



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA  
RA/DP/2024/077**

La Paz, 26 de diciembre de 2024

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

Que, los parágrafos I, II y III del artículo 218 de la Constitución Política del Estado, establecer que la Defensoría del Pueblo, velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales, cuya función alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos; asimismo, le corresponderá la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales, y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior, siendo una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la ley. Sus funciones se regirán bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad. En el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los órganos del Estado.

Que, el artículo 232 del Texto Constitucional, establece que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

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

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

Que, los artículos 30 y 31 de la Ley N° 870, del Defensor del Pueblo, refiere que la Administración de la Defensoría del Pueblo está sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, las normas conexas y sus disposiciones reglamentarias; en consecuencia, las servidoras y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo se encuentran sujetos a la Ley que rige el Servicio Público.

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

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





**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

*Compatibilizar o evaluar, según corresponda, las disposiciones específicas que elaborará cada entidad o grupo de entidades que realizan actividades similares, en función de su naturaleza y la normatividad básica; (...)*; asimismo, el artículo 24 prevé que el órgano Rector para el Sistema de Organización Administrativa, es el Ministerio de Hacienda, actualmente Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

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

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

Que, el inciso b), del artículo 5 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055, 20 de mayo de 1997, 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.

Que, mediante Resolución Administrativa DP-RA N° 101/2019-2020, de 30 de diciembre de 2019, se aprobó el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo.

Que, por Resolución Administrativa RA/DP/2024/010, de 02 de abril de 2024, se aprobó la nueva Escala Salarial y Creación de Ítems de la Defensoría del Pueblo, así como la nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo, refrendada por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas mediante Resolución Ministerial N° 123, de 30 de abril de 2024.

Que, el numeral 17 del artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 870, modificado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2024/056, de 05 de septiembre de 2024, establece que, entre otras de las funciones del Defensor del Pueblo, es suscribir las Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas.

**CONSIDERANDO:**

Que, por Informe INF/DP/UDITH/2024/107, de 25 de octubre de 2024, emitido por la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, señaló que en cumplimiento a sus atribuciones y competencias, realizó la actualización del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, considerando la Nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo y en el marco de lo previsto en la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa así como el modelo referencial proporcionado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, recomendando gestionar su compatibilización ante el Órgano Rector para su posterior aprobación.

Que, mediante Nota MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/N° 1275/2024, de 03 de diciembre de 2024, suscrita por la Directora General de Normas de Gestión Pública, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, como Órgano Rector, comunicó a ésta institución defensorial que se consideran compatibles las modificaciones efectuadas Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, encontrándose en el marco de la normativa vigente, correspondiendo su aprobación mediante Resolución expresa.





**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Que, la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, en el marco de sus competencias, mediante Nota Interna NI/DP/UDITH/2024/200, de 05 de diciembre de 2024, solicitó a la Máxima Autoridad Ejecutiva, la aprobación expresa del Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo, actualizado, el mismo que se encuentra acorde a la nueva Estructura Organizacional aprobada mediante la Resolución Administrativa RA/DP/2024/010, de 02 de abril de 2024.

Que, por Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2024/236, de 26 de diciembre de 2024, la Dirección General de Asuntos Jurídicos concluye señalando que la aprobación del “Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo”, compatibilizado por el Ministerio de Economía y Finanzas Publicas, como Órgano Rector, en cuanto a sus modificaciones, es viable legalmente, toda vez que se encuentra conforme lo previsto en la Ley N° 1178, de Administración y Control Gubernamentales; las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobada mediante Resolución Suprema N° 217055, 20 de mayo de 1997; y la Nueva Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.- APROBAR** el “Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Defensoría del Pueblo”, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

**SEGUNDO.-** Se deja sin efecto la Resolución Administrativa DP-RA N° 101/2019-2020, de 30 de diciembre de 2019, así como cualquier otra disposición contraria a la presente Resolución Administrativa.

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

**CUARTO.-** Se instruye a la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano difundir la presente Resolución Administrativa al interior de la institución así como gestionar la respectiva publicación en la página oficial de la Defensoría del Pueblo, quedando encargada de la ejecución de la presente Resolución Administrativa; debiendo remitir una copia de la misma al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para su registro y archivo.

