NORMATIVA APLICABLE



planteados en el Plan de Desarrollo Económico y Social y el Plan Estratégico Institucional.

El Artículo 18 del citado Reglamento, establece que el diseño organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones, y en el Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales deberán ser aprobados por el (la) Defensor(a) del Pueblo mediante Resolución Administrativa expresa.

Asimismo, el Artículo 21 de la señalada normativa, instituye que el **objetivo de la implantación del diseño organizacional es el de poner en vigencia y funcionamiento el diseños o rediseño organizacional definido para la Defensoría del Pueblo**, de tal manera que se ajuste al Plan Operativo de la Próxima Gestión.

El artículo 22 del mencionado Reglamento, prevé que para la implementación de la estructura producto del diseño o rediseño organizacional, debe elaborarse un plan de implantación que debe ser aprobado por su persona como Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo; el cual, debe contener al menos lo siguiente:

a) Objetivos y Estrategias de la Implantación.

Los objetivos de la implantación deberán permitir reconocer claramente los resultados que busca alcanzar la implantación del diseño organizacional. Tendrán que mostrar la mejora de los procesos operativos, de los servicios, del tiempo de emisión de reportes y de otros indicadores.

Las estrategias de implantación deben definir las acciones a desarrollar para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios y del ajuste organizacional.

Las estrategias consideraran las capacidades de las áreas y unidades organizacionales involucradas, la magnitud de los cambios propuestos, la disponibilidad de recursos humanos financieros y materiales necesarios para la implantación del diseño organizacional.

b) Cronograma.

Se establecerá en forma lógica y ordenada el proceso de implantación, señalando los tiempos de inicio y terminación de cada actividad, los responsables y la interrelación con otras actividades.

c) Recursos.

Se deberá definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estimen necesarios para implantar el plan. Con relación a los recursos humanos, deberá especificarse el perfil del personal necesario. En lo que concierne a materiales, se determinaran sus características, se establecerán los recursos financieros requeridos dentro de los límites presupuestarios de la Defensoría del Pueblo, el mismo que deberá estar asignado en el Plan de Operaciones Anual.

d) Responsables de la implantación.

- Del diseño de la implantación: La Unidad de Planificación.
- De la ejecución de la implantación: Personal jerárquico de las áreas y unidades organizacionales, todos los y las servidoras públicas de la institución.
- Del seguimiento y evaluación de los resultados: La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, quien podrá delegar estas funciones a Unidad de Planificación.



La Unidad de Planificación, diseñará programas de difusión y orientación mediante manuales, guías o instructivos, a fin de internalizar, y/o capacitar a funcionarios involucrados, sobre los cambios que se van a introducir en la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo. En cuanto a los puestos determinados, planes operativos anuales individuales y otros instrumentos relacionados con el Sistema de Administración de Personal estarán a cargo de la Unidad de Talento Humano.

f) **Seguimiento.**

La Unidad de Planificación deberá realizar continuamente acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios a la estructura implantada y en funcionamiento.

En ese contexto, el Artículo 23 del aludido Reglamento, dispone los siguientes requisitos para la implantación del Sistema de Organización Administrativa:

- La puesta en marcha del Plan Operativo Anual, sus bases estratégicas y la disponibilidad de recursos humanos, físicos y financieros contemplados en el presupuesto anual.
- Contar con una estrategia de implantación acorde a los cambios propuestos en la estructura organizativa.
- La participación y el involucramiento de las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo en los cambios organizacionales asumidos por la institución.

Por otra parte, el Artículo 24 del citado Reglamento, establece que para la aprobación, ejecución y seguimiento al plan de implantación, su autoridad como Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, debe aprobar el informe técnico presentado por Unidad de Planificación.

El Artículo 25 de la referida normativa, determina que el Área Organizacional Responsable de la Ejecución del Proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional, es la Unidad de Planificación.

Finalmente, el Numeral 16 del Artículo 8 del Reglamento de la Ley N° 870, prescribe como atribuciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, el suscribir Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas.

Bajo la normativa señalada precedentemente, se evidencia que el Informe Técnico DP-SG-UP N° 0492/2019, que contiene "Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo", presentado por la Unidad de Planificación (como unidad responsable), ante su autoridad para su correspondiente aprobación, tiene como objetivo la implementación y la puesta en vigencia de los ajustes y cambios de forma y fondo realizados a la Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de 18 de junio de 2019; consecuentemente, se busca promover el logro de las acciones institucionales (Programas), Acciones Específicas (Proyectos) y acciones a Corto Plazo (Productos), establecidos en el Plan Estratégico Institucional; asimismo, en el marco de la Ley N° 777, se pretende aportar efectivamente al Plan del Desarrollo Económico Social (PDES) y a la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025. En ese contexto, se evidencia que el señalado Plan fue realizado observando las previsiones establecidas en la Ley N° 777, Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055 y Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa, aprobada mediante DP-RA N° 007/2019-2020 de 06 de marzo de 2019.



En ese sentido, el Informe Técnico DP-SG-UP N° 0492/2019 de 25 septiembre de 2019, realizado por la Unidad de Planificación de la Defensoría del Pueblo, determina la necesidad de poner en vigencia y funcionamiento el rediseño organizacional de manera inmediata y progresiva conforme a programación, mediante la aprobación del presente Informe que contiene el Plan de Implantación que cuenta con la siguiente estructura:

1. Antecedentes
2. Marco Normativo
3. Objetivos
4. Estrategia de Implantación
5. Cronograma de Actividades
6. Recursos
7. Alcance y Responsabilidad
8. Programa de elaboración, aprobación, difusión y seguimiento

IV. CONCLUSIÓN

En mérito a lo expuesto, se concluye que el Informe Técnico DP-SG-UP N° 0492/2019 de 25 septiembre de 2019, que contiene el Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, se encuentra propuesta en base a las necesidades institucionales para el cumplimiento del PEI 2016-2020; asimismo, en el marco del desarrollo integral, busca coadyuvar a la ejecución del Plan del Desarrollo Económico Social (PDES) y de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025; en tal sentido la misma se ajusta a las previsiones de la Ley N° 777, las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa y del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo, por lo cual no contraviene ninguna normativa vigente.

En ese contexto, en observancia de las determinaciones establecidas en las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa y en el RE-SOA de la Defensoría del Pueblo, su autoridad como Defensora del Pueblo, se encuentra facultada para tomar decisiones respecto a la Aprobación del señalado Informe Técnico DP-SG-UP N° 0492/2019.

V. RECOMENDACIÓN.

Bajo la conclusión establecida, se recomienda a su autoridad como Máxima Autoridad Ejecutiva aprobar mediante Resolución Administrativa el Informe Técnico DP-SG-UP N° 0492/2019, que contiene el Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la nueva Estructura de la Defensoría del Pueblo.

Es cuanto informo a los fines consiguientes.


RECOMENDACIÓN
MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

C.c.: Arch.

INFORME TÉCNICO
DP-SG-UP N° 0492/2019

A: Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO

Via: Luis Fernando Munguía Sánchez
SECRETARIO GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

De: Omar Federico Cuba
JEFE DE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Oscar E. Luján Mendoza
Profesional en Planificación
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Dennise Adriana Vargas Saavedra
Profesional II - Consultor en Gestión Estratégica Institucional
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Ref.: *PRESENTACIÓN DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL REDISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.*

Fecha: 25 de septiembre de 2019.



Omar Federico Cuba
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Oscar E. Luján Mendoza
PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Dennise Adriana Vargas Saavedra
PROFESIONAL II - CONSULTOR
EN GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

En el marco de las atribuciones y responsabilidades establecidas a la Unidad de Planificación, se tiene a bien informar:

I. ANTECEDENTES.

La Unidad de Planificación presenta la propuesta de Reestructuración Organizacional de la Defensoría del Pueblo en fecha 17 de junio de 2019, la cual es aprobada mediante Resolución Administrativa RA-DP N° 035/2019-2020 de fecha 18 de junio de 2020. *(Anexo No. 1)*

Asimismo, la Unidad de Planificación presenta el 07 de agosto de 2019, una propuesta de ajuste técnico al Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo 2016-2020, aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2019-2020 y validado por el Ministerio de Planificación del Desarrollo mediante Nota Cite MPD/VPC/DGSPiE-NE 0078/2019, el 18 de septiembre de 2019. *(Anexo No. 2)*

II. MARCO NORMATIVO.

El presente informe del Plan de Implantación de la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo se sustenta en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política del Estado, promulgada el 07 de febrero de 2009.
- Ley N° 341 – Ley de Participación y Control Social, de 05 de febrero de 2013.
- Ley N° 870 – Ley del Defensor del Pueblo, del 13 de diciembre de 2016.
- Ley N° 1178 – Ley de Administración y Control Gubernamentales.
- Ley N° 650 – Ley de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, del 15 de enero de 2015.
- Ley N° 777 – Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), del 21 de enero de 2016.
- Ley N° 786 – Ley del Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) 2016-2020, del 09 de marzo de 2016.
- Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA), aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055.
- Decreto Supremo N° 23318-A, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- Dictamen de Compatibilidad y Concordancia N° MPD/VPC/DGSPIE N° 007/2017 al Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.
- Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, aprobada mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 007/2019 – 2020.
- Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de fecha 18 de junio de 2019, que aprueba la reestructuración organizacional de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa RADP N° 057/2019 de fecha 13 de agosto de 2019, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.

III. ANÁLISIS.

En el Informe Técnico DP-SG-UP N° 294/2019 de fecha 17 de junio de 2019, se realiza un análisis retrospectivo en el cual se pueden identificar problemas de fondo y forma en la estructura anteriormente vigente de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, se realiza un análisis prospectivo de la Estructura Organizacional que se materializa en una propuesta de reestructuración organizacional donde se pueden identificar los siguientes cambios de relevancia:

Cambios de Dependencia.

Cuadro No. 1: Resumen de cambios de dependencia.

Anterior denominación del Área / Unidad	Nueva denominación del Área / Unidad	Dependencia	Modificación
Coordinación Regional de Monteagudo	Coordinación Regional de Monteagudo	Delegación Defensorial Departamental de Chuquisaca	Regularizar cambio de dependencia.
Dirección de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos	Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos	Adjutoría para la Defensa de los Derechos Humanos	Cambio de dependencia.

Fuente: Elaboración propia de la Unidad de Planificación de la Defensoría del Pueblo.

Creación de unidades.

Cuadro No. 2: Resumen de división y creación a realizar

Nueva denominación del Área / Unidad	Dependencia	Modificación
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción	Despacho	Regularizar creación
Unidad de Movilidad Humana	Adjutoría para la Defensa de los Derechos Humanos	Creación
Unidad de Comunicación	Adjutoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos	Creación
Unidad de Sistemas y Redes	Secretaría General	Creación
Coordinación Regional de Desaguadero	Delegación Defensorial Departamental de La Paz	Creación

Fuente: Elaboración propia de la Unidad de Planificación de la Defensoría del Pueblo.

Por lo que, mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de 18 de junio de 2019, se aprueba la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo gestión 2019.

El Artículo 6 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo establece que "El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo es responsabilidad de Unidad de Planificación...".

El Artículo 16 del RE-SOA establece que la comunicación deberá ser cuidadosamente elaborada teniendo en cuenta las características de los usuarios a los que se llega y lo que se pretende de ellos, requiriendo la definición de canales y medios de comunicación, determinación de instancias de coordinación interna y definición y formalización de instancias de relación interinstitucional.

El Artículo 18 del RE-SOA establece que el diseño organizacional deberá formalizarse a través del Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales deberán ser debidamente aprobados por el(la) Defensor(a) del Pueblo mediante Resolución Administrativa expresa.

En tal sentido y en cumplimiento a la normativa interna vigente de la Defensoría del Pueblo y a fin de definir las etapas y pasos a seguir para la Implantación de la nueva Estructura Organizacional, se presenta el Plan de Implantación que comprende las siguientes etapas y actividades:

- Etapa preparatoria
 - Reformulación al POA 2019
 - Ajuste a la Escala Salarial
 - Elaboración POAIs 2019
- Etapa de Difusión
 - Difusión de Estructura Organizacional
- Etapa de Aplicación del Plan de Implantación
 - Elaboración y Actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF)
 - Establecimiento de Canales de Comunicación formales (CCF)
 - Elaboración y Actualización de los Manuales de Procesos y Procedimientos (MPP)
 - Elaboración del Manual de Puestos (MP)
 - Actualización de Reglamentos Específicos (RE)*
 - Actualización de Reglamentos Internos (RI)*
- Etapa de Seguimiento
 - Implementación de Mecanismos de Control
 - Acciones de Seguimiento
 - Informe final

Al efecto se debe considerar que el ajuste al Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo, como lo establece la Ley N° 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE) en su Artículo 19 y los Lineamientos Metodológicos para la Formulación de Planes Estratégicos Institucionales Para Vivir Bien emitidos por el Ministerio de Planificación del Desarrollo, contempla un Diagnóstico institucional que deriva en la necesidad de modificar la Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo.

Consecuentemente, a fin de promover el logro de las Acciones Institucionales (Programas), Acciones Específicas (Proyectos) y Acciones a Corto Plazo (Productos) establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2016-2020, se ve la necesidad de la implantación de la Estructura Organizacional modificada, para que la misma entre en vigencia a partir de la presente gestión 2019; a fin de viabilizar en el

marco del desarrollo integral, la generación de aportes al Plan de Desarrollo Económico Social (PDES) y a la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025; conforme a las previsiones normativas señaladas anteriormente.

IV. CONCLUSIONES.

➤ En mérito a todo lo descrito anteriormente se ve la necesidad de poner en vigencia y funcionamiento el rediseño organizacional de manera inmediata y progresiva conforme a programación, mediante la aprobación del presente Informe que contiene el Plan de Implantación que cuenta con la siguiente estructura:


1. Antecedentes
2. Marco Normativo
3. Objetivos
4. Estrategia de Implantación
5. Cronograma de Actividades
6. Recursos
7. Alcance y Responsabilidad
8. Programa de elaboración, aprobación, difusión y seguimiento

V. RECOMENDACIONES.

- Remitir el presente informe a la MAE de la Defensoría del Pueblo, para su conocimiento y en base a sus competencias, se remita a la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo, para la aprobación del presente informe con el Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría de Pueblo.

