

	PROCEDIMIENTO	Cód.: PO-CNAL-01
	Orientación Legal	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 1 de 6

Orientación Legal

1. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

 Abg. Tomas Richard Conde Machaca COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL LA PAZ SEPDavi, MINISTERIO DE JUSTICIA		 Abg. Claudia Choque Chavez COORDINADORA NACIONAL SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VICTIMA SEPDavi, MINISTERIO DE JUSTICIA		 Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VICTIMA SEPDavi	
Elaborado por 42990957RCM		Revisado por		Aprobado por	
Nombre	Abg. Tomas Richard Conde Machaca	Nombre	Abg. Claudia Choque Chávez	Nombre	Abg. Luis Fernando Atanacio Fuentes
Cargo	Coordinador Departamental La Paz	Cargo	Coordinadora Nacional	Cargo	Director General Ejecutivo

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Detalle de modificaciones
1.0	12/05/2023	Edición inicial
2.0	10/11/2023	Se ha modificado el encabezado del procedimiento, actualizando el número correspondiente

	PROCEDIMIENTO	Cód.: PO-CNAL-01
	Orientación Legal	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 2 de 6

3. OBJETO

El presente Procedimiento tiene por objetivo describir los pasos a seguir para proporcionar información de las características del servicio y determinar si corresponde el Patrocinio u orientación legal.

4. ALCANCE O CAMPO DE APLICACIÓN

La aplicación de este Procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todas las Coordinaciones Departamentales y Representación.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
MC	Manual de la Calidad
Ley 464	Ley del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima
DS 2094	Reglamento de la Ley del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

A los fines del presente manual de procedimiento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma ISO 9000:2015, así como otros que se describen a continuación:

Término / Abreviatura	Definición
Orientación jurídica	Es el asesoramiento técnico legal gratuito que otorga el servicio a las y los solicitantes.

7. DESARROLLO

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
1	Solicitar información del servicio	Inmediato	Usuario (a)	Se realiza la consulta de información acerca de las características del servicio que cuenta el SEPDavi.



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PO-CNAL-01
	Orientación Legal	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 3 de 6

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
2	Pedir el relato del hecho	Inmediato	Encargado de Orientación/Abogado	Se solicita al usuario (a) que exponga el hecho por el cual solicita el servicio. Consultar si el hecho cuenta con denuncia iniciada.
3	Llenar formulario de contacto	Inmediato	Encargado de Orientación/Abogado	Se llena el contacto en el Formulario de Orientación R-CNAL-01
4	Realizar la Orientación Legal	Inmediato	Encargado de Orientación/Abogado	En base a la información disponible se realiza la orientación al usuario que dependiendo de la existencia de la denuncia penal: Por SI pasa al punto 6. Por NO pasa al punto 9. Si no fuera de tipo penal pasa al punto 14. En el caso que se cumplan los requisitos establecidos se sigue a la siguiente etapa. En el caso que no se cumplan los requisitos establecidos se concluye el proceso.
5	Facilitar documentación del caso	Según el caso	Usuario (a)	Se facilita toda la documentación posible con la que se cuenta en relación al caso.
6	Solicitar documentación del caso	Según el caso	Encargado de Orientación/Abogado	Se solicita toda la documentación posible con la que se cuenta en relación



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PO-CNAL-01
	Orientación Legal	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 4 de 6

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
				al caso con la denuncia presentada por el usuario.
7	Revisar documentación del caso	Según el caso	Encargado de Orientación/Abogado	Se realiza un análisis y evaluación de la documentación que se cuenta en relación al caso.
8	Otorgar Patrocinio	Inmediato	Encargado de Orientación/Abogado	Con la denuncia presentada por el usuario de tipo penal se otorga el Patrocinio Legal.
9	Solicitar documentación del caso	Según el caso	Encargado de Orientación/Abogado	Se solicita toda la documentación posible con la que se cuenta en relación al caso con el fin de presentar la denuncia.
10	Revisar documentación del caso	Según el caso	Encargado de Orientación/Abogado	Se realiza un análisis y evaluación de la documentación que se cuenta en relación al caso.
11	Otorgar Patrocinio	Inmediato	Encargado de Orientación/Abogado	Aunque no se tenga denuncia presentada por el usuario y si es de tipo penal se otorga el Patrocinio Legal.
12	Elaborar denuncia	Inmediato	Encargado de Orientación/Abogado	En la situación que no se tenga denuncia se procede a su elaboración.
13	Pasar a Trabajo Social o Psicología	Inmediato	Encargado de Orientación/Abogado	Se deriva el caso al proceso de Trabajo Social o Psicología según la necesidad.