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

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**



P.F.C.A.  
E.L.C.B./N.S.S.P.  
Cc: DESP  
DGAJ

Francisco Callisaya Arc  
DEFENSOR DEL PUEBLO

2024



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**REGLAMENTO ESPECIFICO  
SISTEMA DE ORGANIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA  
(RE-SOA)**

**UNIDAD DE DESARROLLO  
INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO**



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	1 de 16

## ÍNDICE

CAPÍTULO I .....	3
DISPOSICIONES GENERALES.....	3
ARTÍCULO 1.- OBJETO DEL REGLAMENTO .....	3
ARTÍCULO 2.- ALCANCES DEL REGLAMENTO ESPECIFICO .....	3
ARTÍCULO 3.- BASE LEGAL .....	3
ARTÍCULO 4.- ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO .....	3
ARTÍCULO 5.- REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO .....	4
ARTÍCULO 6.- RESPONSABLES DE LA IMPLANTACIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA .....	4
ARTÍCULO 7.- DIFUSIÓN .....	4
ARTÍCULO 8.- INCUMPLIMIENTO .....	4
ARTÍCULO 9.- PREVISIÓN.....	5
CAPITULO II .....	5
ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.....	5
ARTÍCULO 10.- OBJETIVO DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.....	5
ARTÍCULO 11.- MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.....	5
ARTÍCULO 12.- PROCESO DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....	5
ARTÍCULO 13.- ANÁLISIS COYUNTURAL .....	7
ARTÍCULO 14.- UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....	7
ARTÍCULO 15.- PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....	8
CAPÍTULO III .....	8
PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL .....	8
ARTÍCULO 16.- OBJETIVO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL .....	8
Artículo 17.- Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional.....	8
ARTÍCULO 18.- COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL .....	11
ARTÍCULO 19.- SERVICIO AL USUARIO.....	14



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	2 de 16

ARTÍCULO 21. UNIDAD RESPONSABLE DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL ..... 14

ARTÍCULO 22. PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL..... 14

CAPÍTULO IV ..... 15

IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL..... 15

ARTÍCULO 23. OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL ..... 15

ARTÍCULO 24.- PLAN DE IMPLANTACIÓN..... 15

ARTÍCULO 25.- REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN ..... 15

ARTÍCULO 26.- UNIDAD ORGANIZACIONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL ..... 16

ARTÍCULO 27.- PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL ..... 16



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	3 de 16

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

### ARTÍCULO 1.- OBJETO DEL REGLAMENTO

El objetivo del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa es regular la implantación del Sistema de Organización Administrativa en la Defensoría del Pueblo, disponiendo lo siguiente:

- a) La realización de los procesos para el análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional.
- b) La asignación de funciones para cada uno de los procesos mencionados.
- c) La determinación de periodos de ejecución de cada proceso.

### ARTÍCULO 2.- ALCANCES DEL REGLAMENTO ESPECIFICO

El presente RE-SOA es de aplicación obligatoria en la Defensoría del Pueblo, abarcando la totalidad de todas las Delegaciones, Direcciones, Unidades y Áreas Organizacionales y los Programas y Proyectos, así como para todos y cada uno de sus servidores públicos sin distinción alguna de jerarquía.

### ARTÍCULO 3.- BASE LEGAL

Constituyen la base legal del Reglamento, las siguientes disposiciones:

- a) Constitución Política del Estado
- b) Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y control Gubernamentales.
- c) Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo.
- d) Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- e) Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- f) Decreto Supremo N° 26237, de 29 de junio de 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.- ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO

- I. La jefa o jefe de Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano es la responsable de la elaboración del RE-SOA.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	4 de 16

II. La Defensora o el Defensor del Pueblo deberá remitir el RE-SOA al Órgano Rector para su compatibilización.

Una vez declarado compatible por el Órgano Rector, la Defensora o el Defensor del Pueblo deberá aprobar el documento mediante Resolución Administrativa.

#### **ARTÍCULO 5.- REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO**

El presente Reglamento será revisado por la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano en función de la experiencia de su aplicación; de la dinámica administrativa; de las modificaciones de la Estructura Organizacional de la Defensoría del Pueblo y/o modificaciones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA). La compatibilización de las modificaciones al RE-SOA seguirá el procedimiento establecido en el artículo precedente.

