



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/DESP/2025/093**

La Paz, 28 de octubre de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

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

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

Que, los parágrafos I y II del artículo 2 de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, establece que: *"La Defensoría del Pueblo es la institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales."*; asimismo, determina que la misma *"...tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; y en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, estando sometida al control fiscal, con sede en la ciudad de La Paz"*; por otra parte, los artículos 30 y 31 de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, prescriben que la Administración de la Defensoría del Pueblo está sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, las normas conexas y sus disposiciones reglamentarias; por la cual, señala que las servidoras y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, se hallan sujetos a la Ley que rige el Servicio Público.

Que, la Ley del Defensor del Pueblo, en su artículo 14, señala que una de las funciones, entre otras, del Defensor del Pueblo es: *"...13. Aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo."*; asimismo, el artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 870, modificado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2024/056, de 05 de septiembre de 2024, establece que, entre otras de las funciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, es: *"...17. Suscribir las Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas"*.

Que, la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, en su artículo 13, inciso a), refiere lo siguiente: *"...El Sistema de Control Interno que comprenderá los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad, ..."*

Que, el inciso c) del artículo 21 del Decreto Supremo N° 23215, de 22 de julio de 1992, que aprueba el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República, señala que: *"La normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades. Dicha normatividad comprende: ...c) los reglamentos específicos y las técnicas y procedimientos de autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección física de las operaciones o actividades, establecidos por los ejecutivos de cada entidad para alcanzar los objetivos generales de sistema de control interno, así como los específicamente diseñados para ser aplicados por los responsables de las operaciones de cada unidad, antes de su ejecución o que sus actos causen efecto, y para ser aplicados o utilizados por los responsables superiores a fin de evaluar los resultados obtenidos por las operaciones bajo su directa competencia; ..."*

Que, la Norma Internacional ISO 9001: 2015, establece que la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, así como adoptar diversas formas de mejora continua para el logro de sus objetivos.

Que, en el marco del proceso de implementación de la norma ISO 9001; mediante Resolución Administrativa RA/DP/2025/082, de 26 de septiembre de 2025, se aprobó el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 2), que en su numeral 1, señala que tiene como objeto: *"...establecer los lineamientos para la gestión de la información documentada dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, abarcando su elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, administración, archivo, difusión y disposición final, asegurando su control adecuado y disponibilidad."*; asimismo, en su numeral 7.1. "Tipos de Documentos", refiere que un Procedimiento, es un documento cuya clasificación es de segundo grado, y lo describe de la siguiente forma: *"Desarrollan de modo específico las formas, condiciones y requisitos para llevar a cabo una actividad o un proceso."*; por otra parte, en su numeral 7.6. "Gestión de Aprobación de Documentos", establece el tratamiento de los diferentes tipos de documentos para su respectiva aprobación por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo.

Que, a través de la Resolución Administrativa RA/DP/2025/078, de 25 de septiembre de 2025, se aprobaron la Versión 1 del "Procedimiento de Mantenimiento de Equipos de Computación", Código: DPG/ESIN-PRO-1 (parte resolutive quinta); del "Procedimiento de Gestión y Mantenimiento del Servicio de Internet y Red de Datos", Código: DPG/ESIN-PRO-2 (parte resolutive sexta); del "Procedimiento de Desarrollo de Sistemas", Código: DPG/ESIN-PRO-3 (parte resolutive séptima); del "Procedimiento de Solicitud de Requerimiento de Información Estadística", Código: DPG/ESIN-PRO-4 (parte resolutive octava) y; del "Procedimiento de Mantenimiento de Sistemas", Código: DPG/ESIN-PRO-5 (parte resolutive novena).

CONSIDERANDO:

Que, por Informe Técnico INF/DP/DGP/ESIN/2025/074, de 24 de octubre de 2025, el Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada, dependiente de la Dirección General de Planificación, señala que producto de la aplicación de sus procedimientos, identificaron aspectos que requieren ajustes; en ese sentido, en el marco de lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, vigente, y la mejora continua aplicada en el sistema de gestión de la calidad, procedieron a actualizar el "Procedimiento de Desarrollo de Sistemas", Código: DPG/ESIN-PRO-3; el "Procedimiento de Solicitud de

Requerimiento de Información Estadística”, Código: DPG/ESIN-PRO-4; y el “Procedimiento de Mantenimiento de Sistemas”, Código: DPG/ESIN-PRO-5, de los que efectuaron modificaciones referidas a la descripción de objetivos de forma precisa, la delimitación de su alcance; la identificación de entradas, actividades y salidas; la determinación de los registros/documentos generados en cada actividad; así como la identificación clara de los responsables, solicitando la aprobación de los citados documentos en su Versión 2; asimismo, sobre dicha base, refieren que el “Procedimiento de Mantenimiento de Equipos de Computación”, Código: DPG/ESIN-PRO-1; y el “Procedimiento de Gestión y Mantenimiento del Servicio de Internet y Red de Datos”, Código: DPG/ESIN-PRO-2; ya no serían aplicables debido a que no se ajustan a los requerimientos que son atendidos por ésta instancia; por lo que, con el objeto de contar con procedimientos cuyas actividades sean coherentes con sus funciones, solicitaron considerar la aprobación del “Procedimiento de Soporte Técnico” y el “Procedimiento de Gestión del Servicio de Internet y Red de Datos”, ambos en su Versión 1.

