



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:	DPG/ESIN-PRO-5
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	Versión:	2
		Página:	1 de 6

1. OBJETO

Garantizar la operatividad, seguridad, disponibilidad y actualización permanente de los sistemas sustantivos y de apoyo, además de la página web 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

Este procedimiento será ejecutado por el Área Estadística Sistemas de Información Integrada, con la supervisión del Director(a) General de Planificación y/o Responsable de Estadística y Sistemas de Información Integrada.


5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
STH	Sistema de Administración del Talento Humano
SSP	Sistema de Servicio al Pueblo
GAFIP	Gestión Administrativa y Financiera
SISCO	Sistema de Gestión de Correspondencia
ZIMBRA	Servidor de Correo Electrónico Institucional
BIBLIOTECA	Sistema de gestión de Biblioteca y Archivo
SIMAT	Sistema de Gestión de Conflictos Sociales
ESIN	Área de Estadística y Sistemas de Información Integrados
DGP	Dirección General de Planificación

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Base de Datos	Una base de datos es una colección organizada y estructurada de información o datos, generalmente almacenada electrónicamente en un sistema informático. Ejemplo (Sql Server, Mysql, Postgresql, Oracle)
Backend	Es la parte de una aplicación o sitio web que opera detrás de la interfaz de usuario, encargada de la lógica de la aplicación, el procesamiento de datos y la interacción con bases de datos y otros sistemas.




 DEFENSORÍA DEL PUEBLO <small>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</small>	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-PRO-5
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	Versión:	2
		Página:	2 de 6

Frontend	Es la interfaz de usuario que interactúa directamente con el usuario final.
Mantenimiento Preventivo	Son los mantenimientos que se realiza a un Sistema: Revisión de logs, base de datos y uso de recursos del sistema. Limpieza de archivos temporales y optimización de rendimiento. Aplicación de parches de seguridad y actualizaciones de software. Copias de Seguridad de bases de datos y Código fuente.
Mantenimiento Correctivo	Son mantenimiento que realiza cuando ocurre una falla o un error en los sistemas vigentes de la Defensoría del Pueblo.
Mantenimiento Evolutivo	Se realiza para mejorar o ampliar funcionalidades de los Sistemas vigentes de la Defensoría del Pueblo.



030


 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-PRO-5
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	Versión:	2
		Página:	3 de 6

7. DESARROLLO

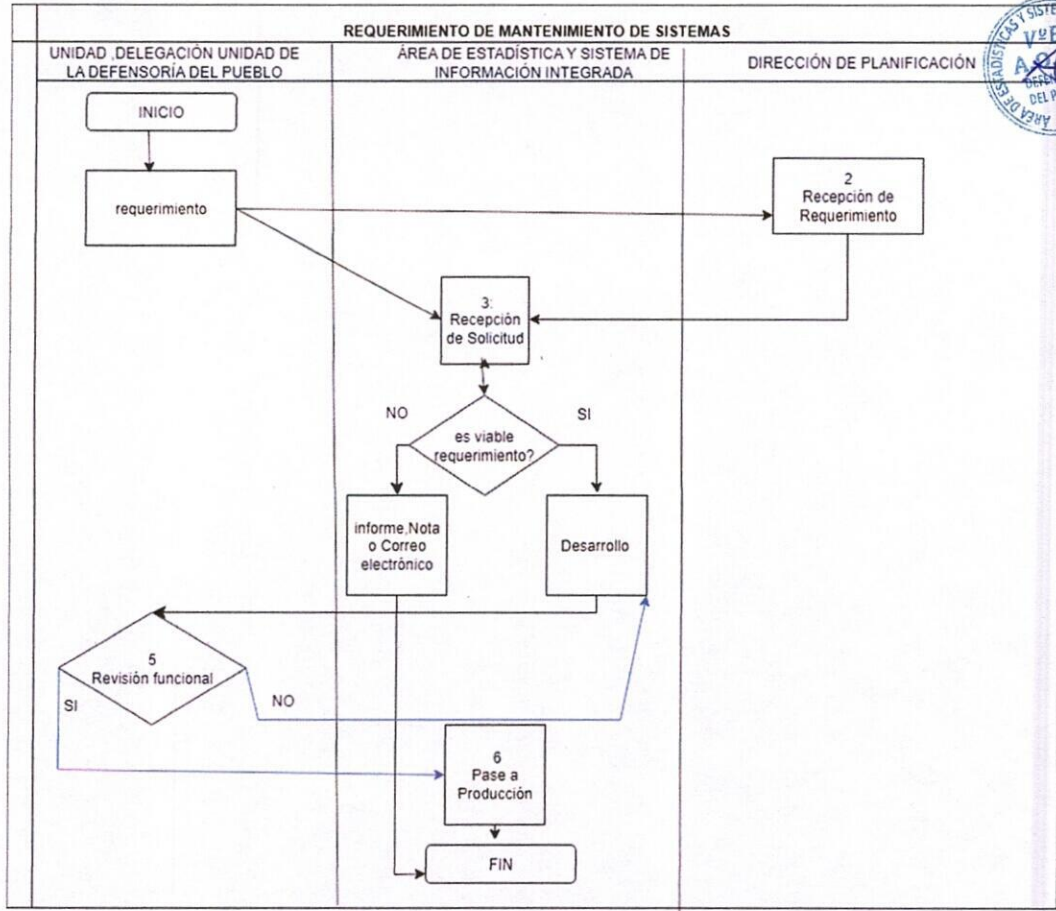
A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Solicitud de mantenimiento	Solicita el mantenimiento de algún sistema vigente de la Defensoría del Pueblo al Responsable de ESIN y/o Director (a) de la DGP.	Unidad o área organizacional	Correo electrónico (Gestor de Actividades ESIN) o Nota Interna.
Remisión para análisis de factibilidad	Deriva para el análisis de factibilidad.	Responsable de ESIN y/o Director/a de la DGP.	Correo electrónico o Nota Interna
Factibilidad	Realiza el análisis de factibilidad. Si es viable se registra el Formulario de Mantenimiento sino se envía informe y/o correo de aclaración a la no factibilidad y cierre en el Gestor de Actividades ESIN.	Técnico III - Soporte de Sistemas	Formulario de Mantenimiento de Sistemas o informe y/o correo de no factibilidad y cierre de Requerimiento en el Gestor de Actividades ESIN.
Desarrollo	Realiza el requerimiento	Técnico III - Soporte de Sistemas	---
Revisión funcional	Revisión Funcional Si esta Conforme envía correo de conformidad de lo contrario envía correo de observaciones y vuelve a Desarrollo.	Unidad o área organizacional	correo de conformidad o Observaciones.
Pase a producción	Pase a producción y se registra en el formulario de mantenimiento de sistemas la Fecha de Entrega o aprueba vía correo electrónico.	Técnico III - Soporte de Sistemas	Formulario de mantenimiento de sistemas actualizado fecha de Entrega o cierre de Requerimiento en el Gestor de Actividades ESIN