#### **ARTÍCULO 6.- RESPONSABLES DE LA IMPLANTACIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

En el marco de lo dispuesto por el Artículo 27 de la Ley N° 1178, es responsabilidad de la Defensora o el Defensor del Pueblo la implantación de este Sistema, la o el jefe de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano es responsable de su ejecución y del seguimiento de la implantación del sistema.

El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo también responsabilidad de Delegaciones, Direcciones, Unidades y Áreas Organizacionales y los Programas y Proyectos, así como de todos los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo en su ámbito de competencia.

#### **ARTÍCULO 7.- DIFUSIÓN**

Una vez aprobado el presente documento deberá ser difundido entre los servidores públicos de Defensoría del Pueblo, por la o el jefe de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano.

#### **ARTÍCULO 8.- INCUMPLIMIENTO**

El incumplimiento a las disposiciones previstas en el presente Reglamento y las acciones contrarias a estas disposiciones, están sujetas a la determinación de responsabilidades y sanciones, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, los Decretos Supremos Reglamentarios N° 23318-A y N° 26237 y otras disposiciones reglamentarias y complementarias.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	5 de 16

## ARTÍCULO 9.- PREVISIÓN

En caso de advertirse omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Reglamento Específico, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997.

### CAPITULO II ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

## ARTÍCULO 10.- OBJETIVO DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Tiene como objetivo evaluar si la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo respecto al desarrollo de sus competencias ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

## ARTÍCULO 11.- MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

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

- Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y su Reglamento.
- Resolución Suprema N° 217055, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- Plan de Desarrollo Económico Social (PDES).
- Plan Estratégico Institucional (PEI).
- El Plan Operativo Anual de la gestión pasada y actual.
- Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual actual.
- El Manual de Organización y Funciones (MOF).
- El Manual de Procesos y Procedimientos.
- Informes de auditoría.

## ARTÍCULO 12.- PROCESO DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

El proceso del Análisis Organizacional deberá contener la etapa de análisis retrospectivo, la etapa de análisis prospectivo y la formalización del Análisis Organizacional:

### I. Etapa de Análisis Retrospectivo



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	6 de 16

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

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

- a) Los servicios proporcionados a los usuarios, de forma directa o por terceros considerando:
  - i. Su calidad, cantidad y cobertura.
  - ii. Su oportunidad y frecuencia.
  - iii. Si han satisfecho las necesidades de los usuarios tanto internos como externos.
- b) Los procesos y procedimientos, considerando:
  - i. Si han permitido proporcionar los servicios de manera efectiva y eficiente.
  - ii. Si las operaciones, componentes de los procesos, han sido asignadas a cada área y unidad organizacional.
  - iii. Si los resultados obtenidos de cada proceso están de acuerdo con los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el PEI.
- c) Las unidades y áreas organizacionales, considerando:
  - i. Si las funciones de las unidades y áreas organizacionales guardan relación con los procesos, operaciones y procedimientos que realizan.
  - ii. Si existe duplicidad de funciones entre dos o más unidades.
  - iii. Si realizan funciones que no les corresponden.
  - iv. Si tienen delimitado claramente el límite de su autoridad.
  - v. Si están ubicadas en el nivel jerárquico que les corresponde.
- d) Los canales de comunicación, considerando:
  - i. Si están formalmente establecidos.
  - ii. Si la información que se maneja guarda las características de oportunidad, claridad y confiabilidad.

### Etapa de Análisis Prospectivo

Deberá evaluarse la situación futura que afrontará la Defensoría del Pueblo para cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI, con el fin de detectar si existe la necesidad de realizar ajustes o cambios a la estructura organizacional.

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



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	7 de 16

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

- a) Ser estratégico, en la medida que refleje los alcances del Plan Desarrollo Económico y Social y el PEI.
- b) Estar enmarcado en el Presupuesto de Recursos y Gastos programados
- c) Multidimensional, en cuanto considera y analiza tendencias globales, regionales y locales.
- d) Multisectorial, en cuanto analiza los impactos del desarrollo social, económico, cultural y tecnológico del país en la entidad.

## II. Resultado y Formalización del Análisis Organizacional

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

- a) Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear áreas y unidades organizacionales en función de lograr los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.
- b) Reubicar unidades dentro de la misma estructura.
- c) Redefinir canales y medios de comunicación interna.
- d) Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional.
- e) Rediseñar procesos.

### ARTÍCULO 13.- 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 PEI. La Defensora o Defensor del Pueblo deberá aprobar tanto el informe de análisis como la propuesta de ajustes en el menor tiempo posible.