Que, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, en fecha 24 de octubre de 2025, la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, emitió el Informe Técnico INF/DP/UDTIH/2025/155, señalando que la propuesta de la Versión 2 del “Procedimiento de Desarrollo de Sistemas”, Código: DPG/ESIN-PRO-3; el “Procedimiento de Solicitud de Requerimiento de Información Estadística”, Código: DPG/ESIN-PRO-4; y el “Procedimiento de Mantenimiento de Sistemas”, Código: DPG/ESIN-PRO-5; así como la propuesta del “Procedimiento de Soporte Técnico” y del “Procedimiento de Gestión del Servicio de Internet y Red de Datos”; documentos que fueron sometidos a un proceso de revisión técnica a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos formales y estructurales previstos en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, vigente; estableciendo en consecuencia, que cumplen con los lineamientos vigentes en cuanto a forma, estructura y adecuación institucional; concluyendo que garantiza la coherencia institucional y recomendando la aprobación de los citados Procedimientos; así como dejar sin vigencia de aplicación del “Procedimiento de Mantenimiento de Equipos de Computación”, Código: DPG/ESIN-PRO-1; y el “Procedimiento de Gestión y Mantenimiento del Servicio de Internet y Red de Datos”, Código: DPG/ESIN-PRO-2, ya que estos procedimientos no serán de uso por el Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada.

Que, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, mediante Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/225, de 27 de octubre de 2025, concluye señalando que la solicitud de aprobación de la versión 2 del “Procedimiento de Desarrollo de Sistemas”, Código: DPG/ESIN-PRO-3; el “Procedimiento de Solicitud de Requerimiento de Información Estadística”, Código: DPG/ESIN-PRO-4; y el “Procedimiento de Mantenimiento de Sistemas”, Código: DPG/ESIN-PRO-5; así como la Versión 1 del “Procedimiento de Soporte Técnico”, Código: DPG/ESIN-PRO-6 y del “Procedimiento de Gestión del Servicio de Internet y Red de Datos”, Código: DPG/ESIN-PRO-7; es viable legalmente, ya que su actualización y nuevas propuestas se circunscriben al principio de mejora continua aplicable en el sistema de gestión de la calidad, cuyo fin es optimizar procesos, productos y servicios, buscando la excelencia operativa; asimismo, se enfoca en efectuar ajustes o cambios que contribuyan en su aplicación, así como aumentar su eficiencia y eficacia; por tanto no contravienen y se ajustan a la normativa vigente; ya que fueron actualizados y propuestos en el marco de lo previsto en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 2); asimismo, cumplieron con la gestión de aprobación.

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 "Procedimiento de Desarrollo de Sistemas", **Versión 2**, Código: DPG/ESIN-PRO-3, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- APROBAR el "Procedimiento de Solicitud de Requerimiento de Información Estadística", **Versión 2**, Código: DPG/ESIN-PRO-4, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

TERCERO.- APROBAR el "Procedimiento de Mantenimiento de Sistemas", **Versión 2**, Código: DPG/ESIN-PRO-5, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

CUARTO.- APROBAR el "Procedimiento de Soporte Técnico", **Versión 1**, Código: DPG/ESIN-PRO-6, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

QUINTO.- APROBAR el "Procedimiento de Gestión del Servicio de Internet y Red de Datos", **Versión 1**, Código: DPG/ESIN-PRO-7, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

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

SÉPTIMO.- La Dirección General de Planificación, a través del Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada, está encargada de efectuar las acciones y gestiones que correspondan para asegurar el cumplimiento de cada procedimiento, así como su correcta aplicación.

QUINTO.- La Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, queda encargada de gestionar la difusión y publicación de los procedimientos aprobados, así como efectuar el seguimiento a las capacitaciones que correspondan en el marco de lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada.

SEXTO.- Se deja sin efecto la parte resolutive Quinta, Sexta, Séptima, Octava y Novena de la Resolución Administrativa RA/DP/2025/078, de 25 de septiembre de 2025; así como cualquier instrucción, comunicación o disposición contraria a la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

PFCA
ELCB/NSSP
Cc: DGAJ



Pedro Francisco Cu.
DEFENSOR DEL PUEBLO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO	Versión:	1
		Página:	1 de 16

1. OBJETO

Garantizar la operatividad y disponibilidad de los equipos informáticos mediante acciones sistemáticas de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software, en todas las unidades y áreas organizacionales de la Defensoría del Pueblo.

2. BASE NORMATIVA

- ✓ Constitución Política del Estado, de 07 de febrero de 2009.
- ✓ Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y su Reglamento.
- ✓ Ley 1178, de 20 de julio de 1990, Administración y Control Gubernamentales.
- ✓ Reglamento Interno de Personal, vigente.
- ✓ Procedimiento de Gestión Documentada de la Defensoría del Pueblo, vigente.