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-PRO-5
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	Versión:	2
		Página:	4 de 6

A. FLUJOGRAMA




8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
DGP/ESIN-R-6	Mantenimiento de Sistemas

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
% de sistemas con mantenimiento	$\% \text{ Sist. Mant.} = \left(\frac{\text{Mantenimiento Ejecutado}}{\text{total de mantenimiento Programado}} \right) * 100$ <p>Meta: Mayor o igual a 70 % Frecuencia: Trimestral</p>



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-PRO-5
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	Versión:	2
		Página:	5 de 6

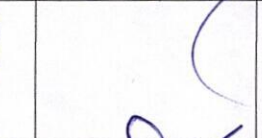
10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	25/09/2025	--
2	--	1.- En el Punto 6 se adicionó tipos de Mantenimiento de Sistemas. 2.- En el punto 7 se mejoró los pasos para el Requerimiento de Solicitudes a Mantenimiento de Sistemas 3.- En el punto 8 se elimino registro ya que ese procedimiento ya está en el procedimiento 6. 4. En el punto 11 se elimino anexo porque ya existe en el procedimiento DGP/ESIN-PRO-6.

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	Formulario de Mantenimiento de Sistemas

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
NOMBRE	Antonio Oré Llanos	Francisco Olivares Chiara	Jennifer Mónica Guachalla Escobar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	TÉCNICO III SOPORTE DE SISTEMAS	RESPONSABLE DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADOS	DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	20/10/2025	20/10/2025	20/10/2025	28 OCT 2025
FIRMA				




Antonio Oré Llanos
TÉCNICO III SOPORTE DE SISTEMAS
ÁREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADOS
DEFENSORÍA DEL PUEBLO


Francisco Olivares Chiara
RESPONSABLE DE ESTADÍSTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADOS
ÁREA DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADOS
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:	DPG/ESIN-PRO-5
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	Versión:	2
		Página:	6 de 6

ANEXO1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-R-6
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	25/09/2025
	Título: FORMULARIO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	Versión:	2
		Página:	1 de 1

FORMULARIO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

Nro. _____



NOMBRE DEL SOLICITANTE		UNIDAD	
FECHA DE SOLICITUD		FECHA COMPROMETIDA	FECHA DE ENTREGA

TIPO DE MANTENIMIENTO

Preventivo ☐ Correctivo ☐ Evolutivo ☐

BREVE DESCRIPCION DE LA SOLICITUD O JUSTIFICACION

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