### ARTÍCULO 14.- UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

La Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las unidades organizacionales de la Defensoría del Pueblo.

El documento final del Análisis Organizacional deberá ser consolidado por la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano y presentado a la Defensora o el Defensor del Pueblo, para su conocimiento y aprobación.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	8 de 16

## ARTÍCULO 15.- PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

El Análisis Organizacional, debe realizarse de acuerdo a los plazos establecidos para la elaboración del POA.

### CAPÍTULO III

#### PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

## ARTÍCULO 16.- OBJETIVO DEL 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 las funciones y atribuciones planteados en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, que regula la creación y funciones de la Defensoría del Pueblo, el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social y el PEI.

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 cumplir los objetivos y estrategias Institucionales establecidas en el PEI y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

## Artículo 17.- Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional

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

### I. Identificación de los usuarios y las necesidades de servicio:

Todas las dependencias de la Defensoría del Pueblo: como las Delegaciones, Direcciones, Unidades y Áreas, y otras Unidades Organizacionales incluyendo programas y proyectos, 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.

Los usuarios internos están constituidos por los servidores de las unidades organizacionales de la entidad.

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



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	9 de 16

## II. Identificación y evaluación de los productos y servicios prestados

Los productos y servicios ofertado y efectivamente prestados a usuarios externos y/o internos, deberán ser catalogados y evaluados en función de la demanda de los usuarios y de su contribución a los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI de la Defensoría del Pueblo.

## III. Diseño y/o rediseño de los procesos, resultados e indicadores:

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

- a) A nivel de grandes operaciones, cuando su ejecución no requiera un procedimiento específico y su frecuencia no sea rutinaria.
- 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.

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

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

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

Deberá limitarse la creación de áreas organizacionales, velando que no exista duplicidad de funciones y atribuciones, tanto horizontal como verticalmente, y en sujeción a lo establecido en la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo. La agrupación de unidades que guarden relación entre sí dará lugar a la conformación de un área organizacional, cuyo ámbito de competencia deberá estar claramente delimitado.

## V. Establecimiento de niveles de la institución

La definición de niveles jerárquicos de la defensora del Pueblo el, deberá sujetarse a lo establecido en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016 del, Defensor del Pueblo,



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECIFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	10 de 16

Manual de Organización de Funciones, reconociendo los siguientes niveles dentro de su estructura organizacional:

Niveles	Área y/o unidad organizacional
Directivo	Despacho del(la) Defensor(a) del Pueblo.
Ejecutivo	Delegaciones / Direcciones Generales
Operativo	Jefaturas de Unidad

## VI. Clasificación de Unidades Organizacionales y Asignación de Autoridad

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

- Sustantivas:** Cuyas funciones contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI. Incluye a unidades sustantivas temporales: Que cumplen funciones que contribuyen al logro de objetivos 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 PEI 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 unidad organizacional deberá asignarse la autoridad lineal y/o funcional necesaria para la gestión de las operaciones asignadas según su jerarquía. Asimismo, deberá definirse la dependencia jerárquica de la unidad en función a las características de sus operaciones.

## VII. Alcance de Control

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

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



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	11 de 16

### VIII. Unidades desconcentradas

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

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 Gobiernos Autónomos Departamentales y Gobiernos Autónomos Municipales.

Corresponde a la Defensora o el Defensor del Pueblo la aprobación, mediante Resolución Administrativa, de la creación de las unidades organizacionales desconcentradas, en base una justificación técnica y económica, objetivos definidos, ámbito de competencia, funciones específicas y grado de autoridad.

### IX. Unidades organizacionales para programas y proyectos

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

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

La creación de estos programas y proyectos deberá ser autorizada con Resolución Administrativa suscrito por la Defensora o el Defensor 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 18.- COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación y coordinación organizacional comprende:

### I. Definición de canales y medios de comunicación

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



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	12 de 16

- a) Por el establecimiento de relaciones de autoridad línea 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:

- i. Descendente. Cuando la información fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular.

Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse por escrito en forma de Resoluciones Administrativas, instructivos, comunicados, circulares u otros instrumentos que deben establecerse previamente.

- ii. Ascendente. Cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional para los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular.

Esta información debe ser transmitida a través de informes, notas y otros.

