



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, ...”*



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

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



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

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



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

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.

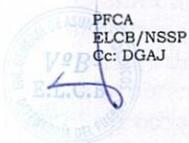
SEXTO.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su emisión.

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.



Pedro Francisco Cu. 170
DEFENSOR DEL PUEBLO

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: GESTION DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Versión:	1
		Página:	1 de 9

1. OBJETO

Asegurar la disponibilidad, estabilidad y seguridad del servicio de internet y red de datos de la institución, garantizando la operación eficiente y continua de los sistemas sustantivos y de apoyo en la oficina nacional, delegaciones departamentales y regionales.

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: Recibe y remite la solicitud al Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada (ESIN).

Responsable del Área de ESIN: Ejecuta el presente procedimiento.

Responsable de Seguridad de la Información (RSI): Ejecuta el presente procedimiento.

Personal designado del ESIN: Ejecuta el presente procedimiento.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
ESIN	Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada
DGP	Dirección General de Planificación
RSI	Responsable de Seguridad de la Información

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Incidente de seguridad	Evento que compromete o puede comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información.
Contención	Medidas inmediatas para limitar el impacto del incidente.
Recuperación	Restauración del servicio o sistema afectado.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: GESTION DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Versión:	1
		Página:	2 de 9

7. DESARROLLO

7.1 REVISIÓN DE LA FALLA EN EL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS

A. DESCRIPCIÓN

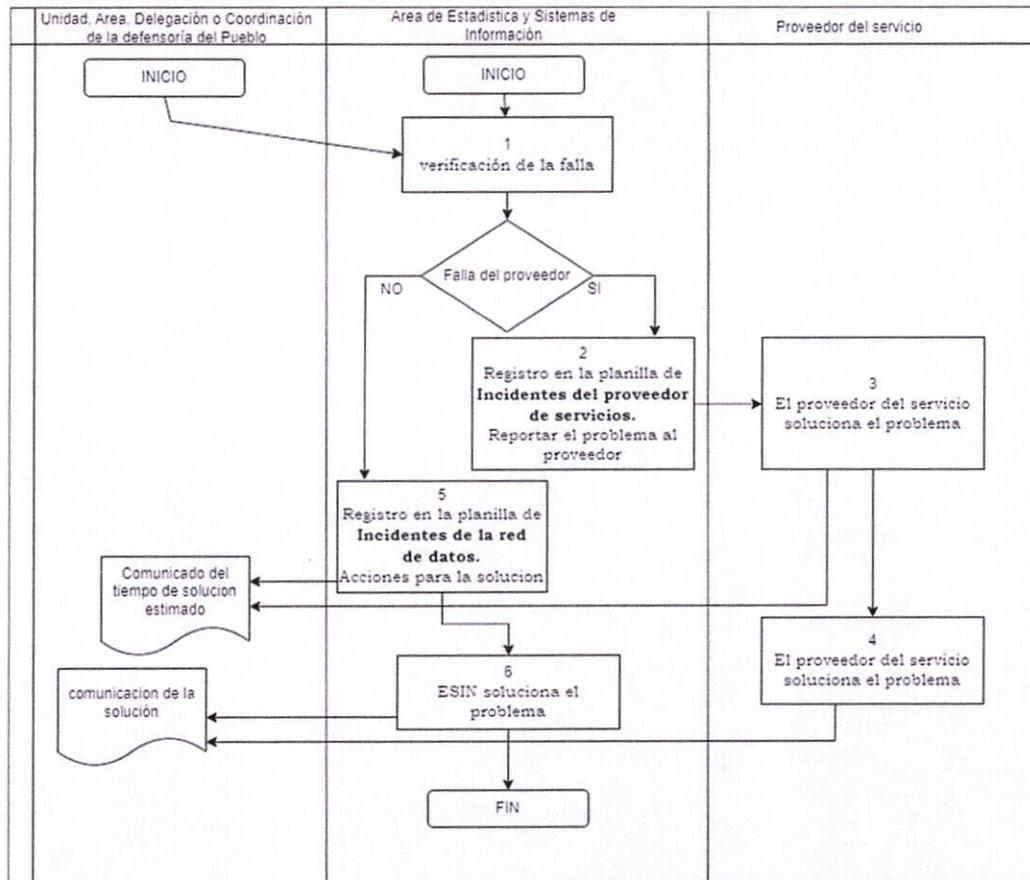
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Detección y revisión	Reporta el corte o falla del servicio.	Responsable de ESIN Unidad o Área organizacional	Llamada telefónica
Registro	Si la falla corresponde al proveedor del servicio, registrar en la planilla de Incidentes del proveedor de servicios. Reportar el problema al proveedor para la solución.	Responsable de ESIN	Registro en la planilla de Incidentes del proveedor de servicio
Solución	El proveedor de servicio toma acciones para solucionar el problema	Proveedor del servicio	-----
Registro	Si la falla corresponde a la red interna de la Defensoría, Delegación o Coordinación, registrar en la planilla de Incidentes de la red interna de datos. Solucionar el problema realizando la configuración, reseteo, reparación, o reemplazo del equipo.	Responsable de ESIN	Registro en la planilla de Incidentes de la red interna de datos.
Comunicación	Comunica al personal sobre la falla con el tiempo estimado de la solución	Responsable de ESIN	Comunicación por escrito o por correo electrónico institucional.
Solución	Una vez solucionado el problema, se comunica mediante correo electrónico y/o nota interna y/o informe sobre lo acontecido con las medidas que se adoptaron para la solución.	Responsable de ESIN	Correo electrónico y/o nota interna y/o Informe