El Plan de Implantación es parte indivisible del presente Informe.

Es cuanto tenemos a bien informar para los fines consiguientes.



Omar Federico Cuba
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

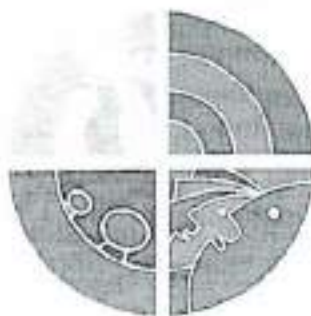


Oscar E. Luján Mendoza
PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Denise Adriana Vargas Soavedra
PROFESIONAL II - CONSULTOR EN
GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

2019



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

***PLAN DE IMPLANTACIÓN
DEL REDISEÑO
ORGANIZACIONAL DE LA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO***

*Estado Plurinacional de Bolivia
Septiembre – 2019*



ELABORADO POR UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Omar Federico Cuba

JEFE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Oscar Enrique Luján Mendoza

PROFESIONAL EN PLANIFICACIÓN

Dennise Adriana Vargas Saavedra

**PROFESIONAL EN GESTIÓN
ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL**



Bolivia, 2019

Contenido

1.	Antecedentes.....	1
2.	Marco Normativo.....	1
3.	Objetivos.....	2
3.1.	Objetivo general.....	2
3.2.	Objetivos específicos.....	2
4.	Estrategia de implantación.....	3
4.1.	Etapa preparatoria.....	3
4.2.	Etapa de aplicación del plan de acuerdo con la estrategia aprobada.....	4
a)	Elaboración y Actualización del Manual de Organización y Funciones (M.O.F.)..	4
b)	Establecimiento de los Canales de Comunicación formales institucionales.....	4
c)	Elaboración y Actualización de los Manuales de Procesos y Procedimientos (M.P.P.).....	5
d)	Elaboración y Actualización del Manual de Puestos (M.P.).....	5
e)	Actualización de los Reglamentos Específicos y Reglamentos Internos que requieran de actualización.....	5
4.3.	Etapa de seguimiento.....	6
5.	Cronograma de Actividades.....	7
6.	Recursos.....	9
6.1.	Recursos humanos.....	9
6.2.	Recursos materiales.....	9
6.3.	Recursos financieros.....	9
7.	Alcance y Responsabilidad.....	9
8.	Difusión y seguimiento del Plan de Implantación.....	10
8.1.	Etapa de difusión.....	10
8.2.	Cronograma de Difusión y Seguimiento Plan de Implantación.....	11



Plan de Implantación del rediseño organizacional.

1. Antecedentes.

En fecha 17 de junio de 2019, la Unidad de Planificación presenta la propuesta de Reestructuración Organizacional de la Defensoría del Pueblo, a través del Informe DP-SG-UP N° 294/2019.

En fecha 18 de junio de 2019, la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo emite la Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020, mediante la cual se aprueba la Reestructuración Organizacional de la Defensoría del Pueblo, respaldado en el Informe DP-DAJ-INF N° 070/2019 de la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo.

En fecha 07 de agosto de 2019, la Unidad de Planificación presenta la propuesta de ajuste al Plan Estratégico Institucional 2019-2020 de la Defensoría del Pueblo, el cual es aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2019-2020 y validado por el Ministerio de Planificación del Desarrollo mediante Nota Cite: MPD/VPC/DGSP/IE-NE 0078/2019, en fecha 18 de septiembre de 2019.

En cumplimiento a lo establecido en el Título IV de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (*Res. Suprema N° 217055*); y el Capítulo IV del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo (*Res. Adm. DP-RA N° 007/2019-2020*), los cuales proporcionan los elementos esenciales de organización, que deben ser considerados para la implantación de la estructura organizacional de la entidad, es que se elabora y presenta el presente Plan de Implantación de la Defensoría del Pueblo.

2. Marco Normativo

El Plan de Implantación se ampara bajo el siguiente marco normativo:

➤ Normativa General:

- ❖ Constitución Política del Estado, promulgada el 7 de febrero de 2009.
- ❖ Ley del Defensor del Pueblo, Ley Nro. 870 de 13 de diciembre de 2016.

➤ Normativa Específica:

- ❖ Ley de Administración y Control Gubernamentales, Ley No. 1178 de 20 de julio de 1990.

- ❖ Ley N° 650 – Ley de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, del 15 de enero de 2015
- ❖ Ley N° 777 – Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), del 21 de enero de 2016
- ❖ Ley N° 786 – Ley del Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) 2016-2020, del 09 de marzo de 2016.
- ❖ Ley de Participación y Control Social, Ley No. 341 de 5 de febrero de 2013.
- ❖ Resolución Suprema No. 217055 de 20 de mayo de 1997, Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA).
- ❖ Decreto Supremo No. 23318-A de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.

➤ Normativa Institucional:

- ❖ Resolución Administrativa DP-RA N° 007/2019-2020 de fecha 06 de marzo de 2019, que resuelve aprobar el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.
- ❖ Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de fecha 18 de junio de 2019, que resuelve aprobar la Nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo.
- ❖ Resolución Administrativa DP-RA N° 057/2019-2020 de 15 de agosto de 2019, que resuelve aprobar el Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 ajustado de la Defensoría del Pueblo.

3. Objetivos.

3.1. Objetivo general.

El objetivo del presente plan es implementar y poner en vigencia los ajustes y cambios de forma y fondo realizados a la Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020, a través de pasos y etapas claramente definidos, en el marco de lo establecido en la normativa vigente.

3.2. Objetivos específicos.

- ✓ Difundir y socializar los cambios realizados en la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo, a fin de lograr que todos los servidores(as)

públicos(as) de la Defensoría del Pueblo tengan conocimiento de los mismos.

- ✓ Definir las etapas a realizar a fin de que la nueva Estructura Organizacional se encuentre completamente implementada y en funcionamiento.
- ✓ Definir tiempos, tareas y responsables para la implantación de la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo.
- ✓ Viabilizar la actualización de los Reglamentos Específicos y Reglamentos Internos de la Defensoría del Pueblo que así lo requieran y su debida implantación.
- ✓ Viabilizar la actualización del Manual de Organización y Funciones, del Manual de Procesos y Procedimientos y del Manual de Puestos de la Defensoría del Pueblo y su debida implantación.

4. Estrategia de implantación.

Con el objeto de estructurar el proceso, definir tiempos y responsables, el Plan de Implantación se divide en las siguientes etapas:

4.1. Etapa preparatoria.

En esta etapa preparatoria es necesario realizar un proceso de reformulación adicional al POA 2019, para ajustar las operaciones de aquellas Áreas y/o Unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo que sufrieron modificaciones a consecuencia del proceso de Reestructuración Organizacional y la formulación de operaciones nuevas en aquellas Áreas y/o Unidades de reciente creación.

Responsable: Unidad de Planificación

Asimismo, la Unidad de Talento Humano deberá reajustar las planillas salariales con la aplicación de una nueva escala salarial concordante con la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo, la misma que deberá ser debidamente aprobada mediante Resolución Administrativa emitida por la Dirección de Asuntos Jurídicos.

Responsable: Unidad de Talento Humano

4.2. Etapa de aplicación del plan de acuerdo con la estrategia aprobada.

En esta etapa se pone en marcha la ejecución de la implantación, bajo la responsabilidad del Personal Jerárquico de las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo a sus funciones y atribuciones.

Esta etapa consta de las siguientes tareas específicas:

- a) Elaboración y Actualización del Manual de Organización y Funciones (M.O.F.).

La Unidad de Planificación, en coordinación con todas las Áreas y Unidades Organizacionales de la Defensoría del Pueblo, actualizará y/o elaborará el Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, según corresponda.

La Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo, aprobará el Manual de Organización y Funciones, mediante la Resolución Administrativa correspondiente.

La Unidad de Planificación será la responsable de la difusión e implantación del Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.

- b) Establecimiento de los Canales de Comunicación formales institucionales.

La Unidad de Planificación, en coordinación con la Unidad de Comunicación, bajo la supervisión y control de Secretaría General, diseñará los Canales de Comunicación formales institucionales de la Defensoría del Pueblo que estarán plasmados en el Manual de Organización y Funciones.

La Unidad de Sistemas y Redes en coordinación con la Unidad de Planificación y la Unidad de Comunicación, será la responsable de diseñar el Sistema que establezca los canales de comunicación formal institucional y de correspondencia.

La Unidad de Comunicación en coordinación con la Unidad de Planificación, será responsable de su difusión e implantación.

- e) Elaboración y Actualización de los Manuales de Procesos y Procedimientos (M.P.P.),

La Unidad de Planificación, en coordinación con todas las Áreas y Unidades Organizacionales de la Defensoría del Pueblo, actualizará y/o elaborará los Manuales de Procesos y Procedimientos de la Defensoría del Pueblo, según corresponda.

La Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo, aprobará los Manuales de Procesos y Procedimientos de la Defensoría del Pueblo, mediante la Resolución Administrativa correspondiente.

La Unidad de Planificación será la responsable de la difusión e implantación de los Manuales de Procesos y Procedimientos de la Defensoría del Pueblo.

- d) Elaboración y Actualización del Manual de Puestos (M.P.).

La Unidad de Talento Humano, en coordinación con todas las Áreas y Unidades Organizacionales de la Defensoría del Pueblo, actualizará y/o elaborará el Manual de Puestos de la Defensoría del Pueblo, según corresponda.

La Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo, aprobará el Manual de Puestos, mediante la Resolución Administrativa correspondiente.

La Unidad de Talento Humano será la responsable de la difusión e implantación del Manual de Puestos de la Defensoría del Pueblo.

- e) Actualización de los Reglamentos Específicos y Reglamentos Internos que requieran de actualización.

Las Unidades dependientes de Secretaría General (Unidad Financiera, Unidad Administrativa, Unidad de Talento Humano, Unidad de Planificación y Unidad de Sistemas y Redes), actualizará los Reglamentos Específicos y Reglamentos Internos de la Defensoría del Pueblo, según corresponda.

La Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo, aprobará los Reglamentos Específicos y Reglamentos Internos, mediante la Resolución Administrativa correspondiente.

Cada una de las Unidades dependientes, de acuerdo a sus competencias, será la encargada de difundir, socializar e implantar la ejecución de los Reglamentos Específicos y Reglamentos Internos actualizados de la Defensoría del Pueblo, según corresponda.

4.3. Etapa de seguimiento.

Secretaría General a través de Secretaría General, implementará los mecanismos de control, evaluación y seguimiento respectivos, para dar curso a esta última etapa dentro del Plan de Implantación de la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo.

Estos mecanismos de control, evaluación y seguimiento deberán reflejar el grado de avance en la implantación de la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo, a fin de poder detectar cualquier desviación en la misma y replantear medidas correctivas oportunas.

Secretaría General informará periódicamente a la MAE sobre los avances alcanzados en la implantación de la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo.

5. Cronograma de Actividades.

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
EJECUCIÓN DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
GESTIÓN 2019**

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS (SEMANAS)	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
				S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
ETAPA PREPARATORIA															
1	REFORMULADO AL POA 2019	UP	1												
2	APROBACIÓN LEGAL MEDIANTE RES. ADM. DEL SER. REFORMULADO AL POA 2019	MAE/DAJ	1												
3	AJUSTES ESCALA SALARIAL	UTH	2												
4	APROBACIÓN LEGAL MEDIANTE RES. ADM. DE LA NUEVA ESCALA SALARIAL	MAE/DAJ	1												
5	ELABORACIÓN PLANES OPERATIVOS ANUALES INDIVIDUALES	UTH	1												
6	APROBACIÓN LEGAL MEDIANTE RES. ADM. DE LOS PLANES OPERATIVOS ANUALES INDIVIDUALES (POAI)	MAE/DAJ	1												
ETAPA DE DIFUSIÓN															
7	DIFUSIÓN DE LA NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	UP	1												
ETAPA DE APLICACIÓN DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN															
8	ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	UP	5												
9	APROBACIÓN LEGAL MEDIANTE RES. ADM. DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	MAE/DAJ	1												
10	DIFUSIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ACTUALIZADO	UC	1												
11	ESTABLECIMIENTO DE CANALES DE COMUNICACIÓN FORMALES	UP/USR	3												
12	DIFUSIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN FORMALES	UC	1												
14	ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	UP	6												



**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
EJECUCIÓN DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
GESTIÓN 2019**

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZOS (SEMANAS)	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
				S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
15	APROBACIÓN LEGAL MEDIANTE RES. ADM. DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (MPP)	MAE/DAJ	1												
16	DIFUSIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ACTUALIZADOS	UC	1												
17	ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PUESTOS	UTTI	6												
18	APROBACIÓN LEGAL MEDIANTE RES. ADM. DEL MANUAL DE PUESTOS (MP)	MAE/DAJ	1												
19	DIFUSIÓN DEL MANUAL DE PUESTOS ACTUALIZADO	UC	1												
20	ACTUALIZACIÓN DE LOS REGLAMENTOS ESPECÍFICOS	SG	3												
21	ACTUALIZACIÓN DE LOS REGLAMENTOS INTERNOS	SG	3												
22	APROBACIÓN LEGAL MEDIANTE RES. ADM. DE LOS REGLAMENTOS ESPECÍFICOS Y REGLAMENTOS INTERNOS ACTUALIZADOS	MAE/DAJ	1												
23	DIFUSIÓN DE LOS REGLAMENTOS ESPECÍFICOS E INTERNOS ACTUALIZADOS	UC	1												
ETAPA DE SEGUIMIENTO															
24	IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE CONTROL	SG	5												
25	ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN	SG	CONTINUO												
26	ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL DE IMPLANTACIÓN	SG/UP	1												

MAE: Máxima Autoridad Ejecutiva

SG: Secretaría General

UP: Unidad de Planeación

UTTI: Unidad de Talento Humano

USR: Unidad de Sistemas y Redes

DAJ: Dirección de Asuntos Jurídicos

6. Recursos.

6.1. Recursos humanos.

En base a la Resolución Administrativa DP - RA N° 036/2019 - 2020 que aprueba la Escala Salarial y Planilla Presupuestaria de la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de contar con los recursos humanos necesarios para implantar el plan, se evidencia modificaciones de incremento y decremento de salarios y adición y eliminación en algunos ítems, sin afectar el techo presupuestario para pago de salarios; dichas modificaciones fueron aprobadas por el órgano rector mediante Resolución Ministerial N° 990 del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas del Estado Plurinacional de Bolivia, en fecha 06 de septiembre de 2019.