3. ALCANCE

Aplica al personal del Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada y personal solicitante de la Defensoría del Pueblo.

4. RESPONSABILIDADES

Unidad o Área organizacional Solicitante: Encargada de enviar la solicitud de soporte técnico, facilitar el acceso a los equipos y reportar cualquier anomalía detectada.

Dirección General de Planificación: Deriva solicitudes y supervisa la aplicación del presente procedimiento.

Responsable de Estadística y Sistemas de Información Integrados: Es responsable de verificar la ejecución del presente procedimiento, asimismo, verifica la solicitud recibida y autoriza su atención, derivándola al personal técnico correspondiente.

Administrativo apoyo de sistemas y redes: Ejecuta el presente procedimiento.

Técnico III - Soporte de Sistemas: Ejecuta el presente procedimiento.

Profesional III de Sistemas de Información: Ejecuta el presente procedimiento.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
ESIN	Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada
DGP	Dirección General de Planificación

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Hardware	Conjunto de componentes físicos y tangibles de un sistema informático, como el procesador, la memoria, el disco duro, el teclado, la pantalla o la impresora. Incluye todo aquello que se puede ver y tocar en un computador o dispositivo electrónico.
Software	Conjunto de programas, aplicaciones y datos que permiten que una computadora funcione y realice tareas. Constituye la parte



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO	Versión:	1
		Página:	2 de 16

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
	lógica o intangible del sistema informático, encargada de indicar al hardware qué debe hacer.
Parque tecnológico	Conjunto de equipos, infraestructura y recursos tecnológicos destinados al desarrollo, prueba y mantenimiento de soluciones informáticas que apoyan la gestión institucional.
Mantenimiento	Conjunto de acciones y actividades realizadas para asegurar el correcto funcionamiento, conservación y optimización del parque tecnológico utilizado en la Defensoría del Pueblo.
Asistencia técnica en ofimática y equipos	Apoyo técnico a usuarios en el uso de herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint, etc.) y en la operación básica de equipos tecnológicos, incluyendo instalación, configuración y solución de problemas comunes.
Asistencia técnica en sistemas institucionales	Apoyo en el funcionamiento de sistemas informáticos institucionales, incluyendo la atención de incidencias, gestión de accesos y otros que permitan el normal funcionamiento de los sistemas.

7. DESARROLLO

7.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTACION

A. DESCRIPCIÓN

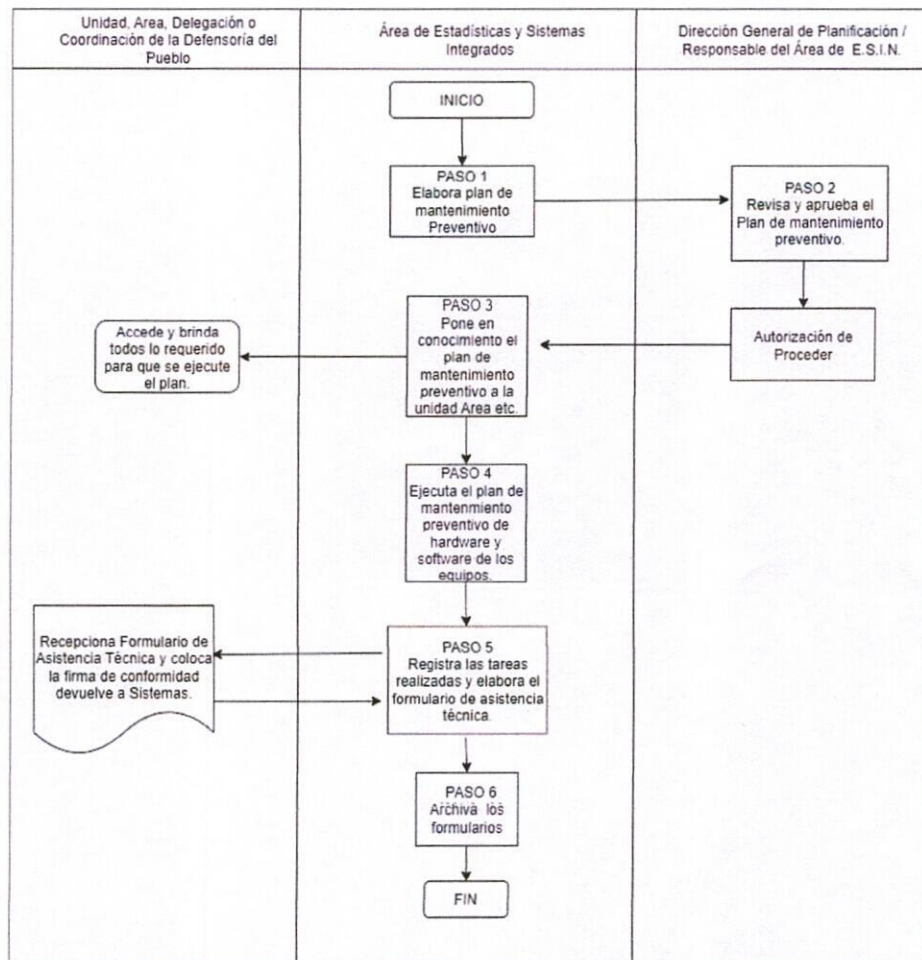
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Planificación del Mantenimiento Preventivo	Elabora el plan anual de mantenimiento preventivo y remite a la/al Responsable del área ESIN.	Administrativo apoyo de sistemas y redes	Plan de mantenimiento preventivo
Revisa y aprueba el Plan de mantenimiento preventivo	Revisa y aprueba el Plan de mantenimiento preventivo y remite a la/el Directora/or de la DGP para su Visto bueno.	Responsable de ESIN	---
Comunicación a las Áreas o Unidades Organizacionales	Comunica a Áreas o Unidades sobre el mantenimiento preventivo a efectuar de acuerdo al cronograma.	Responsable de ESIN	Comunicado o correo electrónico institucional
Ejecución de Mantenimiento Preventivo	Realiza las actividades preventivas de acuerdo a cronograma: • Limpieza externa e interna de hardware. • Limpieza y actualización de software. • Verificación de conexiones. • Pruebas de funcionamiento. Registra en el formulario de asistencia Técnica el trabajo realizado o Registro en el gestor de actividades ESIN.	Administrativo apoyo de sistemas y redes	Formulario de Asistencia técnica o registro en el gestor de actividades ESIN.
Entrega y firma del formulario de asistencia Técnica al solicitante	Entrega el formulario de asistencia técnica al responsable del equipo para su correspondiente firma o genera acta de conformidad	Administrativo apoyo de sistemas y redes	Formulario de asistencia técnica o acta de conformidad firmado