024

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: GESTION DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Versión:	1
		Página:	3 de 9

B. FLUJOGRAMA



7.2 MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

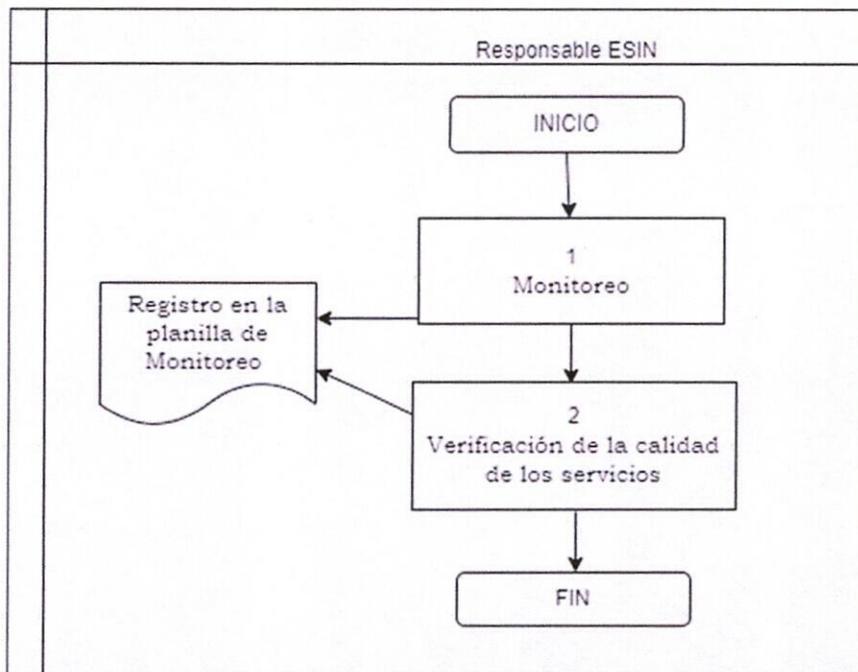
A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Monitoreo	Monitorea el funcionamiento de los servicios de proveedores externos semanalmente.	ESIN	Registro en la planilla de Monitoreo de los servicios de comunicación externos.
Verificación de la calidad de los servicios	Mide la velocidad de bajada y subida de los servicios de proveedores externos semanalmente.	ESIN	Registro en la planilla de Monitoreo de los servicios de comunicación externos.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: GESTION DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Versión:	1
		Página:	4 de 9

B. FLUJOGRAMA



7.3 GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Detección y Reporte del incidente	El usuario o personal de ESIN detecta una anomalía (virus, acceso no autorizado, fuga de información, etc.). Reporta mediante el formulario de asistencia Técnica o Gestor de actividades ESIN.	Personal de ESIN Organizaciones gubernamentales que monitorean los servicios estatales.	Formulario de asistencia técnica o Registro en el Gestor de actividades de ESIN
Registro y clasificación	Registra el incidente en el formulario de incidentes de seguridad. Asigna un número de incidente. Clasifica según el tipo y nivel de impacto:	Responsable de Seguridad de la Información	Registro en la planilla de Incidentes de seguridad



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: GESTION DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Versión:	1
		Página:	5 de 9