6.2. Recursos materiales.

Para la ejecución del proceso de la implantación, se requiere:

- Dispositivo de Almacenamiento USB
- Material logístico para la Unidad de Planificación.
- Material de escritorio

6.3. Recursos financieros.

Se establece que esta actividad requerirá una asignación presupuestaria adicional a la Unidad de Planificación para la compra de dispositivos de almacenamiento USB para las Áreas, que contendrá todos los documentos elaborados y/o actualizados de la Defensoría del Pueblo, toda vez que los recursos asignados para este fin fueron dispuestos para otras actividades de la Defensoría del Pueblo.

7. Alcance y Responsabilidad

El presente Plan de Implantación tiene alcance a todas las Áreas y Unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo y su aplicación y desarrollo es de carácter obligatorio para todas las servidoras y servidores públicos de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, departamental y regional.

Las Unidades responsables de su aplicación son:

- ❖ La Máxima Autoridad Ejecutiva que delega funciones a Secretaría General para la supervisión en la ejecución del Plan de Implantación.

- ❖ La instancia técnica responsable de viabilizar la ejecución del Plan de Implantación velando por el cumplimiento de los aspectos técnico-normativos es Secretaría General a través de la Unidad de Planificación.
- ❖ La Unidad Financiera velará por proporcionar los recursos necesarios que se requieran para llevar adelante el proceso de implantación de la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo.

Todas las Áreas y Unidades de la Defensoría del Pueblo, tienen la responsabilidad de coadyuvar en el proceso de implantación, proporcionando la información requerida, asistiendo y participando activamente de las reuniones programadas y presentando la documentación necesaria dentro de los plazos establecidos en el presente Plan de Implantación.

8. Difusión y seguimiento del Plan de Implantación.

8.1. Etapa de difusión.

Esta etapa es de carácter transversal dentro del Plan de Implantación, porque si bien debe iniciarse con la difusión interna de la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo, asimismo debe realizarse la difusión y socialización de cada uno de los productos obtenidos en el marco de la ejecución del Plan de Implantación.

En esta primera etapa la difusión debe ser realizada en tiempos determinados en forma continua, amplia y masiva, al que los servidores(as) públicos(as) deben tener acceso en todo momento.

Para fines de transparencia institucional, tanto la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo, así como los documentos originados de este proceso, deberán ser difundidos masivamente a través de la página institucional de la Defensoría del Pueblo:

<http://sistdp.defensoria.gob.bo/dp/>

Así como su difusión y socialización externa a través de la página web de la Defensoría del Pueblo:

<https://www.defensoria.gob.bo/>

Responsables: Unidad de Comunicación y Unidad de Planificación.

8.2. Cronograma de Difusión y Seguimiento Plan de Implantación

PROGRAMA	ACTIVIDAD	TAREA	INDICADOR	PLAZO	RESPONSABLE
IMPLEMENTACION DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Reformulación al POA Gestión 2019	3er. Proceso de Reformulación al POA	1 Informe de Reformulación al POA elaborado	4 días hábiles	Jefe Unidad de Planificación
		Emisión de Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa emitida	2 días hábiles	Director de Asuntos Jurídicos
		Aprobación y firma Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa aprobada	2 días hábiles	Defensor del Pueblo
	Ajustes a la Escala Salarial	Elaboración y presentación de la propuesta de Escala Salarial aprobada por el MEFP	1 documento presentado	15 días hábiles	Jefe de la Unidad de Talento Humano
		Emisión de Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa emitida	2 días hábiles	Director de Asuntos Jurídicos
		Aprobación y firma Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa aprobada	2 días hábiles	Defensor del Pueblo
	Elaboración de Planes Operativos Anuales Individuales (POAI's)	Elaboración de los Planes Operativos Anuales Individuales	1 Informe con Planes Operativos Anuales Individuales elaborados	3 días hábiles	Jefe de la Unidad de Talento Humano
		Emisión de Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa emitida	2 días hábiles	Director de Asuntos Jurídicos
		Aprobación y firma Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa aprobada	2 días hábiles	Defensor del Pueblo
	Difusión de la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo	Difusión de la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo a través de los correos institucionales.	1 Informe de Reestructuración Organizacional con su Resolución Administrativa aprobado y difundido	1 día hábil	Jefe de la Unidad de Planificación
	Elaboración y actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF)	Elaboración y actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF)	1 Manual de Organización y Funciones actualizado (MOF)	20 días hábiles	Jefe de la Unidad de Planificación
		Emisión de Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa emitida	2 días hábiles	Director de Asuntos Jurídicos
		Aprobación y firma Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa aprobada	2 días hábiles	Defensor del Pueblo
		Difusión maestra del Manual de Organización y Funciones (MOF)	1 Manual de Organización y Funciones actualizado, difundido a través de la página web institucional	2 días hábiles	Jefe de la Unidad de Comunicación
	Establecimiento Canales de Comunicación formales institucionales (CCFI)	Diseño de los Canales de Comunicaciones formales institucionales (CCFI)	1 Informe elaborado	10 días hábiles	Jefe de la Unidad de Planificación
Establecimiento e implementación de los Canales		1 Módulo del Sistema SISCO Actualizado e implementado	5 días hábiles	Jefe de la Unidad de Sistemas y Redes	



		de Comunicación formales institucionales (CCFI)			
		Difusión de los Canales de Comunicación formales institucionales (CCFI)	1 Producto comunicacional difundido a través de los correos electrónicos institucionales	5 días hábiles	Jefe de la Unidad de Comunicación
Elaboración y Actualización de los Manuales de Procesos y Procedimientos (MPP)		Elaboración y actualización de los Manuales de Procesos y Procedimientos (MPP)	1 Informe final y Manuales de Procesos y Procedimientos actualizados (MPP)	35 días hábiles	Jefe de la Unidad de Planificación
		Emisión de Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa emitida	2 días hábiles	Director de Asuntos Jurídicos
		Aprobación y firma Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa aprobada	2 días hábiles	Defensor del Pueblo
		Difusión masiva de los Manuales de Procesos y Procedimientos (MPP)	1 Producto comunicacional con los Manuales de Procesos y Procedimientos actualizados difundido a través de la página web institucional	2 días hábiles	Jefe de la Unidad de Comunicación
Elaboración y/o actualización del Manual de Puestos (MP)		Elaboración y/o actualización del Manual de Puestos (MP)	1 Manual de Puestos elaborado y/o actualizado (MP)	30 días hábiles	Jefe de la Unidad de Talento Humano
		Emisión de Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa emitida	2 días hábiles	Director de Asuntos Jurídicos
		Aprobación y firma Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa aprobada	2 días hábiles	Defensor del Pueblo
		Difusión masiva del Manual de Puestos (MP)	1 Manual de Puestos actualizado difundido a través de la página web institucional	2 días hábiles	Jefe de la Unidad de Comunicación
Actualización de los Reglamentos Específicos y Reglamentos Internos de la Defensoría del Pueblo		Actualización de los Reglamentos Específicos y Reglamentos Internos de la Defensoría del Pueblo	Reglamentos Específicos y Reglamentos Internos actualizados	15 días hábiles	Secretaría General
		Emisión de Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa emitida	2 días hábiles	Director de Asuntos Jurídicos
		Aprobación y firma Resolución Administrativa	1 Resolución Administrativa aprobada	2 días hábiles	Defensor del Pueblo
		Difusión masiva de los Reglamentos Específicos y/o Reglamentos Internos actualizados	1 Producto comunicacional con los Reglamentos Específicos y Reglamentos Internos actualizados, difundido a través de la página web institucional	2 días hábiles	Jefe de la Unidad de Comunicación

ANEXO 2



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
DP-RA N° 101/2019-2020**

La Paz, 30 de diciembre de 2019

VISTOS Y CONSIDERANDO:

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

Que, el Artículo 222 Numeral 9 de la Norma Fundamental, entre las atribuciones de la Defensoría del Pueblo, dispone la de elaborar reglamentos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

Que, el Artículo 232 del Texto Constitucional, determina que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

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

Que, los Parágrafos I y II del Artículo 2 de la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016 del Defensor del Pueblo, prescribe que la Defensoría del Pueblo es una institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales. Asimismo, determina que la misma, tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; y que en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, estando sometida al control fiscal, con sede en la ciudad de La Paz.

Que, el numeral 13 del Artículo 14 de la mencionada Ley, entre las atribuciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, dispone la de aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.

Que, los Artículos 30 y 31 del mismo cuerpo normativo legal, determina que la Administración de la Defensoría del Pueblo está sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, las normas conexas y sus disposiciones reglamentarias; en consecuencia señala que las servidoras y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, se hallan sujetos a la Ley que rige el Servicio Público.

Que, el Artículo 7 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, instituye que el Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de



Operaciones; evitando la duplicidad de objetivos y atribuciones, mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades, en seguimiento de los siguientes preceptos: a. Se centralizará en la entidad cabeza de sector de los diferentes niveles de gobierno, las funciones de adoptar políticas, emitir normas y vigilar su ejecución y cumplimiento; y se desconcentrará o descentralizará la ejecución de las políticas y el manejo de los sistemas de administración; b. Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta Ley.

Que, el Artículo 27 de la citada Ley, prevé que cada entidad del Sector Público elaborara en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno.

Que, los incisos a), b) y c) del artículo 5 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055, señalan las Atribuciones institucionales de las Entidades Públicas entre las cuales el Ministerio de Hacienda, actualmente Ministerio de Economía y Finanzas Públicas es el órgano rector del Sistema de Organización Administrativa, sus facultades básicas están descritas en el artículo 20 de la Ley 1178 y son ejercidas a través de su unidad técnica especializada, es decir la Dirección de Organización, Normas y Procedimientos Administrativos – DONPA. Asimismo, establece que cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las normas básicas su Reglamento Específico para la implantación del Sistema de Organización Administrativa el cual debe ser aprobado mediante disposición legal interna, previa compatibilización del por el órgano rector.

Que, los numerales 4 y 17 del Artículo 8 del Reglamento de la Ley N° 870, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 088/2019-2020 de 03 diciembre de 2019, entre las funciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, prescribe la de aprobar los Reglamentos y normativa interna para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, así como la de suscribir Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas.

Que, el Artículo 5 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo, aprobada mediante Resolución Administrativa N° DP-RA N° 07/2019-2020 de 06 de marzo de 2019, instituye que el Reglamento Específico deberá ser actualizado cuando se justifiquen modificaciones al Sistema sin contravenir los principios que rigen las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, las disposiciones legales vigentes y principios técnicos generales en materia de Organización.

CONSIDERANDO.

Que, mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 007/2019-2020 de 06 de marzo de 2019, se aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA).

Que, mediante Nota MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/N° 1938/2019 de 26 de diciembre de 2019, elaborada por Franz Roberto Quisbert Parra, Director General de Normas de Gestión





Pública, por la cual se realiza la compatibilización de las modificaciones del RE-SOA de la Defensoría del Pueblo, indicando que las modificaciones realizadas al mencionado Reglamento, se encuentran en el marco de la normativa vigente y que la misma debe ser aprobada mediante Resolución expresa para su posterior remisión en copia a la Dirección General de Normas de Gestión Pública del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para su registro y archivo correspondiente.

Que, el Informe DP-SG-UP N° 0597/2019 de 14 de noviembre de 2019, realizada por la Unidad de Planificación de la Defensoría del Pueblo, establece que de la revisión de la Nueva Estructura Organizacional de la Institución, aprobada por Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de 18 de junio de 2019, se determina la realización de actualizaciones del RE-SOA de la Defensoría del Pueblo; considerando que en el nivel ejecutivo se incorporó "Direcciones", en el nivel operativo "Coordinaciones Regionales" y "Responsables", y se suprimió el nivel de asesoramiento; por lo cual, recomienda remitir el señalado informe a la Dirección de Asuntos Jurídicos, para fines consiguientes de sustento y criterio jurídico.

Que, el Informe DP-DAJ-INF N° 171/2019 de 30 de diciembre de 2019, **concluye que** la aprobación de la actualización del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), es viable, toda vez que la misma se encuentra debidamente compatibilizada por el Órgano Rector, conforme a las previsiones del Artículo 27 de la Ley N° 1178, los incisos a), b) y c) del artículo 5 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055 y el Artículo 5 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa vigente, en consecuencia al no contravenir ninguna normativa vigente, **recomienda** a la Defensora del Pueblo, aprobar la actualización del RE-SOA, mediante Resolución Administrativa.

POR TANTO:

La Defensora del Pueblo a.i., Nadia Alejandra Cruz Tarifa, en ejercicio de sus funciones establecidas en la normativa vigente,

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar la actualización del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, que en su integridad forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa, en sus IV Capítulos, 26 (veintiséis) Artículos.

SEGUNDO.- Aprobar los Informes DP-SG-UP N° 0597/2019 de 14 de noviembre de 2019, elaborada por la Unidad de Planificación de la Defensoría del Pueblo y DP-DAJ-INF N° 171/2019 de 30 de diciembre de 2019, realizado por la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo.