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO	Versión:	1
		Página:	3 de 16

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
	del mantenimiento cuando el número de equipos sea igual o mayor a 3.		
Archivo del formulario de asistencia Técnica.	Archiva el formulario de asistencia técnica y actualiza en el Plan de mantenimiento preventivo	Administrativo apoyo de sistemas y redes	----

B. FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTACION



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO	Versión:	1
		Página:	4 de 16

7.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTACION

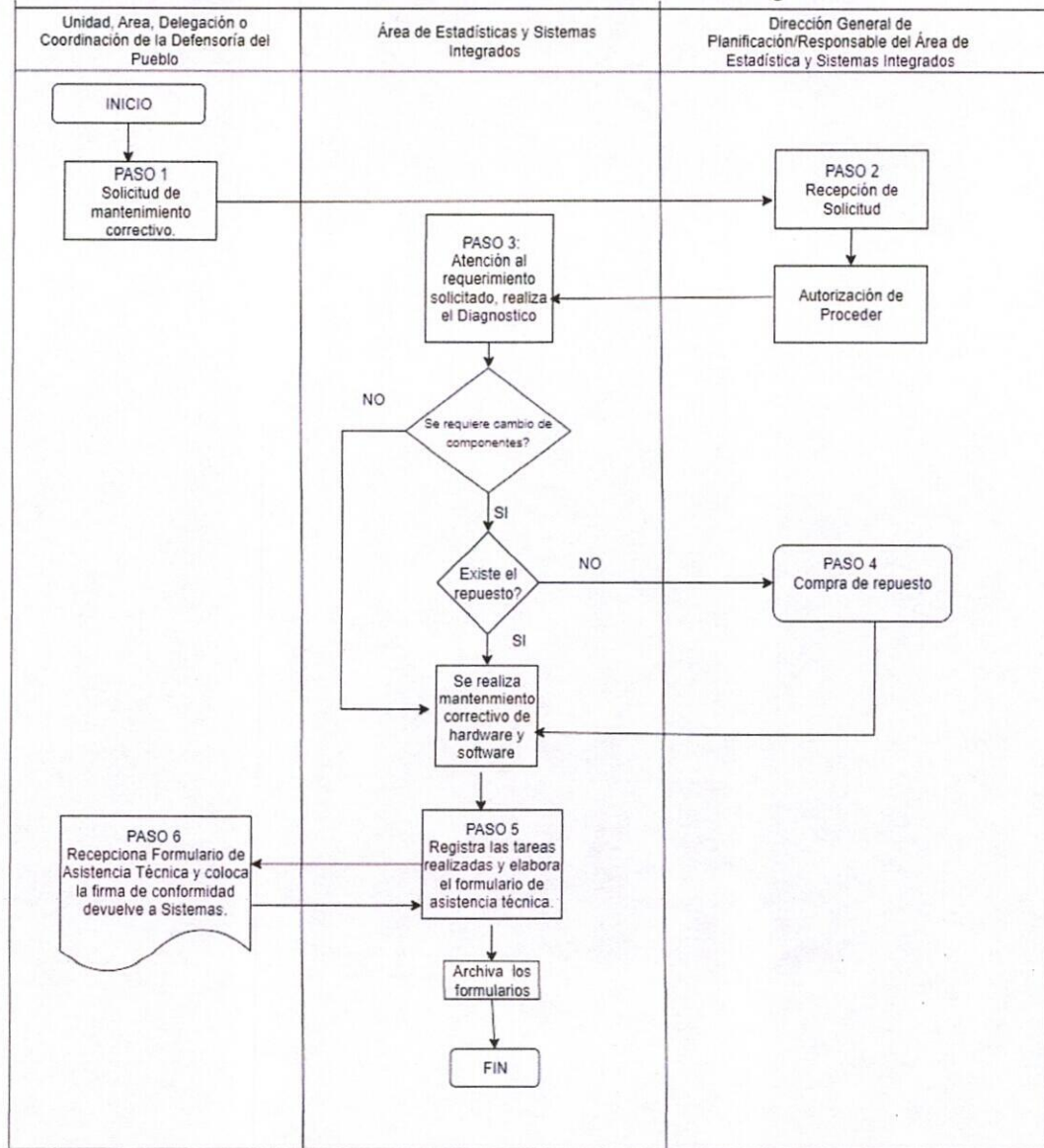
A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Solicitud o petición de mantenimiento correctivo.	Envía una solicitud, vía correo electrónico u hoja de ruta o formulario de asistencia técnica digital o físico.	Unidad o Área organizacional Solicitante	Hoja de Ruta o Correo electrónico institucional o formulario de asistencia técnica digital o físico
	Recibe la solicitud de mantenimiento y remite al Área de ESIN	Directora/or General de Planificación	Hoja de Ruta
Recepción de Solicitud	Verifica la solicitud y deriva para mantenimiento correctivo.	Responsable del Área de ESIN	----
Atención a la solicitud o petición.	Realiza el diagnóstico del equipo e identifica si se requiere cambiar o potenciar componentes del hardware. Limpieza y lubricación del hardware, si corresponde. Limpieza y actualización de software, si corresponde. Actualización de controladores o firmware. Configuración de la red, en caso de ser necesario. Instalación de impresora, en caso de ser necesario.	Administrativo apoyo de sistemas y redes	----