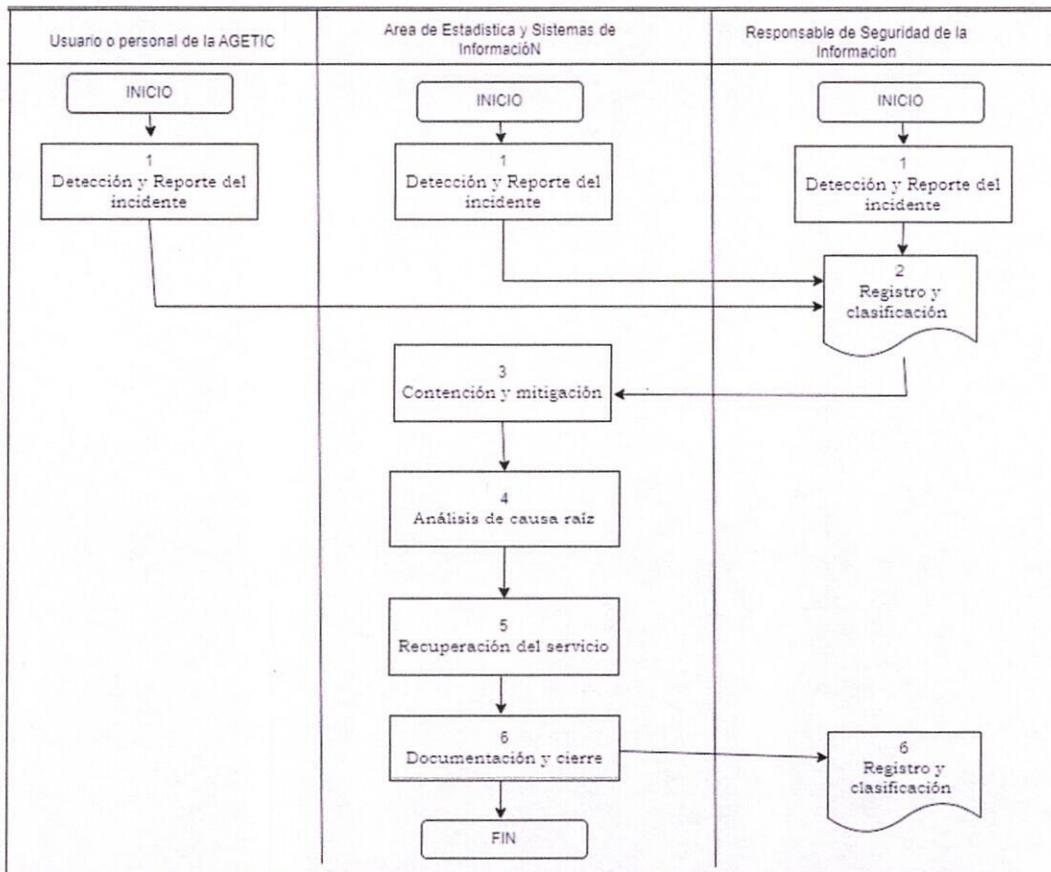
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
	<ul style="list-style-type: none"> • Crítico: Compromete servicios esenciales o información sensible. • Moderado: Afecta parcialmente un sistema o equipo. • Leve: Impacto limitado o temporal. Registro y clasificación. 		
Contención y mitigación	<p>Aísla los equipos o redes comprometidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se bloquean accesos sospechosos o cuentas afectadas. • Se aplican parches o actualizaciones de emergencia. 	Personal designado de ESIN	----
Análisis de causa raíz	Identifica el origen (malware, phishing, vulnerabilidad, humano, error, etc.).	Personal designado de ESIN	----
Recuperación del servicio	<p>Restaura los servicios y sistemas afectados.</p> <p>Valida las copias de respaldo (backup).</p> <p>Realiza pruebas de funcionalidad y seguridad antes de habilitar nuevamente el sistema.</p>	Responsable de Seguridad de la Información o Personal designado de ESIN	-----
Documentación y cierre	<p>Registra la solución aplicada, la fecha y tiempo total de resolución.</p> <p>El RSI cierra el incidente.</p>	Responsable de Seguridad de la Información o Personal designado de ESIN	Registro en la planilla de Incidentes de seguridad o Informe de ser necesario.



021

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: GESTION DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Versión:	1
		Página:	6 de 9

B. FLUJOGRAMA



8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
DGP/ESIN-R-3	Formulario de incidentes del proveedor del servicio
DGP/ESIN-R-4	Formulario de incidentes de la red interna de datos
DGP/ESIN-R-5	Formulario de incidentes de seguridad
DGP/ESIN-R-15	Formulario de monitoreo de servicios de comunicación externos

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
Cantidad de Cortes en el servicio de proveedores reportados	Numeró de Cortes en el servicio de proveedor de internet. Frecuencia: Trimestral
Cantidad de Tiempo de corte	Cantidad de tiempo por corte. Frecuencia: Trimestral



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-7
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: GESTION DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Versión:	1
		Página:	7 de 9

Cantidad de Incidentes en la red interna de datos reportados	Número de incidentes de red reportados. Frecuencia: Trimestral
--	---

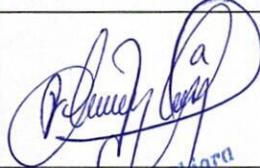
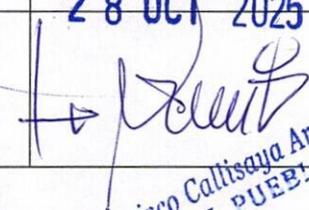
10. CONTROL DE CAMBIOS

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

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	Formulario de incidentes del proveedor del servicio
ANEXO 2	Formulario de incidentes de la red interna de datos
ANEXO 3	Formulario de incidentes de seguridad
ANEXO 4	Formulario de monitoreo de servicios de comunicación externos

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Francisco Olivares Chiara	Jennifer Mónica Guachalla Escobar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	RESPONSABLE II DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	20/10/2025	20/10/2025	28 OCT 2025
FIRMA			



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

Jennifer Mónica Guachalla Escobar
DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