TERCERO.- Instruir a Secretaria General para que a través de la Unidad de Planificación, realice las gestiones necesarias para la publicación y difusión del



Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo; así como, su remisión en copia a la Dirección General de Normas de Gestión Pública del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

CUARTO.- Queda abrogada la Resolución Administrativa DP-RA N° 007/2019-2020 de 06 de marzo de 2019.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVASE.




Lidia Alejandra Cruz Tarifo
DEFENSORA DEL PUEBLO S.J.



INFORME
DP-DAJ-INF N° 171/2019

A: Dra. Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.

VIA: Benjamín Aguilar Gutiérrez
DIRECTOR DE ASUNTOS JURÍDICO

REF: **APROBACIÓN DEL REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)**

Fecha: La Paz, 30 de diciembre de 2019

De mi mayor consideración:

En atención a Hoja de Ruta Nro. SISCO/25480/2019, respecto a la aprobación del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), debidamente compatibilizado, tengo a bien emitir el presente Informe Jurídico:

I. ANTECEDENTES

Mediante Informe DP-SG-UP N° 0597/2019, de 14 de noviembre de 2019, elaborada por la Unidad de Planificación de la Defensoría del Pueblo, establece que de la revisión de la Nueva Estructura Organizacional de la Institución, aprobado por Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de 18 de junio de 2019, se determina la necesidad de la realización de actualizaciones del RE-SOA de la Defensoría del Pueblo; considerando que en el nivel ejecutivo se incorporó "Direcciones", en el nivel operativo "Coordinaciones Regionales" y "Responsables", y se suprimió el nivel de asesoramiento; por lo cual, recomienda remitir el señalado informe a la Dirección de Asuntos Jurídicos, para fines consiguientes de sustento y criterio jurídico.

Por Nota MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/N° 1938/2019 de 26 de diciembre de 2019, emitida por Franz Roberto Quisbert Parra, Director General de Normas de Gestión Pública, por la cual se realiza la compatibilización de las modificaciones del RE-SOA de la Defensoría del Pueblo, indicando que las modificaciones realizadas al mencionado Reglamento, se encuentran en el marco de la normativa vigente y que la misma debe ser aprobada mediante Resolución expresa para su posterior remisión en copia a la Dirección General de Normas de Gestión Pública del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para su registro y archivo correspondiente.

Proyecto de Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RE-SOA de la Defensoría del Pueblo debidamente compatibilizado.

II. NORMATIVA APLICABLE

La solicitud que nos ocupa será analizada bajo las siguientes normas:

- Constitución Política del Estado de 07 de febrero de 2009;
- Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo;
- Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales;

- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997;
- Reglamento a la Ley N° 870 del Defensor del Pueblo aprobado mediante Resolución Administrativa RA-DP N° 088/2019-2020 de 03 diciembre de 2019; y
- Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo, aprobada mediante Resolución Administrativa N° DP-RA N° 07/2019-2020 de 06 de marzo de 2019.

III. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

Bajo las previsiones de los Parágrafos I y III del Artículo 218 de la Constitución Política del Estado, concordante con los parágrafos I y III del Artículo 2 de la Ley N°870 de 13 de diciembre de 2016, se establece que la Defensoría del Pueblo debe velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, al efecto se constituye en una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa; en consecuencia no recibe instrucciones de los órganos del Estado en el ejercicio de sus funciones, y se encuentra sometida al control fiscal y con sede en la ciudad de La Paz.

En ese contexto, el Artículo 222 Numeral 9 de la mencionada Norma Fundamental, entre las atribuciones de la Defensoría del Pueblo, dispone la de elaborar reglamentos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

Conforme a las determinaciones del artículo 232 del Texto Constitucional, 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.

En ese sentido, todo servidor público en observancia de los Números 1 y 2 del Artículo 235 de la Norma Suprema, tiene la obligación de cumplir la Constitución y las Leyes, así como asumir sus responsabilidades de acuerdo a los principios que rigen la Función Pública.

Asimismo, bajo las previsiones del numeral 13 del Artículo 14 de la Ley N° 870, concordante con los numerales 4 y 17 del Artículo 8 del Reglamento de la Ley N° 870, se prevé que la aprobación de Reglamentos de la Defensoría del Pueblo, se encuentra bajo la atribución de su Autoridad, la cual debe ser realizado mediante Resolución Administrativa.

Los Artículos 30 y 31 del mismo cuerpo normativo legal, determina que la Administración de la Defensoría del Pueblo está sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, las normas conexas y sus disposiciones reglamentarias; en consecuencia, señala que las servidoras y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, se hallan sujetos a la Ley que rige el Servicio Público.

Por otra parte, el Artículo 7 de la Ley N° 1178, instituye que el Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones; evitando la duplicidad de objetivos y atribuciones, mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades, en seguimiento de los siguientes preceptos: a. Se centralizará en la entidad cabeza de sector de los diferentes niveles de gobierno, las funciones de



adoptar políticas, emitir normas y vigilar su ejecución y cumplimiento; y se desconcentrará o descentralizará la ejecución de las políticas y el manejo de los sistemas de administración; b. Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta Ley.

Al efecto, el Artículo 27 de la Ley N° 1178, prescribe que cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno.

En tal contexto, los incisos a), b) y c) del artículo 5 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055, prevén las Atribuciones institucionales de las Entidades Públicas entre las cuales el Ministerio de Hacienda, actualmente Ministerio de Economía y Finanzas Públicas es el órgano rector del Sistema de Organización Administrativa, sus facultades básicas están descritas en el artículo 20 de la Ley 1178 y son ejercidas a través de su unidad técnica especializada, es decir la Dirección de Organización, Normas y Procedimientos Administrativos – DONPA. Asimismo, establece que **cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las normas básicas su Reglamento Específico para la implantación del Sistema de Organización Administrativa el cual debe ser aprobado mediante disposición legal interna, previa compatibilización por el órgano rector.**

En ese sentido, el RE-SOA de la Defensoría del Pueblo en su Artículo 5, determina que el Reglamento Específico debe ser actualizado cuando se justifiquen las modificaciones al Sistema, sin contravenir los principios que rigen las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, las disposiciones legales vigentes y principios técnicos generales en materia de Organización.

Bajo las previsiones normativas citadas precedentemente y conforme al informe DP-SG-UP N° 0597/2019 de 14 de noviembre de 2019, elaborada por la Unidad de Planificación de la Defensoría del Pueblo, se establece la necesidad de aprobar las actualizaciones del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la Defensoría del Pueblo, toda vez, que el mismo se encuentra desactualizada y descontextualizada, debido a la reestructuración organizacional de la Defensoría del Pueblo, aprobada mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de 18 de junio de 2019.

Al efecto, de la revisión de los antecedentes del proyecto de actualización del mencionado Reglamento, se puede evidenciar que la misma se encuentra compatibilizada por el Órgano Rector mediante Nota MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/N° 1938/2019 de 26 de diciembre de 2019, en observancia de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, así como del Artículo 5 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa vigente de la Defensoría del Pueblo. Por lo cual, la aprobación del mismo, debe ser realizada mediante Resolución Administrativa suscrita por su autoridad como Defensora del Pueblo en uso de sus atribuciones establecidas en el Numeral 13 del Artículo 14 de la Ley N° 870, concordante con los numerales 4 y 17 del Artículo 8 de su Reglamento.

IV. CONCLUSIÓN

De la revisión de los antecedentes y la normativa citada, se concluye que la aprobación de la actualización del Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), es viable, toda vez que la misma se encuentra debidamente compatibilizada por el Órgano Rector, conforme a las previsiones del Artículo 27 de la Ley N° 1178, los incisos a), b) y c) del artículo 5 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055 y el Artículo 5 del Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa vigente, en consecuencia no contraviene ninguna normativa vigente.

Al efecto, bajo las disposiciones normativas expuestas anteriormente, corresponde que la actualización del RE-SOA, sea realizada mediante Resolución Administrativa suscrita por su autoridad.

V. RECOMENDACIÓN.

Bajo la conclusión establecida, se recomienda a su autoridad suscribir la Resolución Administrativa aprobando la actualización del Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), al efecto remito proyecto de Resolución.

Es cuanto informo a los fines consiguientes.


Benigno Aguirre
DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS
DEFENSA DEL PUEBLO

Cc.: Arch.

2019



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

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

Resolución Administrativa DP-RA N° 101/2019 – 2020





Elaborado por la Unidad de Planificación:

Omar Federico Cuba
Jefe de la Unidad de Planificación

Oscar E. Lujan M.
Profesional II – Planificador

Miguel Ángel Viscarra A.
Profesional II – Consultor en Gestión Estratégica Institucional



INDICE

CAPITULO I – DISPOSICIONES GENERALES	5
<i>Artículo 1. Objeto del Reglamento.....</i>	5
<i>Artículo 2. Alcances del Reglamento Especifico</i>	5
<i>Artículo 3. Base Legal</i>	6
<i>Artículo 4. Aprobación, Vigencia y Difusión del Reglamento Especifico.....</i>	6
<i>Artículo 5. Revisión y Actualización del Reglamento Especifico.....</i>	7
<i>Artículo 6. Responsable de la aplicación y operación del Sistema de Organización Administrativa.....</i>	7
<i>Artículo 7. Cláusula de Previsión.....</i>	8
CAPITULO II – ANÁLISIS ORGANIZACIONAL	8
<i>Artículo 8. Objetivo del proceso de Análisis Organizacional</i>	8
<i>Artículo 9. Marco de Referencia para el Análisis Organizacional.....</i>	9
<i>Artículo 10. Proceso de Análisis Organizacional.....</i>	10
<i>Artículo 11. Análisis Coyuntural.....</i>	14
<i>Artículo 12. Área Responsable del Proceso de Análisis Organizacional</i>	14
<i>Artículo 13. Período de Ejecución del Proceso de Análisis Organizacional.....</i>	15
CAPITULO III – DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL.....	15
<i>Artículo 14. Objetivo del Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional.....</i>	15
<i>Artículo 15. Proceso del Diseño o Rediseño Organizacional</i>	15
<i>Artículo 16. Comunicación y Coordinación Organizacional.....</i>	22
<i>Artículo 17. Servicio al Usuario</i>	27
<i>Artículo 18. Formalización del Diseño Organizacional y Aprobación de Manuales</i>	28
<i>Artículo 19. Área Responsable del Diseño o Rediseño Organizacional.....</i>	29
<i>Artículo 20. Período de Tiempo para la Ejecución del Proceso de Diseño Organizacional.....</i>	29



CAPITULO IV – IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL 29

Artículo 21. Objetivo del Proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional.... 29

Artículo 22. Plan de Implantación..... 29

Artículo 23. Requisitos para la implantación: 31

Artículo 24. Aprobación, Ejecución y Seguimiento del Plan de Implantación 32

Artículo 25. Área Organizacional Responsable de la Ejecución del Proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional 32

Artículo 26. Periodo de Tiempo para la Ejecución del Proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional 32



REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN

ADMINISTRATIVA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

CAPITULO I – DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del Reglamento

El objeto del presente Reglamento Especifico es el de establecer la normativa específica para la implantación e institucionalización del Sistema de Organización Administrativa en la Defensoría del Pueblo, regulando la realización de los procesos de análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional, sus responsables y los periodos de su realización, en base a los siguientes objetivos específicos:

- Lograr que la estructura de la Defensoría del Pueblo se establezca bajo criterios técnicos y en sujeción a las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, el presente Reglamento Especifico, Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual, de tal forma que optimice: la comunicación, coordinación, logro de objetivos y alcance de resultados.
- Contribuir a que la prestación de servicios en la Defensoría del Pueblo sea eficiente, eficaz, oportuna, transparente, de calidad y con calidez, de acuerdo a la misión visión y principios institucionales establecidos.

Artículo 2. Alcances del Reglamento Especifico

El presente RE-SOA, es de aplicación obligatoria en la Defensoría del Pueblo, abarcando la totalidad de las unidades organizacionales, tanto en la Oficina Nacional como en las Delegaciones Defensoriales Departamentales, Delegaciones Defensoriales Especiales, Coordinaciones Regionales, unidades desconcentradas, los programas y proyectos y otras instancias organizacionales defensoriales, así como para todos y cada uno de sus servidores públicos sin distinción alguna de jerarquía.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.l.	30 – 12 – 2019

Artículo 3. Base Legal

Constituyen la base legal del Reglamento, las siguientes disposiciones:

- a) Ley N° 1178, de Administración y control Gubernamental, que establece los Sistemas de Administración y Control de las Entidades Públicas.
- b) Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo.
- c) Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 del 20 de mayo de 1997.
- d) Decreto Supremo N° 23318-A de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- e) Decreto Supremo N° 26237 del 29 de junio del 2001 que modifica los artículos 12, 14 al 16, 18, 21 al 31 y 67 del Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.


Artículo 4. Aprobación, Vigencia y Difusión del Reglamento Especifico

El presente Reglamento deberá ser aprobado y puesto en vigencia mediante Resolución Administrativa emitida por el(la) Defensor(a) del Pueblo en su condición de Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad, una vez se haya cumplido con la Compatibilización del Reglamento Especifico emitida por el Órgano Rector.

La Unidad de Planificación es el área responsable del proceso de elaboración del Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa de la entidad hasta su compatibilización. Asimismo, posterior a su aprobación, deberá difundirlo al interior de la Defensoría del Pueblo y supervisar su correcta aplicación.

Mientras no exista una disposición contraria o modificación a las Normas Básicas del SOA, el presente Reglamento Especifico tiene vigencia y es de aplicación obligatoria en todos los procesos correspondientes a ser desarrollados en el marco del Sistema de Organización Administrativa.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscara Arias - Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 - 11 - 2019
Revisado por:	Orner Federico Cuba - Jefe de la Unidad de Planificación	23 - 12 - 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa - Defensora del Pueblo a.i.	30 - 12 - 2019

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Resolución Administrativa DP-RA N° 101/2019-2020 Versión: 2 Página 7 de 34
---	---	---

Artículo 5. Revisión y Actualización del Reglamento Específico

El presente Reglamento Específico deberá ser actualizado cuando el Órgano Rector realice modificaciones a las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa o producto de la dinámica administrativa, cuando se justifiquen modificaciones al funcionamiento del SOA de la Defensoría del Pueblo, sin contravenir los principios que rigen las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, las disposiciones legales vigentes y principios técnicos generales en materia de organización.