- iii. Cruzada. Se da entre una unidad organizacional y otra de nivel jerárquica menor, igual o superior, es decir, el mensaje no sigue el canal descendente y/o ascendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar que tipo de información será en forma cruzada.

- e) La regularidad del tipo de información que se transmite, clasificando la misma considerando su importancia, destino y tipo en:

- i. Información confidencial. Cuando se establezca que todo documento o asunto es confidencial y que será supervisado directamente por la autoridad ejecutiva de mayor jerarquía, manteniendo un control directo del mismo.
- ii. Información rutinaria. Es la información que fluye por toda la institución y se refiere a la generada por procedimientos que se desarrollan en el cumplimiento de tareas inherentes a cada área o unidad organizacional.

## II. Determinación de instancias de coordinación interna:

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



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	13 de 16

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

Las instancias de coordinación que se conformen se clasificarán en:

- Para la conformación de consejos de la Defensoría del Pueblo debe limitarse a lo dispuesto en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, y su reglamento, que regula la creación y funciones de la Defensoría del Pueblo.
- Comités, cuya función será la de establecer acciones y procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI; podrán ser informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas. Tendrán la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal de nivel ejecutivo y operativo. Estos comités podrán ser permanentes o temporales.
- 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.

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

- Las funciones específicas que debe desempeñar.
- La unidad organizacional encargada de la instancia.
- El carácter temporal o permanente.
- La periodicidad de las sesiones.
- Documentación de la evidencia de sus decisiones.

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

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

- De Complementación. Se expresa cuando interactúa con otra en el tratamiento de asuntos de interés compartido.

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

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



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	14 de 16

## ARTÍCULO 19.- SERVICIO AL USUARIO

La Unidad de Servicios Defensoriales, en coordinación con las Delegaciones Defensoriales Departamentales y las Unidades de Coordinación Regional, deberá generar mecanismos de orientación que faciliten las gestiones de los usuarios, como ser letreros que contengan en forma literal o gráfica del flujo de un trámite.

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

## ARTÍCULO 20.- FORMALIZACIÓN 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 mediante Resolución Administrativa.

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

## ARTÍCULO 21. UNIDAD RESPONSABLE DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

La unidad responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento, todo el proceso de Diseño o Rediseño Organizacional es la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano en coordinación con la Jefatura de Gabinete y Relaciones Públicas de la Defensoría del Pueblo.

## ARTÍCULO 22. PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional debe guardar relación con el período de ejecución del proceso de análisis organizacional.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	15 de 16

## CAPÍTULO IV IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

### ARTÍCULO 23. OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

La implantación del Diseño o Rediseño Organizacional tiene por objeto la aplicación de la nueva estructura organizacional en la defensoría del Pueblo con la finalidad de cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

### ARTÍCULO 24.- PLAN DE IMPLANTACIÓN

Para la implantación de la estructura organizacional obtenida como resultado del análisis y Diseño Organizacional descrito en los artículos anteriores, deberá elaborarse un plan de implantación que deberá ser aprobado por la Defensora o el Defensor del Pueblo, conteniendo:

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

### ARTÍCULO 25.- REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN

Es un requisito para la implantación del Sistema de Organización Administrativa la puesta en marcha del Plan Operativo Anual, sus bases estratégicas, asimismo es fundamental contar con recursos humanos, físicos y financieros previstos.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH/DI-REG-5
	Tipo de documento: REGLAMENTO	Vigente desde:	26/12/2024
	Título: REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA)	Versión:	1
		Página:	16 de 16

**ARTÍCULO 26.- UNIDAD ORGANIZACIONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

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

**ARTÍCULO 27.- PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

La implantación de la estructura diseñada o rediseñada, deberá realizarse hasta enero de cada gestión fiscal, luego del proceso de Diseño o Rediseño 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.

**1. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS

**2. GESTIÓN DEL DOCUMENTO**

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE</b>	MSc. Debbie Morales Abog. Abog. Misael A. Poma P.	Abog. Luis Cayujra	Abog. Pedro Callisaya
<b>CARGO</b>	Jefe de la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano. Tec. I de Gestión de Calidad y competencias.	Director General de Asuntos Jurídicos	Defensor del Pueblo
<b>FECHA</b>	17/10/24	26/12/24	26/12/2024
<b>SELLO VISTO BUENO-FIRMA</b>			