	PROCEDIMIENTO	Cód.: PO-CNAL-01
	Orientación Legal	Fecha de aprobación: 10/11/2023
		Versión: 2.0
		Página: 5 de 6

Nro.	Actividad	Tiempo Referencial	Responsable	Descripción
14	Derivar a otra institución	Inmediato	Encargado de Orientación/Abogado	Cuando el caso no corresponde a un delito penal se deriva a otras instituciones como el SIJPLU, SEPDEP.

8. REGISTROS GENERADOS

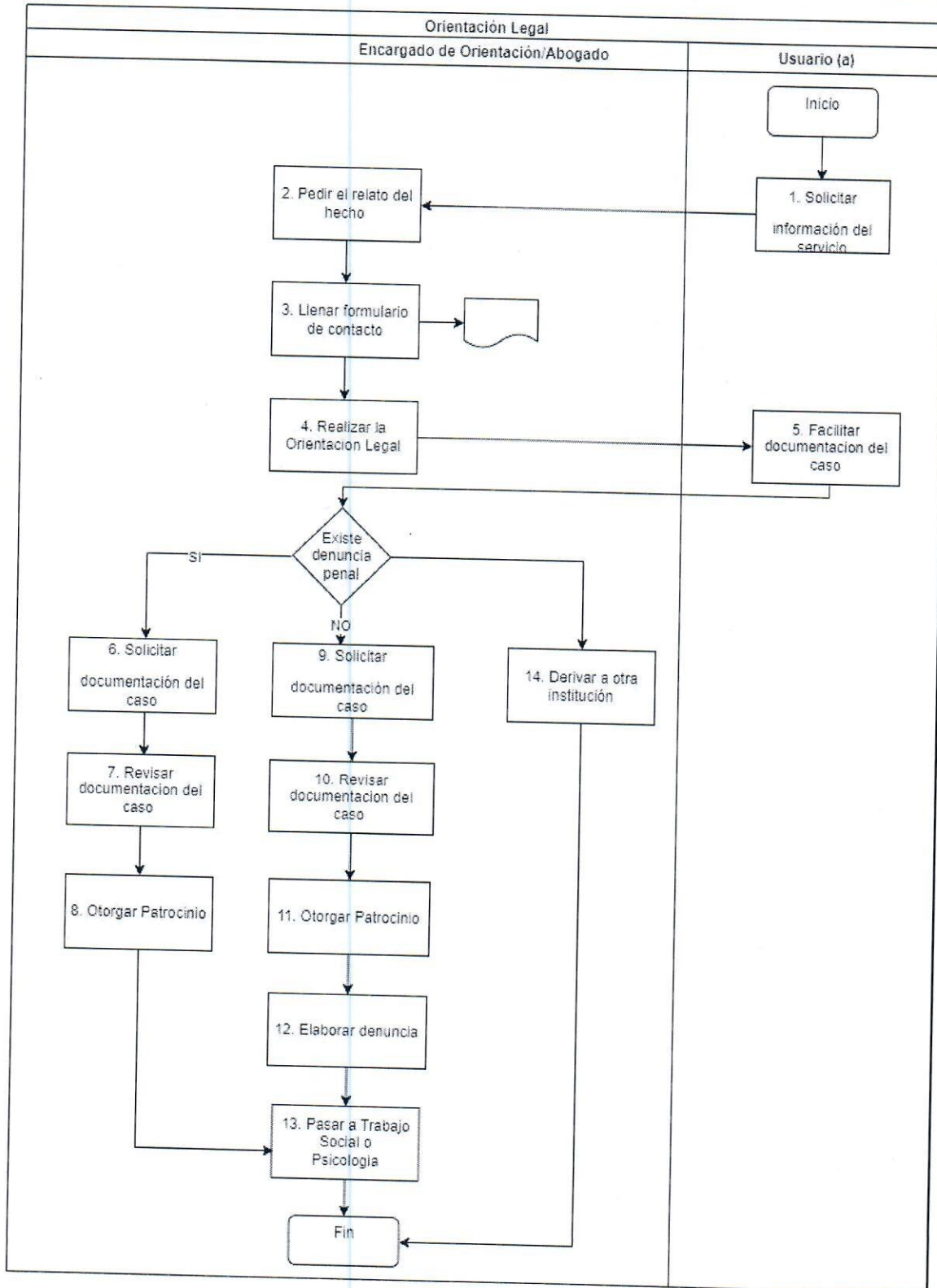
- Formulario de Orientación (R-CNAL-01)