El presente Reglamento está sujeto a revisión periódica por parte de la Unidad de Planificación, que es responsable de su actualización o la realización de ajustes en función a la experiencia de su aplicación, dinámica administrativa, modificaciones de la Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo, las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (SOA) y las disposiciones modificatorias en materia organizacional.

El Reglamento ajustado deberá ser aprobado conforme lo previsto en el artículo precedente. Ante una modificación sustancial deberá ser sometido a una nueva compatibilización por el Órgano Rector.

Artículo 6. Responsable de la aplicación y operación del Sistema de Organización Administrativa

De acuerdo a la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales, Art. 27, el(la) Defensor(a) del Pueblo, como Máxima Autoridad Ejecutiva, es responsable de la implantación del Sistema de Organización Administrativa.

La Unidad de Planificación, es responsable de su aplicación y del seguimiento al proceso de profundización de su implantación.

El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo es responsabilidad de Unidad de Planificación, en un trabajo conjunto con todas las áreas, unidades, Delegaciones Defensoriales Departamentales, Coordinaciones Regionales u otras instancias organizacionales involucradas en la especificidad de cada uno de los procesos.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Ángel Viscarra Arriola – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019



Todos las servidoras y servidores de la Defensoría serán responsables en el ámbito de su competencia.

Las funciones de emisión de directrices, coordinación, evaluación, seguimiento y consolidación de la ejecución de los procesos de análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional serán realizadas por la Unidad de Planificación.

Artículo 7. Cláusula de Previsión

En caso de presentarse omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Reglamento Específico de la Defensoría del Pueblo, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante R.S. No. 217055 de fecha 20 de Mayo de 1997.

CAPITULO II – ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Artículo 8. Objetivo del proceso de Análisis Organizacional

Tiene como objetivo evaluar la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo, respecto al desarrollo de sus competencias y atribuciones y que permita lograr los objetivos y acciones estratégicas institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo, los Planes de Operaciones Anuales (POAs), que a su vez permitan contribuir hacia el logro de los Pilares del Plan de Desarrollo Económico y Social.

El proceso de análisis organizacional se realizará con el objetivo fundamental de evaluar:

- La calidad de los servicios que presta la Defensoría del Pueblo a la población.
- La satisfacción de las necesidades de los usuarios tanto internos como externos.
- Las funciones emergentes de los procesos y procedimientos asignadas a cada área y unidad organizacional de manera eficaz.



		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscara Amata – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019

- Los canales de comunicación y coordinación que estén formalmente establecidos y si los mismos aportan a la consecución de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional
- Los resultados obtenidos de cada proceso y procedimiento que estén de acuerdo con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual de la Defensoría del Pueblo.
- La flexibilidad de estructura organizacional y su adaptación a los cambios institucionales y del entorno y ante las contingencias que pueden haber ocasionado desvíos de la programación en relación a las estrategias definidas para alcanzar las acciones y resultados establecidos.
- Otros aspectos relacionados a la estructura organizacional que puedan afectar al cumplimiento de la misión y atribuciones y competencia de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, la Unidad de Planificación con la aprobación de la Máxima Autoridad Ejecutiva, podrá realizar un análisis coyuntural de la organización administrativa de la entidad, en el momento que se considere oportuno y, de acuerdo con lo establecido por el artículo 12 del presente reglamento, a fin de solucionar problemas de carácter coyuntural que se presenten en la Defensoría del Pueblo durante el ejercicio de la gestión.

Artículo 9. Marco de Referencia para el Análisis Organizacional

Para realizar el análisis organizacional deben considerarse como componentes de referencia:

- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales de 20 de julio de 1990.
- Ley N° 870 del Defensor del Pueblo de 13 de diciembre de 2016.
- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 del 20 de mayo de 1997.
- Plan de Desarrollo Económico Social (PDES).

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Vacariz Amela – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019

- e. Plan Estratégico Institucional (PEI).
- f. El Plan Operativo Anual de la gestión pasada y actual.
- g. Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual actual.
- h. El Manual de Organización y Funciones (MOF).
- i. El Manual de Procesos y Procedimientos.
- j. Informes de auditoría.

Artículo 10. Proceso de Análisis Organizacional

El análisis organizacional a efectuarse en la Defensoría del Pueblo, comprenderá el análisis retrospectivo, el análisis prospectivo y la formalización del análisis organizacional.

I. Análisis Retrospectivo

El análisis retrospectivo, deberá efectuarse con la evaluación cuantitativa y cualitativa de los resultados alcanzados en la gestión pasada respecto a lo programado estableciendo si la estructura organizacional ha coadyuvado al logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional

El análisis retrospectivo deberá considerar principalmente los siguientes criterios:

- a) **Servicios a los usuarios:** Para determinar principalmente la identificación de los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo y su percepción por parte de los usuarios y peticionarios, es clara y coincidente, analizar si los servicios satisfacen las necesidades de los usuarios internos y externos, si se han establecido parámetros de medición de calidad de los servicios que genera la entidad y si la cantidad y calidad de los servicios cumple con dichos parámetros de medición predeterminados para calificarse como eficientes y eficaces y finalmente analizar, si existieran, reclamos de los usuarios o peticionarios con respecto al servicio brindado por la institución.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscana Amiola - Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 - 11 - 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba - Jefe de la Unidad de Planificación	23 - 12 - 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa - Defensora del Pueblo a.i.	30 - 12 - 2019





- b) **Procesos y Procedimientos:** Para determinar principalmente si los mismos están claramente establecidos, si el servicio contempla calidad y calidez en la prestación del mismo tanto al interior como al exterior de la institución, si su efectividad a medirse en relación con el grado de satisfacción alcanzado de los usuarios y su orientación al logro de las acciones tanto estratégicas como de corto plazo, al cumplimiento de los resultados e indicadores son cuantificables y medibles en términos reales, si los recursos humanos, materiales y económicos para desarrollar las operaciones y tareas han sido correctamente asignados y utilizados en conformidad a los procesos y procedimientos y finalmente si todos los procesos y procedimientos substanciales de la Defensoría del pueblo están formalizados en el Manual de Procesos y Procedimientos.
- c) **Áreas y unidades organizacionales:** Para determinar principalmente si la conformación de las mismas han constituido un medio eficaz, eficiente y efectivo de acuerdo a las prioridades de las mismas para el logro de sus acciones y la consecución de las acciones institucionales, si las áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo están conformadas por unidades cuyas funciones se encuentran relacionadas entre sí y responden a los procesos y procedimientos establecidos, si no existe duplicidad en sus funciones y está claramente delimitado el ámbito de competencia y si los niveles y tipos de autoridad están claramente definidos para cada una de las unidades organizacionales de la institución.
- d) **Canales y medios de comunicación:** Para identificar, si están formalmente establecidos, si son utilizados en forma eficaz, eficiente y efectiva facilitando los flujos de información entre áreas, unidades y equipos de trabajo y si brindan información oportuna, clara y confiable para la oportuna toma de decisiones.
- e) **Instancias de coordinación:** Para verificar si las acciones de coordinación fueron efectivas para el logro de resultados y uso de recursos tanto de las áreas como unidades funcionales.
- f) **Flexibilidad de la estructura organizacional:** Se analizará el grado de flexibilidad de la estructura organizacional frente a los cambios internos, del entorno y ante las



		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Arriola - Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 - 11 - 2019
Revisado por:	Omar Federico Gube - Jefe de la Unidad de Planificación	23 - 12 - 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa - Defensora del Pueblo a.i.	30 - 12 - 2019

contingencias que ocasionen desvíos de la programación en relación a las estrategias definidas para el logro de las acciones propuestas.

- g) Otros aspectos referentes a la gestión organizacional de la Defensoría del Pueblo.

La etapa del análisis retrospectivo habitualmente debe coincidir con la etapa del análisis de situación establecido para la elaboración del Plan de Operaciones Anual de la Defensoría del Pueblo.

II. Análisis Prospectivo

El análisis prospectivo tiene como base los resultados del análisis retrospectivo. Su propósito es el de evaluar la situación futura de la Defensoría del Pueblo para alcanzar sus objetivos y estrategias institucionales establecidas en su Plan Estratégico Institucional, con el fin de detectar si existe la necesidad de realizar ajustes o cambios a la estructura organizacional.

El análisis prospectivo deberá realizarse minimamente en base a los siguientes criterios:

- Ser estratégico, en la medida que refleje los alcances del Plan de Desarrollo Económico Social y el Plan Estratégico Institucional.
- Estar enmarcado dentro del techo presupuestario establecido en el Presupuesto de Recursos y Gastos programados.
- Identificar y analizar las tendencias de las variables de desarrollo social, económico, político, cultural, legal y tecnológico del entorno, y cómo éstas afectan a la entidad.
- Para ello, se tomarán en cuenta los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional que la Defensoría del Pueblo pretende alcanzar, los programas, proyectos, productos e indicadores de logro establecidos por la institución y las estrategias de la entidad para lograr las acciones tanto de corto plazo como estratégicas institucionales.

Además, se determinará las condiciones futuras en las que se desarrollará la Defensoría del

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscara Amista – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019



Pueblo identificando oportunidades y amenazas, a través de la construcción de escenarios, planteamientos de hipótesis y tendencias futuras que podrían afectar y condicionar a logro de las acciones de corto plazo y operaciones de la institución.

III. Resultados y Formalización del análisis organizacional

El análisis organizacional debe concluir con la elaboración de un documento de "Diagnóstico Organizacional", que contenga los resultados del análisis retrospectivo y prospectivo realizado en el cual se incluyan las conclusiones y recomendaciones precisas sobre la situación organizacional de la entidad.

En base a los resultados del análisis organizacional, el(la) Defensor(a) del Pueblo, en su condición de Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, deberá tomar decisiones respecto al diseño o rediseño organizacional, tomando en cuenta los siguientes aspectos principales:

- a) Adecuar, fusionar, suprimir o crear áreas y unidades organizacionales en función de lograr los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional.
- b) Reubicar las diferentes unidades en la estructura organizativa de la institución.
- c) Redefinir canales y medios de comunicación interna.
- d) Redefinir instancias de coordinación interna y de relacionamiento interinstitucional.
- e) Rediseñar procesos, procedimientos y otros instrumentos específicos de organización.
- f) Replantear los grados de descentralización de funciones y los de desconcentración.

Asimismo producto del análisis organizacional se emitirán informes técnicos específicos de conclusiones y recomendaciones sobre la estructura y la coordinación dentro de la gestión defensorial.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Arriola – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019

Artículo 11. Análisis Coyuntural

La estructura organizacional también podrá ser ajustada cuando sea necesario, en base a un análisis coyuntural a fin de responder a cambios del entorno que afecten el ejercicio de la gestión y/o al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional. El(la) Defensor(a) del Pueblo, deberá aprobar tanto el informe de análisis como la propuesta de ajuste de la estructura organizacional.

El análisis coyuntural podrá contemplar el análisis retrospectivo, prospectivo o ambos, dependiendo de las circunstancias que originaron la decisión de llevar a cabo el mismo, su desarrollo se ajustará a los procedimientos establecidos en el presente reglamento y tomará como base toda la normativa citada en los Artículos 3 y 9 del presente reglamento específico.

Este análisis podrá ser de carácter parcial, tomando sólo aquellos componentes organizacionales que requieran de un ajuste, tomando en cuenta las condiciones políticas actuales en la que se desarrollan las actividades de la institución, la situación social actual imperante y que afecta el desarrollo de las actividades de la Defensoría del Pueblo y las condiciones internas de la institución (clima y cultura organizacional, cambios emergentes en la normativa y otros).

Artículo 12. Área Responsable del Proceso de Análisis Organizacional

La Unidad de Planificación, es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las instancias organizacionales de la Defensoría del Pueblo involucradas en el proceso a nivel nacional, quienes serán los responsables de ejecutar el análisis de las áreas y unidades de su competencia en sus dos etapas.

El documento final del Análisis Organizacional deberá ser consensuado con todo el personal jerárquico de la Defensoría del Pueblo para su consolidación por la Unidad de Planificación. Una vez consolidado, será remitido a la Máxima Autoridad de la Defensoría del Pueblo para su aprobación.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Arriola – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019

**Artículo 13. Período de Ejecución del Proceso de Análisis Organizacional**

El proceso de análisis organizacional debe realizarse hasta el mes de junio de cada gestión, coincidiendo con el proceso de análisis situacional del Plan Operativo Anual. Así mismo este análisis podrá realizarse en cualquier momento de la gestión de acuerdo a las necesidades institucionales.

CAPITULO III – DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**Artículo 14. Objetivo del Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional**

El proceso de diseño o rediseño organizacional, tiene por objeto diseñar y/o ajustar la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo con base en las recomendaciones del análisis organizacional y/o a los objetivos y atribuciones planteados en el Plan de Desarrollo Económico y Social, y el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo.

Los resultados que se obtengan del proceso de diseño o rediseño organizacional, deberán permitir a la Defensoría del Pueblo adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para alcanzar los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Artículo 15. Proceso del Diseño o Rediseño Organizacional**I. El proceso de diseño o rediseño organizacional, comprende:**

- a) Identificación de los usuarios de la entidad y las necesidades de servicio.
- b) Identificación y evaluación de los productos y servicios prestados.
- c) Diseño y/o rediseño de los procesos, resultados e indicadores.
- d) Identificación de unidades y conformación de áreas organizacionales que llevarán a cabo las operaciones especificando su ámbito de competencia.
- e) Establecimiento de los niveles jerárquicos de la institución.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Aranda – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019



- f) Clasificación de Unidades Organizacionales.
- g) Alcance de Control.
- h) Unidades desconcentradas.
- i) Unidades organizacionales para programas y proyectos.