Registro de las tareas realizadas.	Una vez terminado el mantenimiento registra las tareas realizadas en el formulario de Asistencia técnica o en el gestor de actividades de ESIN.	Administrativo apoyo de sistemas y redes	Formulario de Asistencia técnica o Registro en el gestor de actividades de ESIN
Entrega del formulario de asistencia Técnica al solicitante.	Gestiona la firma del formulario de asistencia técnica con la unidad solicitante o responde por correo electrónico al solicitante. Indicando que su solicitud se ha solucionado o está en curso. Si corresponde se firma el formulario de entrega de accesorios.	Administrativo apoyo de sistemas y redes.	Formulario de Asistencia Técnica firmado o Correo electrónico de respuesta y/o Formulario de entrega de accesorios firmado si corresponde.
Archiva Formulario de Asistencia Técnica	Archiva en la carpeta correspondiente a soporte técnico del área, los formularios generados en este proceso de mantenimiento o el responsable de ESIN cierra la solicitud/petición en el gestor de actividades de ESIN.	Administrativo apoyo de sistemas y redes. Responsable de ESIN	



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código: DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde: 28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO		Versión: 1
			Página: 5 de 16

B. FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS



7.3 ASISTENCIA TÉCNICA EN OFIMÁTICA Y EQUIPOS

A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Solicitud de asistencia técnica	Envía una solicitud, vía correo electrónico institucional o formulario de asistencia técnica digital/ físico o	Unidad o Área organizacional Solicitante	Correo electrónico Institucional o formulario de asistencia técnica



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO	Versión:	1
		Página:	6 de 16