9. ANEXOS

Diagrama de flujo



Orientación Legal



[illegible]

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°43 /2023
La Paz, 16 de noviembre de 2023

VISTOS:

El Informe Cite: SEPDAVI-CN-INF-Z-63-2023, de fecha 15 de noviembre de 2023 la Coordinadora Nacional, Claudia Choque Chávez, dirigido al Director General Ejecutivo, señala que realizó la modificación/actualización de la Guía, de Procedimientos Operativos, en trabajo conjunto con todo el Equipo Multidisciplinario, conforme control de cambios establecido en el manual de calidad y lo establecido en el procedimiento de Control de la Información documentada, considerando que estos son íntegramente compatibles con el resto de los procedimientos y con el Sistema de Gestión de la Calidad, aprobar el presente informe de la GUÍA: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS en su segunda versión.

Nota Interna Cite SEPDAVI-UAFO-NI-Z-749-2023, de 16 de noviembre de 2023, la Jefe de la Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones, Yamila Ferrufino Murillo, dirigido al Director General Ejecutivo, señala en consideración a informe CITE: SEPDAVI-CN-INF-Z-63-2023 de 15 de noviembre de 2023 emitido por la Coordinador Nacional, referente a la solicitud de modificación de la Guía: Procedimientos Operativos del Servicio Plurinacional de Asistencia la Víctima, tengo a bien informar que de la revisión del documento no se presentan incompatibilidades o incoherencias respecto al Sistema de Gestión, viéndose pertinente que el mismo sea aprobado mediante Resolución Administrativa para su difusión e implantación a nivel nacional y todo lo que ver y convino se tuvo presente, y

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 1178, Administración y Control Gubernamentales de 20 de julio de 1990 señala en su artículo 28, establece que todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo.

Que, la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales; En el inciso a) del Artículo 1 establece como uno de los objetivos de la misma el de Programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Públicos.

Que, el Artículo 7 de la referida Ley, establece que el Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones; y evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades.

Que, las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa NB-SOA, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997, en su Artículo 2 hace referencia al objetivo general del Sistema de Organización Administrativa SOA, que es optimizar la estructura organizacional del Estado, reorientándolo para prestar un mejor servicio a los usuarios; de igual forma, detalla entre los objetivos específicos de SOA, el determinar el ámbito de competencia y autoridad de las áreas y unidades organizacionales y proporcionar a las entidades una estructura que optimice la comunicación, la coordinación y el logro de los objetivos.

Que, el Artículo 15 de las citadas Normas Básicas, dispone que el diseño organizacional se formalizará en el Manual de Organización y Funciones, y el Manual de Procesos, debidamente aprobados mediante Resolución interna.

Que, el Artículo 18 de las referidas NB-SOA, establece que se identificarán y establecerán los procesos de la entidad por los cuales se generan los servicios y/o bienes para los usuarios y el diseño de los procesos será formalizado en el Manual de Procesos.



Que, la Ley 464 de 19 de diciembre de 2013 y su Decreto Supremo reglamentario 2094 El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima es una institución pública descentralizada, bajo tuición del Ministerio de Justicia, encargado de brindar asistencia jurídica en el área penal, psicológica y social a la víctima de escasos recursos.

Que, el Artículo 22° de la citada norma señala las (Funciones de la Directora o el Director General Ejecutivo) Son funciones de la Directora o el Director General Ejecutivo, realizar los actos necesario para garantizar el cumplimiento de los objetivos del SEPDavi.

CONSIDERANDO:

Que, El Informe Cite: SEPDavi-CN-INF-Z-63-2023, de fecha de 15 de noviembre de 2023, señala que se realizó la modificación/actualización de la Guía, de Procedimientos Operativos, en trabajo conjunto con todo el Equipo Multidisciplinario, conforme control de cambios establecido en el manual de calidad y lo establecido en el procedimiento de Control de la Información documentada, considerando que estos son íntegramente compatibles con el resto de los procedimientos y con el Sistema de Gestión de la Calidad, aprobar el presente informe de la GUÍA: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS en su segunda versión. Operativa Legal, que contienen los siguientes capítulos: Etapa preliminar. Orientación Legal, Etapa preparatoria, Juicio Oral, Patrocinio legal, recursos, Promoción del Servicio, Cese del Servicio Patrocinio legal, ejecución sentencia, Evaluación Social Coordinación Interinstitucional Seguimiento y Acompañamiento Social, Seguimiento y Acompañamiento Social Seguimiento y acompañamiento. Evaluación Psicológica Coordinación interinstitucional, Evaluación psicológica forense, Terapia psicológica, Acompañamiento de psicología, Coordinación Interinstitucional Psicológica, Cooperación interinstitucional psicología Promoción del Servicio. El Cite SEPDavi-UAFO-NI-Z-749-2023, de 16 de noviembre de 2023, que la solicitud de modificación de la Guía: Procedimientos Operativos del Servicio Plurinacional de Asistencia la Víctima, señala que de la revisión del documento no se presentan incompatibilidades o incoherencias respecto al Sistema de Gestión, viéndose pertinente que el mismo sea aprobado mediante Resolución Administrativa para su difusión e implantación a Nivel Nacional.

Que, el Informe Legal, CITE: SEPDavi-DGE-INF-Z-147/2023, de 16 de noviembre de 2023, emitido por Asesoría de Gestión y Análisis Jurídico del SEPDavi, que en cumplimiento a lo señalado y a acorde a la compulsa de antecedentes y lo establecido solución Administrativa, la cual no vulnera normativa alguna y considera la procedencia del trámite de la aprobación de la Guía de Procedimientos Operativos (Segunda Versión), del Servicio Plurinacional de Asistencia la Víctima, el documento no presenta incompatibilidades o incoherencias respecto al Sistema de Gestión, siendo que la misma se encuentra dentro del marco de las disposiciones legales en vigencia, a efectos que responda a la coherencia normativa a constituirse en un instrumento administrativo, de fiel cumplimiento en función al logro de los objetivos y metas Institucionales y sea conforme norma. Sea aprobado La Guía de Procedimientos Operativos (segunda Versión) del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDavi, en sus anexos que forman parte integrante de la presente Resolución Administrativa, siendo que la misma se encuentra dentro del marco de las disposiciones legales en vigencia,

POR TANTO:

El Director General Ejecutivo del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDavi, designado mediante Resolución Ministerial Z-53-2022 de 22 de agosto de 2022, suscrito por el Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en ejercicio de las atribuciones conferidas a través de la Ley N° 464 de 19 de diciembre de 2013 y el Decreto Supremo N° 2094.

PRIMERO. – APROBAR, la GUIA DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS SEGUNDA VERSION del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDavi, que en sus anexos forma parte integrante de la presente Resolución Administrativa.

SEGUNDO. - APROBAR El Informe Cite: SEPDavi-CN-INF-Z-63-2023, 15 de noviembre de 2023, emitido por la Coordinadora Nacional y la Nota Interna Cite SEPDavi-UAFO-NI-Z-749-2023, de 16 de noviembre de 2023, emitido por la Jefe de la Unidad Administrativa Financiera



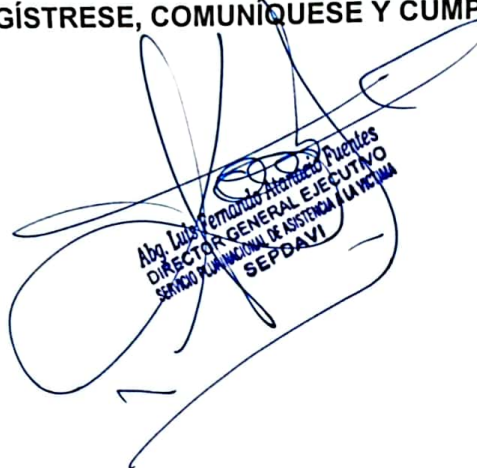
y de Operaciones, y el Informe Legal, CITE: SEPDavi-DGE-INF-Z-147-2023, de 16 de noviembre de 2023, emitido por Asesoría de Gestión y Análisis Jurídico del SEPDavi.

TERCERO. – Todo el personal y el Área Operativa del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, del SEPDavi, dará estricto cumplimiento con carácter obligatorio a la presente Resolución Administrativa el incumplimiento estará sujeto a la responsabilidad por la función pública determinada por norma en vigencia.

CUARTA. - La Unidad Administrativa Financiera y de Operaciones, del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDavi, deberá cumplir o hará cumplir lo señalado en la Ley N°1178, y realiza las gestiones necesarias para su fiel cumplimiento.

QUINTA. - Queda sin efecto cualquier Resolución Administrativa, contraria a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



Abd. Luis Fernando Hernández Fuentes
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA
SEPDavi