II. Identificación de los usuarios de la Defensoría del Pueblo y las necesidades de servicio

Todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, deberán identificar el segmento de los usuarios internos y externos de los productos y servicios emergentes de las competencias establecidas para la Defensoría del Pueblo, identificando sus requerimientos, a fin de crear nuevos servicios o rediseñar los existentes, todo en función al marco legal que establece las competencias y alcances de los mismos. La etapa de identificación de los usuarios de la Defensoría del Pueblo es prioritaria en el proceso de diseño o rediseño organizacional, porque la institución interactúa permanentemente con ellos para la consecución de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional.

Para identificar, clasificar y analizar a sus usuarios se deberá realizar una clara diferenciación entre usuarios internos y externos:

Los usuarios internos están constituidos por las y los servidores públicos de todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo, quienes a través de la ejecución de procesos y procedimientos desarrollan sus funciones y cumplen con sus responsabilidades. Para clasificar y analizar a estos usuarios deberán utilizarse criterios de asignación de funciones, determinación de responsabilidades, área o unidad organizacional en la que desempeñan sus funciones, nivel jerárquico al que pertenecen y otros.

Los usuarios externos corresponden a las poblaciones altamente vulnerables (niñez y adolescencia, adulto mayor, personas con discapacidad, TLGB), NPIOC's, poblaciones afrodescendientes, bolivianas y bolivianos en el exterior y migrantes en el país, cualquier

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Arrieta - Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 - 11 - 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba - Jefe de la Unidad de Planificación	23 - 12 - 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa - Defensora del Pueblo a.i.	30 - 12 - 2019



persona natural, jurídica u organización social que así lo solicite, actores sociales relaciones y cooperación internacional. Dichos usuarios deben recibir un tratamiento especial, por constituirse en un factor determinante para el cumplimiento de la misión y visión institucional de la Defensoría del Pueblo, identificando por sobre todo sus necesidades mediante el Sistema de Participación y Control Social establecido en el art. 18 del presente reglamento, encuestas de percepción, sondeos de opinión, reuniones, talleres, seminarios, evaluaciones, estudios, diagnósticos, grupos focales, visitas y otros.

III. Identificación y evaluación de los servicios prestados

Los servicios efectivamente prestados a usuarios externos y/o internos, deberán ser catalogados y evaluados en función de la demanda de los usuarios, satisfacción de sus necesidades y de su contribución a los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional.

La Defensoría del Pueblo vela 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.

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

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

El diseño o rediseño deberá considerar mínimamente las siguientes modalidades:

- a) A nivel de grandes operaciones, cuando su ejecución no requiera un procedimiento específico y su frecuencia no sea rutinaria.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Ametá - Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 - 11 - 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba - Jefe de la Unidad de Planificación	23 - 12 - 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa - Defensora del Pueblo a.i.	30 - 12 - 2019





b) A nivel de operaciones menores, cuando su ejecución requiera un procedimiento específico, su frecuencia hace que sea de carácter rutinario, haciendo viable su estandarización.

El contenido de un proceso debe describir la secuencia lógica de las distintas operaciones de que se compone, señalando mínimamente:

- ¿Por qué se hace?, es la razón o motivo para ejecutar un proceso o procedimiento.
- ¿Quién lo hace?, es decir, el área o unidad encargada de efectuar el proceso/procedimiento.
- ¿Qué se hace?, es la descripción secuencia y lógica de las operaciones que deben realizarse.
- ¿Cómo se hace?, especificando la forma y/o método a seguirse para realizar las operaciones.
- ¿Mediante qué se hace?, determinando los registros, formularios, documentos u otros a utilizarse para la realización de operaciones.
- ¿Cuánto tiempo?, es la duración del proceso/procedimiento, reflejando el tiempo desde su inicio hasta su final.

El diseño o rediseño de los procesos necesarios para la generación de los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo deberá permitir la eliminación de las operaciones y las tareas ineficientes superpuestas o duplicadas buscando simplificar y optimizar aquellas que estén dirigidas a satisfacer al usuario.

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

En base a las operaciones que componen los diferentes procesos para el logro de los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo y a la identificación de los usuarios y de sus necesidades, deberán establecerse y/o ajustarse las distintas unidades organizacionales de la Defensoría

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscara Arriola - Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 - 11 - 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba - Jefe de la Unidad de Planificación	23 - 12 - 2019
Aprobado por:	Nadis Cruz Tarifa - Defensora del Pueblo a.i.	30 - 12 - 2019



del Pueblo. Para este efecto las mismas podrán ser agregadas, desagregadas, de acuerdo a su especialidad, con ámbitos de competencia claramente definidos.

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

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

La creación de nuevas unidades organizacionales estará en función de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional, la identificación de usuarios, necesidades de servicio, procesos y procedimientos y la disponibilidad presupuestaria de la institución.

VI. Establecimiento de niveles jerárquicos de la Defensoría del Pueblo

La definición de niveles jerárquicos de la Defensoría del Pueblo, deberá sujetarse a lo establecido en la Constitución Política del Estado y la Ley 870 reconociendo los siguientes niveles jerárquicos dentro de su estructura organizacional:

- **Nivel Directivo:** Despacho del(la) Defensor(a) del Pueblo.
- **Nivel Ejecutivo:** Delegaciones Defensoriales Adjuntas (3).
Delegaciones Defensoriales Especiales.
Delegaciones Defensoriales Departamentales.
Secretaría General
Direcciones.
- **Nivel Operativo:** Jefaturas.
Responsables.
Coordinaciones Regionales.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Ángel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Geot. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cube – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019

VII. Clasificación de Áreas y/o Unidades Organizacionales:

Las Áreas y/o Unidades Organizacionales en la Defensoría del Pueblo, por su contribución al logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional, se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:

Sustantivas: Cuyas funciones contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional de la entidad.

Incluye a unidades sustantivas temporales: Que cumplen funciones que contribuyen directamente al logro de objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional en un periodo de tiempo determinado, en el marco de los convenios y contratos especiales que definen sus características de operación

Administrativas: Cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional y prestan servicios en las unidades sustantivas para su funcionamiento.

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

A cada área y/o unidad organizacional deberá asignarse la autoridad lineal, si existe dependencia y autoridad jerárquica para normar, dirigir y controlar los procesos y actividades que se llevan a cabo en las áreas y/o unidades organizacionales de dependencia directa, y/o autoridad funcional, cuando existe dependencia y autoridad para normar, dirigir y controlar procesos y actividades específicas que se llevan a cabo en áreas y/o unidades organizacionales que no están bajo dependencia directa, ambas son necesarias para la gestión de las operaciones asignadas según su jerarquía. Asimismo, deberá definirse la dependencia jerárquica del área y/o unidad en función a las características de sus operaciones.

La creación y funcionamiento de unidades organizacionales serán viables en la medida que contribuyan a los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Arriola – Profesional II Consultor en Geot. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019





Institucional y permitan mejorar la prestación de servicios en términos de costo, oportunidad y calidad, velando que no exista duplicidad de funciones y atribuciones, tanto horizontal como verticalmente.

VIII. Alcance de Control

Las áreas correspondientes al nivel ejecutivo de la Defensoría del Pueblo, podrán contar con jefaturas de unidad, la dimensión de éstas deberá permitir que no se diluya la capacidad de dirección ni permita la dispersión de actividades. La creación de una unidad deberá ser debidamente justificada y por debajo de las jefaturas de unidad no podrá crearse ningún otro nivel jerárquico inferior.

Para esto, cada una de las áreas organizacionales podrá estar compuesta por un determinado número de unidades dependientes, para cumplir con un eficiente tramo de control.

IX. Unidades Desconcentradas

Por las características y atribuciones de la Defensoría del Pueblo, se podrá optar por la creación y funcionamiento de unidades desconcentradas dentro y fuera del país, que serán factibles en la medida que conlleve a la mejor prestación de servicios, en términos de costo, oportunidad, calidad y calidez.

La desconcentración de unidades de la Defensoría del Pueblo deberá tener en cuenta las disposiciones legales en vigencia, evitando duplicidad de funciones o establecimiento de unidades paralelas a las de otras instituciones especializadas o de Entidades Autónomas Territoriales (Gobiernos Departamentales, Regionales, Municipales y Originarios Indígenas Campesinos).

El(la) Defensor(a) del Pueblo podrá disponer la desconcentración de una unidad organizacional, Delegación Defensorial Departamental o Coordinación Regional u otra instancia organizacional, tomando en cuenta las disposiciones contenidas en el marco legal citado en el Artículo 3 del presente reglamento, mediante la emisión de una Resolución Administrativa que autorice esta desconcentración en base a una justificación técnica,

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Amato – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019



económica, objetivos definidos, ámbito de competencia, funciones específicas y grado de autoridad.

X. Unidades organizacionales para programas y proyectos

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

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

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

Artículo 16. Comunicación y Coordinación Organizacional

La comunicación en la Defensoría del Pueblo se constituye en un pilar importante para su administración, la cual deberá ser cuidadosamente elaborada teniendo en cuenta las características de los usuarios a los que se llega y lo que se pretende de ellos, de tal manera que la información que se brinde al público interno y externo sea útil, adecuada y precisa.

La comunicación y coordinación organizacional comprende las siguientes etapas:

- i. La definición de canales y medios de comunicación,
- ii. Determinación de instancias de coordinación interna:

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Amela – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019



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

i. Definición de canales y medios de comunicación

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

- a. Por el establecimiento de relaciones de autoridad lineal y funcional, con carácter recíproco y que deberán ser utilizados permanentemente.
- b. Por la especificación de las características de la información que se genera, la cual debe ser útil y adecuada para todos los usuarios y para el proceso de toma de decisiones.
- c. Por el establecimiento de la periodicidad y el medio oral o escrito; en caso de ser escrito, deberá determinarse claramente el contenido y la forma (narrativa, estadística o gráfica) de la información a transmitir.
- d. Por el tipo de información a transmitir los canales de comunicación serán:

- 1) *Descendente*: cuando la información fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular.

Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse por escrito en forma de Comunicaciones Internas, Instructivos, Memorándums, Proveídos, Resoluciones y otros; y/o medios orales, como ser charlas, conferencias, reuniones, seminarios, talleres y otros que deben establecerse previamente.

- 2) *Ascendente*: cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional para los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular.

Esta información debe ser transmitida a través de notas, comunicaciones internas e informes.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Ángel Viscarra Ariola – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019





- 3) *Cruzada (Horizontal)*: se da entre una unidad organizacional y otra de nivel jerárquica menor, igual o superior, es decir, el mensaje no sigue el canal descendente y/o ascendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar qué tipo de información será transmitida en forma cruzada. Las unidades organizacionales podrán utilizar medios escritos y/o medio orales.
- e. La regularidad del tipo de información que se transmite en la Defensoría del Pueblo, clasificando la misma, considerando su importancia, destino y tipo en:
- 1) *Información confidencial*: cuando se establezca que todo documento o asunto es confidencial, debe tener un tratamiento especial por cuanto es necesario que ésta no se permeabilice a otros públicos y será supervisado directamente por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, manteniendo un control directo del mismo.
 - 2) *Información rutinaria*: es la información que fluye por toda la institución y se refiere a la generada por procedimientos que se desarrollan en el cumplimiento de tareas inherentes a cada área o unidad organizacional.

La información que se transmita al interior de la Defensoría del Pueblo para que contribuya a la toma de decisiones, deberá contemplar las siguientes características: ser útil, precisa, oportuna, clara, pertinente, verificable y consistente.

ii. Determinación de las instancias de coordinación interna

La Defensoría del Pueblo de acuerdo a sus requerimientos, podrá establecer instancias de coordinación interna para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre unidades o áreas organizacionales que no pudieran resolverse a través de gestiones directas. Para tal efecto, podrán conformarse concejos, comités, comisiones o se designarán responsables que realicen labores de coordinación interna.

Toda relación directa y necesaria de coordinación que surja de estas instancias, deberá estar

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Amato - Profesional II Consultar en Gest. Estr. Inst.	14 - 11 - 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba - Jefe de la Unidad de Planificación	23 - 12 - 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa - Defensora del Pueblo a.i.	30 - 12 - 2019



estipulada como función específica de las unidades organizacionales que corresponda al Manual de Organización y Funciones de la entidad.

Las instancias de coordinación que se conformen se clasificarán en:

- a) **Concejos**, para cuya conformación la Defensoría del Pueblo se basará en lo dispuesto en la Ley 870 y otras inherentes a la organización de la entidad. Los concejos propondrán políticas y estrategias para el logro de las acciones estratégicas finales de la Institución, cuya aplicación será definida por El(la) Defensor(a) del Pueblo en el marco de sus atribuciones. Los concejos podrán incluir representantes de la sociedad civilmente organizada en caso de que la Institución considere necesaria su participación, las propuestas normativas, técnicas y/o de otra naturaleza serán puestas en consideración de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad, pudiendo ser éstas validadas siempre y cuando su establecimiento este basado en el presente reglamento, previo un análisis técnico, elaborado por la Unidad de Planificación, y las áreas involucradas en la temática.
- b) **Comités**, cuya función será la de establecer acciones, procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo y Plan Operativo Anual institucional. Tendrán la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal de nivel ejecutivo y operativo. Estos comités tendrán un carácter permanente o temporal y podrán ser:
- Informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas o casos específicos.
 - Ejecutivos, que recomienden políticas y objetivos a seguir, conformados por personal de nivel ejecutivo.
 - Especiales, para realizar un trabajo concreto.
 - Mixtos, para coordinar las actividades de un grupo de comités y podrán ser permanentes o transitorios.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Ángel Viscarra Arieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.l.	30 – 12 – 2019

- c) **Comisiones**, que se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán. Estos podrán estar conformados por personal de diferentes niveles de la estructura de la Defensoría del Pueblo y pueden ser de carácter técnico o administrativo.
- d) La creación de una instancia de coordinación interna en la Defensoría del Pueblo cualquiera fuera ésta, deberá contar con un instrumento que establezca:
- 1) El objetivo de la instancia de coordinación.
 - 2) Las funciones específicas que debe desempeñar.
 - 3) La unidad organizacional encargada de la instancia.
 - 4) El carácter temporal o permanente.
 - 5) La periodicidad de las sesiones.
 - 6) Documentación de la evidencia de sus decisiones.