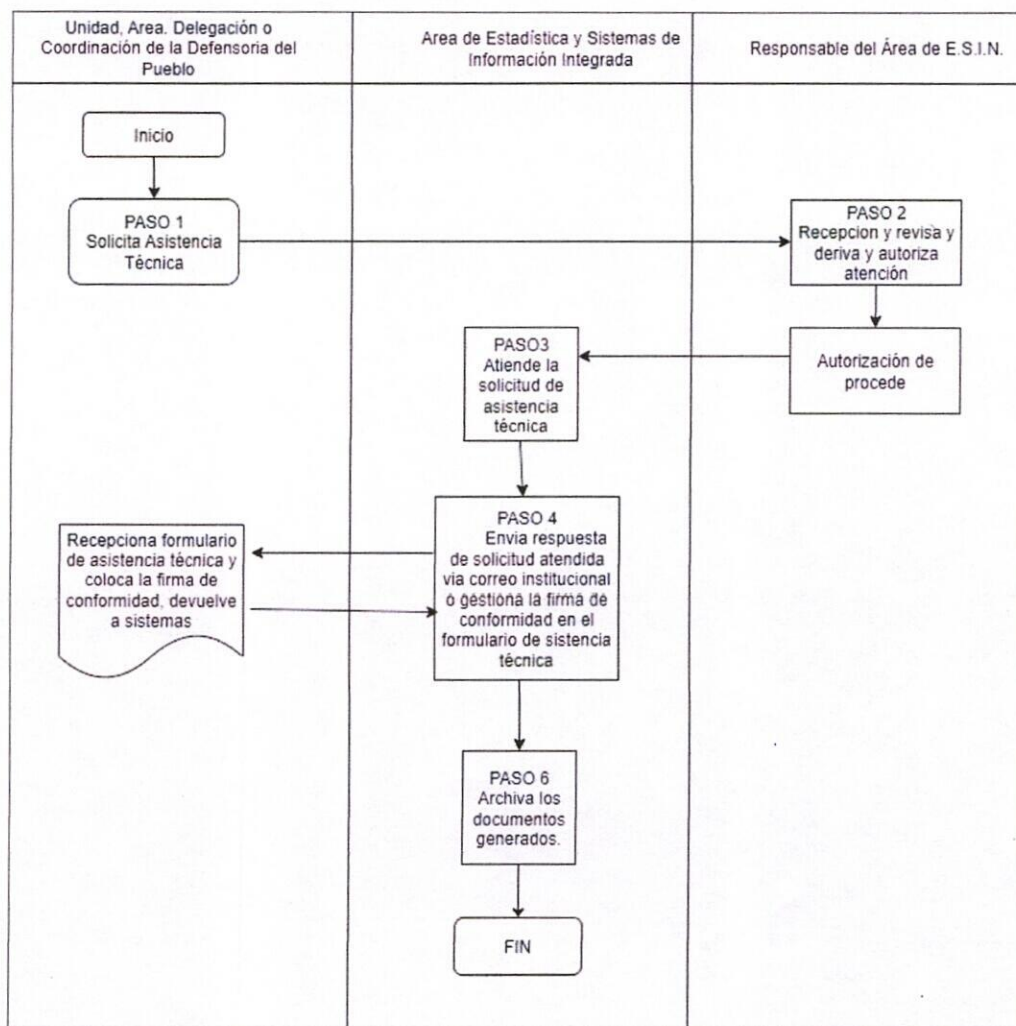
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
	Llamada telefónica o de manera verbal.		digital/físico o Bitácora de asistencia técnica
Recepción de Solicitud	Verifica la solicitud y la deriva para su atención en caso de solicitud por correo electrónico.	Responsable del Área de ESIN	----
Atención al requerimiento solicitado.	Atiende solicitud en el lugar del problema o de manera remota. Nota: Las solicitudes de administración de cuentas o servicios que llegan de forma automática se realizan desde el panel de administración de estas plataformas y se registra en el gestor de actividades ESIN. Así también las solicitudes vía correo.	Administrativo apoyo de sistemas y redes	----
Respuesta a la solicitud de asistencia técnica.	Completada la atención de la solicitud, llena la bitácora o envía respuesta de solicitud atendida vía correo institucional, indicando que su solicitud se ha solucionado o está en curso. o se gestiona la firma de conformidad en el formulario de asistencia técnica.	Administrativo apoyo de sistemas y redes	Mensaje escrito vía Correo Institucional, formulario de asistencia técnica digital/físico o Bitácora de asistencia técnica o Registro en Formulario de préstamo
Archiva Formulario de Asistencia Técnica	Archiva en la carpeta correspondiente, los formularios generados en este proceso de asistencia Si la solicitud fue por correo electrónico el responsable de ESIN cierra la solicitud(petición) en el gestor de actividades de ESIN.	Administrativo apoyo de sistemas y redes. Responsable de ESIN	----



011

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO	Versión:	1
		Página:	7 de 16

B. FLUJOGRAMA ASISTENCIA TECNICA



7.4 ASISTENCIA TECNICA EN SISTEMAS INSTITUCIONALES

A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Solicitud o petición de Asistencia técnica	Realiza la solicitud de asistencia técnica en los sistemas institucionales.	Unidad o Área organizacional Solicitante	Nota de solicitud escrita o formulario de asistencia técnica o solicitud por correo electrónico Institucional o



