

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

<b>CAPITULO I – DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>5</b>
<i>Artículo 1. Objeto del Reglamento.....</i>	5
<i>Artículo 2. Alcances del Reglamento Específico .....</i>	5
<i>Artículo 3. Base Legal .....</i>	6
<i>Artículo 4. Aprobación, Vigencia y Difusión del Reglamento Específico.....</i>	6
<i>Artículo 5. Revisión y Actualización del Reglamento Específico.....</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
<b>CAPITULO II – ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>8</b>
<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
<b>CAPITULO III – DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>15</b>
<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 Específico 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 Específico, 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 Específico

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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019

### Artículo 3. Base Legal

Constituyen la base legal del Reglamento, las siguientes disposiciones:

- Ley N° 1178, de Administración y control Gubernamental, que establece los Sistemas de Administración y Control de las Entidades Públicas.
- Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo.
- Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 del 20 de mayo de 1997.
- Decreto Supremo N° 23318-A de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- 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 Específico

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 Específico emitida por el Órgano Rector.

La Unidad de Planificación es el área responsable del proceso de elaboración del Reglamento Específico 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 Específico tiene vigencia y es de aplicación obligatoria en todos los procesos correspondientes a ser desarrollados en el marco del Sistema de Organización Administrativa.

		Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019







### Artículo 5. Revisión y Actualización del Reglamento Especifico

El presente Reglamento Especifico 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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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 mínimamente 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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	Nadia 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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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 lleven 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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	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.

 iii. **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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019





del Sistema de Participación Pública en la gestión defensorial.

Para la elaboración de los documentos que sirvan de orientación al usuario, se tomará en cuenta lo siguiente:

- Políticas y características de una buena comunicación.
- Parámetros de calidad en los servicios.
- Reglamentos del Sistema de Servicio al Pueblo.

Considerando todo ello, los documentos que sirvan de orientación al usuario podrán contener procedimientos de trámites, exposición de letreros vistosos, flujogramas de los procedimientos y requisitos necesarios para realizar los trámites correspondientes.

De acuerdo a las características de los servicios que presta la Defensoría del Pueblo, se organizarán unidades de atención al usuario para brindarle servicios de calidad y así generarle satisfacción.

#### **Artículo 18. Formalización del Diseño Organizacional y Aprobación de Manuales**

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.

- El Manual de Organización y Funciones debe contener información sobre las disposiciones legales que regulan la estructura, los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional, el organigrama, el nivel jerárquico y relación de dependencia de las unidades y áreas organizacionales, funciones inherentes a cada una de ellas, las relaciones intra e interinstitucionales.
- El Manual de Procesos y Procedimientos debe describir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo y los formularios.

		Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019







Los manuales deberán ser elaborados por la Unidad de Planificación en asociación con todas las áreas y unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo.

Cualquier modificación solicitada o ajuste realizado ya sea al Manual de Organización y Funciones o al Manual de Procesos y Procedimiento, debe ser aprobado por el (la) Defensor(a) del Pueblo mediante Resolución Administrativa sustentada en un informe técnico para su puesta en vigencia.

**Artículo 19. Área Responsable del Diseño o Rediseño Organizacional**

La Unidad de Planificación de la Defensoría del Pueblo, es el área responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento todo el proceso de diseño o rediseño organizacional en estricta coordinación con los responsables de cada área y unidad organizacional.

**Artículo 20. Período de Tiempo para la Ejecución del Proceso de Diseño Organizacional**

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, se realizara hasta el mes de junio de la gestión fiscal, coincidiendo con la preparación del Plan Operativo Anual de la entidad, que requerirá de una estructura organizacional ajustada a sus necesidades y procesos para que tal estructura funcione.

**CAPITULO IV – IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

**Artículo 21. Objetivo del Proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional**

El objetivo de la implantación del diseño organizacional es el de poner en vigencia y funcionamiento el diseño o rediseño organizacional definido para la Defensoría del Pueblo, de tal manera que se ajuste al Plan Operativo Anual de la próxima gestión.

**Artículo 22. Plan de Implantación**

Para la implantación de la estructura producto del diseño o rediseño organizacional, se elaborará

		Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	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:					
<b>ACTORES INTERVINIENTES</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SALIDA</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>	<b>CODIGO:</b>
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO</b>					
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:							
Operación:							
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							
<b>Tiempo aproximado:</b>			<b>110</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		



		Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Miguel Angel Viscarra Arrieta – Profesional II Consultor en Gest. Estr. Inst.	14 – 11 – 2019
<b>Revisado por:</b>	Omar Federico Cuba – Jefe de la Unidad de Planificación	23 – 12 – 2019
<b>Aprobado por:</b>	Nadia Cruz Tarifa – Defensora del Pueblo a.i.	30 – 12 – 2019





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







DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

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 Específico 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.**

*Nadia Alejandra Cruz Tarifa*  
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.





**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 Especifico 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 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.

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 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 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 Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), al efecto remito proyecto de Resolución.

Es cuanto informo a los fines consiguientes.

  
Benjamín Aguilar Gutiérrez  
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Cc.:Arch.