El instrumento legal de creación de la instancia de coordinación interna deberá estar aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, mediante una Resolución Administrativa.

ii. **Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional**

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

- a) **Funcionales:** La Defensoría del Pueblo, de acuerdo a la normativa vigente no ejerce autoridad funcional sobre otra institución.
- b) **De Complementación:** Se expresa cuando la Defensoría del Pueblo, interactúa con otra en el tratamiento de asuntos de interés compartido.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Arieta - Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 - 11 - 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba - Jefe de la Unidad de Planificación	23 - 12 - 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa - Defensora del Pueblo a.i.	30 - 12 - 2019



Dado que la Defensoría del Pueblo mantiene estrechas relaciones con instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales a nivel nacional e internacional en el ámbito de su mandato y con aquellas que cumplen roles complementarios al conferido en el marco normativo aplicable a la institución, toda relación interinstitucional en la que forme parte, dependiendo de su objetivo, duración y características operativas, **deberá formalizarse mediante una disposición legal o convenio interinstitucional** para el funcionamiento de comités, comisiones o grupos de trabajo en el que se determinarán claramente las competencias específicas de las entidades involucradas, las obligaciones emergentes y la instrumentación necesaria para establecer la interrelación. Los convenios interinstitucionales serán suscritos por el(la) Defensor(a) del Pueblo y podrán ser de:

- Cooperación interinstitucional.
- Pasantías y Trabajos Dirigidos con universidades públicas y privadas.
- Donación de recursos con la cooperación internacional.
- Alianzas estratégicas con instituciones públicas y con la sociedad civil y organizada.

Para la suscripción de convenios por las Representaciones Departamentales, la Unidad de Asuntos Jurídicos previamente definirá su contenido en función de la solicitud, antecedentes e informes remitidos, la Máxima Autoridad Ejecutiva aprobará el convenio, emitiendo para ello una Resolución Administrativa que señalará expresamente el texto aprobado.

Artículo 17. Servicio al Usuario

La Defensoría del Pueblo elaborará mediante sus áreas responsables, documentos que faciliten las gestiones de los usuarios, y establecerán las políticas y procesos, procedimientos y mecanismos de orientación y atención al usuario en los servicios que ofrece.

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

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019

un plan de implantación que será aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, el mismo que deberá contener al menos lo siguiente:

a) Objetivos y Estrategia de la implantación

Los objetivos de la implantación deberán permitir reconocer claramente los resultados que busca alcanzar la implantación del diseño organizacional. Tendrán que mostrar la mejora de los procesos operativos, de los servicios, del tiempo de emisión de reportes y de otros indicadores

Las estrategias de implantación deben definir las acciones a desarrollar para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios y del ajuste organizacional.

Las estrategias considerarán las capacidades de las áreas y unidades organizacionales involucradas, la magnitud de los cambios propuestos, la disponibilidad de recursos humanos, financieros y materiales necesarios para la implantación del diseño organizacional.

b) Cronograma

Se establecerá en forma lógica y ordenada el proceso de implantación, señalando los tiempos de inicio y terminación de cada actividad, los responsables y la interrelación con otras actividades.

c) Recursos

Se deberá definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estimen necesarios para implantar el plan. Con relación a los recursos humanos, deberá especificarse el perfil del de personal necesario. En lo que concierne a materiales, se determinarán sus características, se establecerán los recursos financieros requeridos dentro de los límites presupuestarios de la Defensoría del Pueblo, el mismo que deberá estar asignado en el Plan de Operaciones Anual.



		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Arrieta - Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inat.	14 - 11 - 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba - Jefe de la Unidad de Planeación	23 - 12 - 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa - Defensora del Pueblo a.i.	30 - 12 - 2019

d) Responsables de la Implantación

- Del diseño de la implantación: La Unidad de Planificación.
- De la ejecución de la implantación: Personal jerárquico de las áreas y unidades organizacionales, todos los y las servidoras públicas de la institución.
- Del seguimiento y evaluación de los resultados: La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, quien podrá delegar estas funciones a Unidad de Planificación.

e) Programa de difusión, orientación, adiestramiento y/o capacitación a responsables y personal involucrado

La Unidad de Planificación, diseñará programas de difusión y orientación mediante manuales, guías o instructivos, a fin de internalizar, y/o capacitar a funcionarios involucrados, sobre los cambios que se van a introducir en la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo. En cuanto a los puestos determinados, planes operativos anuales individuales y otros instrumentos relacionados con el Sistema de Administración de Personal estarán a cargo de la Unidad de Talento Humano.

Seguimiento

La Unidad de Planificación deberá realizar continuamente acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios a la estructura implantada y en funcionamiento.

Artículo 23. Requisitos para la implantación:

Son requisitos para la implementación del Sistema de Organización Administrativa:

- La puesta en marcha del Plan Operativo Anual, sus bases estratégicas y la disponibilidad de recursos humanos, físicos y financieros contemplados en el presupuesto anual.
- Contar con una estrategia de implantación acorde a los cambios propuestos en la estructura organizativa.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscara Arieta - Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 - 11 - 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba - Jefe de la Unidad de Planificación	23 - 12 - 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa - Defensora del Pueblo a.i.	30 - 12 - 2019

- La participación y el involucramiento de las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo en los cambios organizacionales asumidos por la institución.

Artículo 24. Aprobación, Ejecución y Seguimiento del Plan de Implantación

Para la aprobación, ejecución y seguimiento al plan de implantación, la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo, deberá aprobar el informe técnico presentado por Unidad de Planificación.

Artículo 25. Área Organizacional Responsable de la Ejecución del Proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional

La Unidad de Planificación es el área organizacional responsable de la ejecución del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional.

Artículo 26. Periodo de Tiempo para la Ejecución del Proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional

El proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional de la institución, debe realizarse generalmente en el primer trimestre de la siguiente gestión fiscal, una vez que se cuente con la Resolución Administrativa de aprobación del diseño e implantación organizacional. La implantación podrá proporcionar los elementos para realizar cambios en el Plan Operativo Anual, si corresponde, conforme lo establecen las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.



		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Amois – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Dimar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019



ANEXOS

Modelo del Formato del Manual de Organización y Funciones

1. Nombre del Área/ Unidad Organizacional:	
2. Ubicación de la Unidad en la Estructura Organizacional:	
3. Clasificación:	
4. Nivel Organizacional:	
5. Dependencia:	
6. Ejerce Supervisión	•
7. Relaciones de Coordinación Interna:	•
8. Relaciones de Coordinación Externa	•
9. Razón de ser de la Unidad o Área Organizacional:	
10. Funciones y Atribuciones Específicas:	1.

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Arriola – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019

Modelo del Formato del Manual de Procesos y Procedimientos

Macroproceso:		Código:	
Operación:		Código:	
Área o Unidad:		Código:	

Objeto:	
---------	--

ACTORES INTERVINIENTES	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	BENEFICIARIOS	CODIGO:

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

Nombre del Indicador (Índice)	Unidad de Medida	Frecuencia de Análisis	Forma de Cálculo	Técnica de Análisis	Meta o límite aceptable

Macro proceso al que pertenece:	
Quantificación:	
Unidad Responsable:	
Código del Proceso:	
Nombre del Proceso:	
Procedimiento:	
Código del Procedimiento:	

N°	Descripción de la Tarea	Instrumento / Registro	Duración			Responsable	Documento/Producto Generado
			D	H	Mn		
1							
Tiempo aproximado:			110	0	0		

		Fecha
Elaborado por:	Miguel Angel Viscarra Amata – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
Revisado por:	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
Aprobado por:	Nadia Cruz Tarife – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019



ANEXO 3

INFORME
DP/SG/UP N° 273/2020

A: Nadia Alejandra Cruz Tarifa
DEFENSORÍA DEL PUEBLO a.i.

VIA: Luis Fernando Munguía Sánchez
Secretario General
SECRETARÍA GENERAL - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

De: Omar Federico Cuba
JEFE DE UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Miguel Ángel Viscarra Arrieta
Profesional II - Consultor en Gestión Estratégica Institucional
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Oscar Enrique Luján Mendoza
Profesional II Planificador
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN - DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Ref.: **Elaboración del Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo**

Fecha: La Paz, 29 de julio de 2020

Omar Federico Cuba
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
SECRETARÍA GENERAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Miguel Ángel Viscarra Arrieta
PROFESIONAL II
CONSULTOR EN GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Oscar Enrique Luján Mendoza
PROFESIONAL II
PLANIFICADOR
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

De nuestra mayor consideración.

I. ANTECEDENTES

- Siendo que en fecha 25 de septiembre de 2019 se aprueba el Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 072/2019 – 2020, en la etapa de aplicación del Plan de Implementación contempla el establecimiento de Canales de Comunicación formales de la institución. **(Anexo No. 1)**
- Siendo que el artículo 1 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) aprobado con Resolución Administrativa DP-RA N° 101/2019-2020, parte de sus objetivos es la optimización de la comunicación, coordinación, logros de objetivos y alcance de resultados. **(Anexo No. 2)**

II. MARCO NORMATIVO

El marco normativo que respalda dicho informe es el siguiente:

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley N° 870 – Ley del Defensor del Pueblo.
- c) Ley N° 777 – Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE).

- d) Ley N° 786 – Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020, en el Marco del Desarrollo Integral para Vivir Bien (PDES).
- e) Ley N° 1178 – Ley de Administración y Control Gubernamentales.
- f) Ley N° 974 – Ley de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.
- g) Ley N° 164 – Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- h) Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa (NB – SOA), aprobada mediante R.S. 217055.
- i) Decreto Supremo N° 23318-A, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- j) Decreto Supremo N° 1391, Reglamento General a la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información.
- k) Dictamen de Compatibilidad y Concordancia N° MPD/VPC/DGSPIE N° 007/2017 al Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.
- l) Resolución Administrativa DP-RA N° 007/2019 – 2020 de fecha 06 de marzo de 2019, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.
- m) Resolución Administrativa DP-RA N° 014/2019 – 2020 de fecha 22 de marzo de 2019, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO) de la Defensoría del Pueblo.
- n) Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de fecha 18 de junio de 2019, que aprueba la reestructuración organizacional de la Defensoría del Pueblo.
- o) Resolución Administrativa DP-RA N° 036/2019-2020 de fecha 19 de junio de 2019, que aprueba la escala salarial y planilla presupuestaria de la Defensoría del Pueblo.
- p) Resolución Administrativa RADP N° 057/2019-2020 de fecha 13 de agosto de 2019, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Defensoría del Pueblo.
- q) Resolución Administrativa RADP N° 073/2019-2020 de fecha 27 de septiembre de 2019, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.

- r) Resolución Administrativa DP-RA N° 098/2019 – 2020 de fecha 30 de diciembre de 2019, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) de la Defensoría del Pueblo.
- s) Resolución Administrativa DP-RA N° 101/2019 – 2020 de fecha 30 de diciembre de 2019, que aprueba el Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.

III. ANÁLISIS

En cumplimiento al Plan de Implantación del Rediseño Organizacional de la Defensoría del Pueblo, en la Etapa de Aplicación del Plan de Implantación, que consiste en el Establecimiento de Canales de Comunicación formales, la propuesta de Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, establecerá los canales de comunicación formales de la institución, en base y cumplimiento al inciso a) del punto I del artículo 16 del Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.

Tomando en cuenta que las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo están definidas en la estructura organizacional aprobada mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 035/2019-2020 de fecha 18 de junio de 2019; la Defensoría del Pueblo establece en su estructura organizacional la siguiente clasificación por tipo de función:

- **SUSTANTIVAS:** Son aquellas áreas y/o unidades organizacionales que contribuyen directamente a la consecución de objetivos estratégicos y que están relacionadas con el fin mismo de la institución.
- **ADMINISTRATIVAS:** Son aquellas áreas y/o unidades organizacionales, cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos de la institución y prestan servicios a las unidades sustantivas para su funcionamiento.
- **DE ASESORAMIENTO:** Son aquellas áreas y/o unidades organizacionales que cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades.

Misma que se detallan a continuación, tomando en cuenta su clasificación:

Cuadro N° 1: Atribuciones y funciones

Clasificación	Área o Unidad
SUSTANTIVA	Despacho de la Defensoría del Pueblo.
SUSTANTIVA	Adjuntoría para la Promoción y Difusión de los Derechos Humanos.
SUSTANTIVA	Adjuntoría para la Vigencia y Ejercicio de Derechos Humanos de Niña, Niño y Adolescente, Mujeres y Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.
SUSTANTIVA	Adjuntoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Especial.
SUSTANTIVA	Unidad de Promoción y Educación.

Cuadro N° 1: Atribuciones y funciones

Clasificación	Área o Unidad
SUSTANTIVA	Unidad de Difusión.
SUSTANTIVA	Unidad de Comunicación.
SUSTANTIVA	Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.
SUSTANTIVA	Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres.
SUSTANTIVA	Unidad de Niñez y Adolescencia.
SUSTANTIVA	Unidad de Derechos Humanos de las Naciones y Pueblos Indígena Originario Campesinos y Pueblo Afroboliviano.
SUSTANTIVA	Unidad de Defensa de los Derechos Humanos.
SUSTANTIVA	Unidad de Cumplimiento Defensorial.
SUSTANTIVA	Unidad de Análisis.
SUSTANTIVA	Unidad de Movilidad Humana.
SUSTANTIVA	Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de La Paz.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Chuquisaca.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Oruro.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Potosí.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Tarija.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Santa Cruz.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Beni.
SUSTANTIVA	Delegación Defensorial Departamental de Pando.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de El Alto.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de los Yungas.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Desaguadero.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Montecagudo.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Chapare.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Llallagua.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Yacuiba.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Puerto Suárez.
SUSTANTIVA	Coordinación Regional de Riberalta.
DE ASESORAMIENTO	Dirección de Asuntos Jurídicos.
DE ASESORAMIENTO	Unidad de Gabinete.
DE ASESORAMIENTO	Unidad de Auditoría Interna.
DE ASESORAMIENTO	Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.
DE ASESORAMIENTO	Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.
DE ASESORAMIENTO	Unidad de Planificación.
ADMINISTRATIVA	Secretaría General.
ADMINISTRATIVA	Unidad Financiera.
ADMINISTRATIVA	Unidad Administrativa.
ADMINISTRATIVA	Unidad de Talento Humano.
ADMINISTRATIVA	Unidad de Sistemas y Redes.