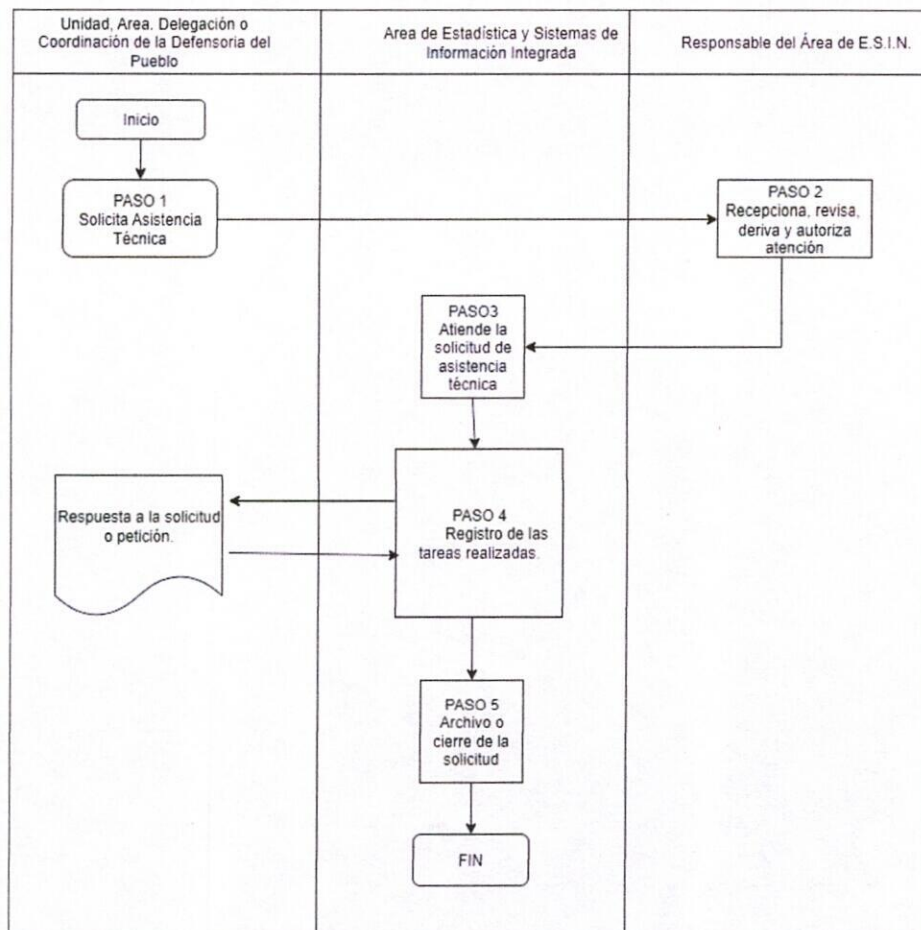
 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO	Versión:	1
		Página:	8 de 16

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
			llamada por teléfono o celular.
Recepción de Solicitud o petición	Verifica la solicitud y la deriva para su atención.	Responsable del Área de ESIN.	-----
Atención a la solicitud o petición.	Atiende la solicitud.	Técnico III - Soporte de Sistemas o Profesional III de Sistemas de Información	-----
Registro de las tareas realizadas.	Una vez atendida la solicitud, registra las tareas realizadas en el formulario de asistencia técnica o en el gestor de actividades de ESIN marcando como solucionado cuando se complete la solicitud. Emite nota o informe cuando sea necesario o cuando el número de registros a cambiar sea mayor o igual a 3.	Técnico III - Soporte de Sistemas o Profesional III de Sistemas de Información	Formulario de asistencia técnica o Registro en el gestor de actividades de ESIN.
Respuesta a la solicitud o petición.	Gestiona la firma del formulario de asistencia técnica y Entrega el Formulario al solicitante o responde por correo electrónico al solicitante. indicando que su solicitud se ha solucionado o está en curso.	Técnico III - Soporte de Sistemas o Profesional III de Sistemas de Información	Formulario de Asistencia Técnica firmado o Respuesta mediante correo electrónico institucional
Archivo o cierre de la solicitud	Archiva en la carpeta correspondiente a solicitudes de asistencia técnica, la copia de la solicitud o el responsable de ESIN cierra la solicitud/petición en el gestor de actividades de ESIN.	Técnico III - Soporte de Sistemas o Profesional III de Sistemas de Información	



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO	Versión:	1
		Página:	9 de 16

B. FLUJOGRAMA ASISTENCIA TECNICA EN SISTEMAS INSTITUCIONALES



8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
DGP/ESIN-R-1	Formulario de asistencia técnica
DGP/ESIN-R-2	Formulario de entrega de accesorios
DGP/ESIN-R-9	Plan de Mantenimiento Preventivo
Propio del community de Redmine	Gestor de actividades ESIN
DGP/ESIN-R-12	Acta de conformidad de mantenimiento de equipos
DGP/ESIN-R-13	Formulario de préstamo
DGP/ESIN-R-14	Bitácora de asistencia técnica

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
% de avance del mantenimiento	$x = \left(\frac{\text{Tareas realizadas}}{\text{Tareas planificadas}} \right) * 100$ Meta: Mayor o igual a 80 % - Frecuencia: Trimestral



006

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO	Versión:	1
		Página:	10 de 16

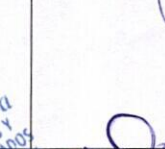
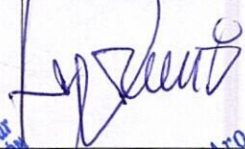
10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
N/A	--	--

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	Formulario de asistencia técnica
ANEXO 2	Formulario de entrega de accesorios
ANEXO 3	Plan de Mantenimiento Preventivo
ANEXO 4	Acta de conformidad de mantenimiento de equipos
ANEXO 5	Formulario de préstamo
ANEXO 6	Bitácora de asistencia técnica

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
NOMBRE	Marlene Justa Bravo Ayllón	Francisco Olivares Chiara	Jennifer Mónica Guachalla Escobar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	CONSULTOR ADMINISTRATIVO APOYO DE SISTEMAS Y REDES	RESPONSABLE II DE ESTADISTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	20/10/2025	20/10/2025	20/10/2025	28 OCT 2025
FIRMA				