Fuente: Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo

En base al inciso b) del punto I del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo:

Las herramientas de comunicación utilizadas por las unidades y áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo son:

- **Documentos:** que para fines de la institución será considerado como un escrito que ilustra el testimonio material acerca de un hecho, acto, situación o circunstancia realizada en funciones por instituciones, personas jurídicas, personas naturales y funcionarios de la institución, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, discos magnéticos, sistemas informáticos y otros).
- **Correo electrónico institucional:** (también conocido como e-mail, un término inglés derivado de electronic mail), que para fines institucionales será considerada como un servicio que permite el intercambio de documentos o información a través de sistemas de comunicación electrónicos. Los mensajes de correo electrónico posibilitarán el envío de cualquier tipo de documento (digital, imágenes, videos, audios y otros).
- **Tecnología de la Información y Comunicación:** (También conocido como TICs), que para fines de la institución será consideradas como un conjunto de servicios de sistemas, redes y aparatos que tiene como objetivo mejorar la transferencia de información a la población en general, instituciones públicas, personas naturales, personas jurídicas y funcionarios de la institución; con herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan y recuperan información.

En base al inciso c) del punto I del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, los documentos generados en las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo son:

- | | |
|-----------------------|--------------------------------------|
| a) Notas internas. | i) Contratos. |
| b) Notas externas. | j) Memorandos. |
| c) Informes técnicos. | k) Autorizaciones de viaje. |
| d) Instructivos. | l) Memoriales. |
| e) Actas de reunión. | m) Programa anual de contrataciones. |
| f) Proveídos. | n) Órdenes de compra y servicios. |
| g) Resoluciones. | o) Formularios. |
| h) Reportes. | p) Otros, autorizados por la MAE. |

Cuadro N° 2: ABREVIATURAS DE LOS DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN

DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN	ABREVIATURAS
Nota Interna.	NI
Nota externa.	NE
Informe.	INF
Instructivo.	INST
Comunicado.	COM
Resolución Administrativa.	RA
Contrato Administrativo ANPE.	CA/ANPE
Contrato Administrativo Menor.	CA/MENOR
Contrato Administrativo Directa.	CA/DIRECTA
Contrato Administrativo Excepción.	CA/EXCEPCIÓN
Programa Anual de Contrataciones.	PAC
Órdenes de Compra y Servicios	OCS
Autorización de Viaje	AV

Fuente: Elaboración propia Unidad de Planificación.

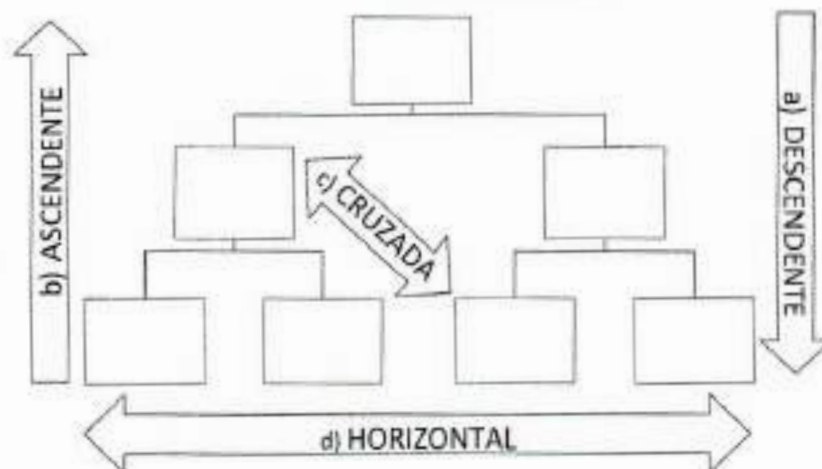
En base al inciso d) del punto I del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo:

La relación de autoridad lineal y funcional está definida en la estructura organizacional y el manual de organización y funciones (MOF), ambas vigentes, de la institución.

La relación de autoridad para las áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo está definida en la SUPERVISIÓN (que señala la relación de control o supervisión que ejerce el Área o Unidad Organizacional sobre otra) del MOF.

La relación funcional está definida por el tipo de información a transmitir, misma que pueden ser:

FLUJOS DE COMUNICACIÓN



1. DESCENDENTE: Cuando la comunicación fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular; este tipo de comunicación será efectuado a través de las herramientas de comunicación escrita y/o comunicación oral, mismas que pueden ser:

- Notas internas.
- Notas externas.
- Informes técnicos.
- Instructivos.
- Actas de reunión.
- Proveídos.
- Resoluciones.
- Reportes.
- Contratos.
- Memorandos.
- Autorizaciones de viaje.
- Memoriales.
- Programa anual de contrataciones.
- Órdenes de compra y servicios.
- Formularios.
- Otros, autorizados por la MAE.

2. ASCENDENTE: Cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional hacia los niveles superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular, este tipo de comunicación será efectuado a través de las herramientas de comunicación escrita y/o comunicación oral, mismas que pueden ser:

- Notas internas.
- Informes técnicos.
- Actas de reunión.
- Reportes.
- Proveídos.
- Programa anual de contrataciones.
- Formularios.
- Otros, autorizados por la MAE.

3. CRUZADA: Cuando la comunicación se da entre áreas y/o unidades organizacionales de menor, igual o superior nivel jerárquico, es decir, la información no sigue el canal de comunicación ascendente y/o descendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir. Para que la comunicación cruzada tenga validez debe estar autorizada de manera escrita por el inmediato superior de las áreas y/o unidades organizacionales que tendrán la comunicación cruzada, sin que esto exima de responsabilidad a quien autoriza, y sea de conocimiento MAE, este tipo de comunicación será efectuado por escrito, mismas que pueden ser:

- Notas internas.
- Informes técnicos.
- Actas de reunión.
- Reportes.
- Proveídos.
- Programa anual de contrataciones.
- Formularios.
- Otros, autorizados por la MAE.

4. HORIZONTAL: La comunicación que se realiza entre personas que ocupan el mismo nivel en la estructura organizacional. Por ejemplo, una comunicación entre directores de distintas áreas o entre trabajadores del nivel jerárquico, que pueden ser la misma área o no, estas pueden ser:

- Notas internas.
- Informes técnicos.
- Actas de reunión.
- Reportes.
- Proveídos.
- Programa anual de contrataciones.
- Formularios.
- Otros, autorizados por la MAE.

El contenido y forma de la documentación generada debe ser uniforme para todas las áreas y unidades organizacionales de la institución; las notas externas están sujetas, en contenido y forma a decisión y aprobación de la MAE, debiendo ser consecuente hasta que concluya la gestión.

La comunicación interna tiene el siguiente contenido y forma:

CITES DE LAS ÁREAS O UNIDADES ORGANIZACIONALES: Debe estar relacionada al nombre de la misma, en este entendido los documentos tienen que identificar los CITES, de acuerdo al siguiente cuadro:

Cuadro N° 3: CITES DE LAS ÁREAS Y UNIDADES ORGANIZACIONALES

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	ABREVIATURAS
DESPACHO - MAE.	DP/AÑO/número
Unidad de Auditoría Interna.	DP/UAI/AÑO/número
Unidad de Gabinete.	DP/UG/AÑO/número
Unidad de Prevención y Gestión Pacífica de la Conflictividad.	DP/UPGPC/AÑO/número
Unidad de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción.	DP/UTILCC/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de La Paz.	DP/DDDLP/AÑO/número
Coordinación Regional de El Alto.	DP/DDDLP/CREA/AÑO/número
Coordinación Regional de los Yungas.	DP/DDDLP/CRYU/AÑO/número
Coordinación Regional de Desaguadero.	DP/DDDLP/CRD/AÑO/número

Cuadro N° 3: CITES DE LAS ÁREAS Y UNIDADES ORGANIZACIONALES

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	ABREVIATURAS
Delegación Defensorial Departamental de Chuquisaca.	DP/DDDCH/AÑO/número
Coordinación Regional de Monteagudo.	DP/DDDCH/CRM/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba.	DP/DDDC/AÑO/número
Coordinación Regional de Chapare.	DP/DDDC/CRC/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Oruro.	DP/DDDO/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Potosí.	DP/DDDPO/AÑO/número
Coordinación Regional de Llallagua.	DP/DDDPO/CRLA/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Tarija.	DP/DDDT/AÑO/número
Coordinación Regional de Yacuiba.	DP/DDDT/CRYA/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Santa Cruz.	DP/DDDSC/AÑO/número
Coordinación Regional de Puerto Suarez.	DP/DDDSC/CRPS/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Beni.	DP/DDDB/AÑO/número
Coordinación Regional de Riberalta.	DP/DDDB/CRR/AÑO/número
Delegación Defensorial Departamental de Pando.	DP/DDDPA/AÑO/número
ADJUNTORÍA PARA LA DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS HUMANOS.	DP/APDDH/AÑO/número
Unidad de Defensa de los Derechos Humanos.	DP/APDDH/UDDH/AÑO/número
Unidad de Cumplimiento Defensorial.	DP/APDDH/UCD/AÑO/número
Unidad de Análisis.	DP/APDDH/UA/AÑO/número
Unidad de Movilidad Humana.	DP/APDDH/UMH/AÑO/número
Unidad de Asuntos Constitucionales y Derechos Humanos.	DP/APDDH/UACDH/AÑO/número
ADJUNTORÍA PARA LA VIGENCIA Y EJERCICIO DE DERECHOS HUMANOS DE NIÑA, NIÑO, ADOLESCENCIA, MUJERES Y POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.	DP/AVEDHNNAMPSV/AÑO/número
Unidad de Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad.	DP/AVEDHNNAMPSV/UPSV/AÑO/número
Unidad de Derechos Humanos de las Mujeres.	DP/AVEDHNNAMPSV/UDHM/AÑO/número
Unidad de la Niñez y Adolescencia.	DP/AVEDHNNAMPSV/UNA/AÑO/número

Cuadro N° 3: CITES DE LAS ÁREAS Y UNIDADES ORGANIZACIONALES

ÁREA O UNIDAD ORGANIZACIONAL	ABREVIATURAS
Unidad de los Derechos Humanos de las Naciones y Pueblos Indígenas Originarios Campesinos y Pueblo Afroboliviano.	DP/AVEDHNNAMPSV/UDHNPICPA/AÑO/número
ADJUNTORÍA PARA LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.	DP/APDDH/AÑO/número
Unidad de Promoción y Educación.	DP/APDDH/UPE/AÑO/número
Unidad de Difusión.	DP/APDDH/UD/AÑO/número
Unidad de Comunicación.	DP/APDDH/UC/AÑO/número
DELEGACIÓN DEFENSORIAL ESPECIAL.	DP/DDE/AÑO/número
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS.	DP/DAJ/AÑO/número
SECRETARÍA GENERAL.	DP/SG/AÑO/número
Unidad Financiera.	DP/SG/UF/AÑO/número
Unidad Administrativa.	DP/SG/UA/AÑO/número
Unidad de Talento Humano.	DP/SG/UTH/AÑO/número
Unidad de Planificación.	DP/SG/UP/AÑO/número
Unidad de Sistemas y Redes.	DP/SG/USR/AÑO/número

Fuente: Elaboración propia Unidad de Planificación.

La uniformidad de los documentos que detallan a continuación, por su naturaleza y reglamentación que la sustenta, tienen la amplitud de identificar el CITE conforme a coordinación con el inmediato superior:

- Actas de reunión.
- Autorizaciones de viaje.
- Proveídos.
- Memoriales.
- Resoluciones.
- Programa anual de contrataciones.
- Reportes.
- Órdenes de compra y servicios.
- Memorandos.
- Otros, autorizados por la MAE.

IV. **CONCLUSIONES**

- En cumplimiento al inciso a) del punto I del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional establece las relaciones de autoridad lineal y funcional en las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo definidas en la estructura organizacional aprobada.
- En cumplimiento al inciso b) del punto I del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, el Manual de Comunicación y Coordinación

- Organizacional las herramientas de comunicación utilizadas por la institución se encuentran especificadas por las características de la información que genera.
- En cumplimiento al inciso c) del punto I del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional determina claramente el contenido y la forma de la información a transmitir de los documentos generados en la institución.
 - En cumplimiento al inciso d) del punto I del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, el Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional determina la relación funcional definida por el tipo de información a transmitir.
 - En cumplimiento a la Etapa de Aplicación del Plan de Implantación, se formaliza los Canales de Comunicación de la institución con el presente Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo, cumpliendo del inciso a) del punto I del artículo 16 del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.

V. **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que el presente Manual de Comunicación y Coordinación Organizacional de la Defensoría del Pueblo sea aprobado mediante Resolución Administrativa, previo el análisis y criterio legal correspondiente.

Es cuanto informo para los fines consiguientes.



Omar Federico Cuba
Jefe de la Unidad de Planeación
Secretaría General
Defensoría del Pueblo



JUAN MÉNDEZ
PROFESOR DE LA CÁTEDRA
UNIDAD DE PLANEACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



UNIDAD DE PLANEACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



OPC/0000/alm
C.e. Archivo
Hoja de Nube No. 0000/11297/2020