Marlene Justa Bravo Ayllón
ADMINISTRATIVO APOYO DE SISTEMAS Y REDES
ÁREA DE ESTADÍSTICAS Y SISTEMAS
DE INFORMACIÓN INTEGRADA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Francisco Olivares Chiara
RESPONSABLE II DE ESTADÍSTICAS Y
SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA
ÁREA DE ESTADÍSTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Jennifer Mónica Guachalla Escobar
DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO	Versión:	1
		Página:	11 de 16

ANEXO 1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-R-1
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: FORMULARIO DE ASISTENCIA TÉCNICA	Versión:	2
		Página:	1 de 1

FORMULARIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Nro.00XX

NOMBRE DEL SOLICITANTE	UNIDAD
FECHA DE SOLICITUD	SOLICITUD
	SOLUCIONADO ☐ EN CURSO ☐

ACCIÓN REQUERIDA

COLOQUE UNA "X" EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE

PROPORCIONE INFORMACIÓN ADICIONAL SI ES NECESARIO

- PROBLEMA DE ACCESO AL SISTEMA
- MANTENIMIENTO DE EQUIPO
- INSTALACION DE SOFTWARE
- DESCONEXIÓN DE RED
- NUEVO PUNTO DE RED
- ASISTENCIA TÉCNICA EN SOFTWARE OFIMATICO
- ASISTENCIA TÉCNICA EN SOFTWARE INSTITUCIONAL
- INSTALACIÓN DE ACCESORIOS
- INSTALACIÓN DE EQUIPOS

CORRECTIVO ☐ PREVENTIVO ☐

EQUIPO DE ESCRITORIO ☐ IMPRESORA ☐ OTRO ☐

BREVE DESCRIPCION DE LA SOLICITUD

DIAGNOSTICO

N/C

TRABAJO REALIZADO Fecha ____/____/202__

SE ATENDIO LA SOLICITUD

SOLICITANTE	ATENDIDO POR	AUTORIZADO POR
-------------	--------------	----------------



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO	Versión:	1
		Página:	12 de 16

ANEXO 2

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-R-2
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: FORMULARIO DE ENTREGA DE ACCESORIOS	Versión:	1
		Página:	1 de 1

FORMULARIO DE ENTREGA DE ACCESORIOS

NOMBRE DEL SOLICITANTE		UNIDAD	
FECHA Y HORA DE LA SOLICITUD		FECHA DE ATENCIÓN	
NECESIDAD O PROBLEMA			
DETALLE DE ACCESORIOS ENTREGADOS			
AUTORIZADOS POR		Responsable del Área de Sistemas	

FIRMA SOLICITANTE

FIRMA DEL TÉCNICO QUE ATENDIO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO		Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO		Versión:	1
			Página:	13 de 16

ANEXO 3

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO		Código:	DGP/ESIN-R-9
	Tipo de documento: REGISTRO		Vigente desde:	
	Título: PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		Versión:	1
			Página:	1 de 1

ÁREA/UNIDAD A LA QUE PERTENECE EL EQUIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	OBSERVACIONES
DD La Paz													
DD Potosí													
DD Chuquisaca													
DD Santa Cruz													
DD Cochabamba													
DD Oruro													
CR El Alto													
CR Desaguadero													
		Planificado											
		Realizado											

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-6
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: SOPORTE TECNICO	Versión:	1
		Página:	14 de 16

ANEXO 4

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-R-12
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: ACTA DE CONFORMIDAD DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Versión:	1
		Página:	1 de 1

ACTA DE CONFORMIDAD DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

Por Actividades de Mantenimiento Preventivo y Correctivo

En la ciudad de _____, a los ... días del mes de _____, del año 202____, en instalaciones de _____, se deja constancia de la realización y conformidad de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo efectuadas por el personal de Soporte Técnico.

1. Datos del mantenimiento

- Responsable técnico: _____
- Cargo: _____
- Fecha de ejecución: ____/____/____

2. Detalle de actividades realizadas

- Limpieza y revisión general de equipos informáticos (PCs, laptops, periféricos).
- Mantenimiento preventivo de impresoras y verificación de funcionamiento.
- Verificación de conectividad de red y funcionamiento de los equipos de comunicación (switch, router).
- Aplicación de actualizaciones de sistema operativo y software antivirus.
- Liberación de espacio y validación de respaldos en equipos críticos.
- Atención a requerimientos específicos del personal administrativo.
- Registro de observaciones y recomendaciones técnicas.
- Los requerimientos han sido resueltos de acuerdo al listado de equipos adjunto.

3. Observaciones y recomendaciones

Se identificaron equipos con bajo rendimiento que requieren evaluación para posible renovación.

El personal de oficina fue instruido en buenas prácticas básicas de mantenimiento y uso de equipos.

4. Conformidad

Habiéndose verificado la correcta realización de las actividades mencionadas y el adecuado estado de funcionamiento del equipamiento intervenido, la Delegación Departamental de Oruro manifiesta su conformidad con los trabajos ejecutados, firmando la presente acta en señal de aceptación.

5. Firmas

Por el Área Técnica: Nombre: _____	Por la oficina defensorial:
--	------------------------------------



003

