

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	Versión:	1
		Página:	1 de 7

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

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para el personal de la Defensoría del Pueblo encargado del uso y mantenimiento del parque tecnológico en todas las oficinas, delegaciones y unidades de coordinación.

4. RESPONSABILIDADES

Unidad, Área, Delegación o Coordinación Solicitante: Encargada de enviar la solicitud de soporte técnico mediante hoja de ruta o correo institucional, 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: Realiza el diagnóstico y mantenimiento del equipo, registra las tareas ejecutadas en la base de datos, elabora el formulario de soporte técnico para su firma y archiva los documentos generados durante el proceso.



5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
ESIN	Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada

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.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	Versión:	1
		Página:	2 de 7

	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 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.

7. DESARROLLO

7.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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/el director/a General de Planificación con Visto bueno del responsable	Administrativo apoyo de sistemas y redes	Plan de mantenimiento o preventivo
Revisa y aprueba el Plan de mantenimiento preventivo	Revisa y aprueba el Plan de mantenimiento preventivo	Director(a) de la DGP	---
Comunicación del Plan	Comunicación del Plan a las unidades/áreas organizacionales para coordinación	Director(a) de la DGP	Instructivo y/o correo electrónico
Ejecución de Mantenimiento Preventivo	Realización y registro de actividades preventivas: • Limpieza externa e interna de hardware. • Verificación de cables, conectores. • Limpieza y revisión de impresoras. • Actualización de software institucional. • Verificación y actualización de antivirus. • Eliminación de archivos temporales. • Pruebas de funcionamiento.	Administrativo apoyo de sistemas y redes	Formulario soporte técnico
Entrega y firma del formulario	Entrega el formulario de soporte técnico al responsable del equipo para su firma.	Administrativo apoyo de sistemas y redes	Formulario de soporte técnico firmado
Archivo del formulario /Actualización Plan de	Archiva el formulario y actualiza en el Plan de mantenimiento preventivo	Administrativo apoyo de sistemas y redes	Archivo



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	Versión:	1
		Página:	3 de 7

mantenimiento preventivo			
--------------------------	--	--	--

7.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

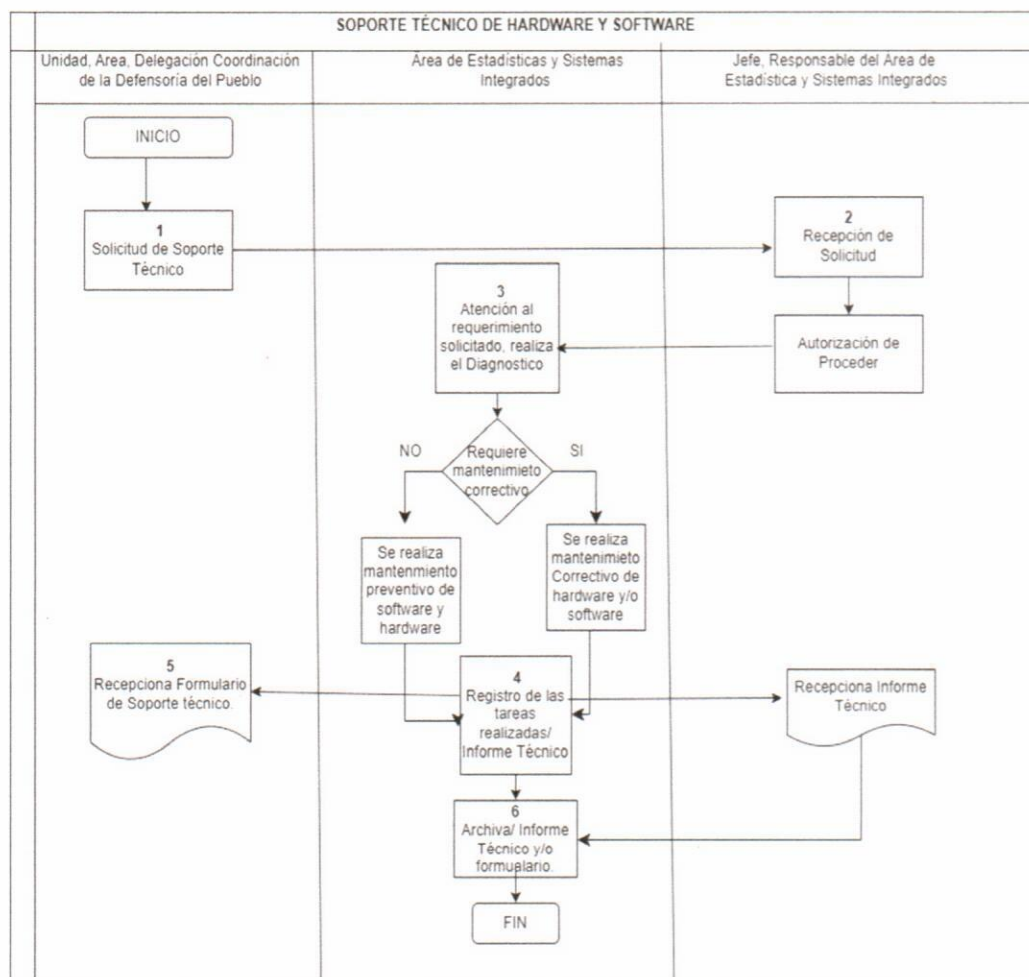
A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Solicitud de Soporte Técnico	La unidad o área organizacional que requiere mantenimiento Técnico, envía una solicitud.	Unidad, Área, Delegación o Unidad de Coordinación solicitante	Hoja de Ruta o Mensaje escrito vía Correo Institucional.
Recepción de Solicitud	Verifica la solicitud y la deriva para soporte técnico.	Responsable del Área de Estadísticas y Sistemas de Información integrado.	Correo y/o hoja ruta y/o llamada telefónica.
Atención al requerimiento solicitado, realizar el diagnóstico y mantenimiento.	Realiza el mantenimiento del equipo previo diagnóstico.	Administrativo apoyo de sistemas y redes	--
Registro de las tareas realizadas / Informe técnico.	Una vez terminado el mantenimiento registra las tareas realizadas en el formulario de soporte técnico.	Administrativo apoyo de sistemas y redes	Formulario de soporte técnico
Entrega y Firma el Formulario de Soporte técnico.	Gestiona la firma del formulario de soporte técnico con la unidad solicitante y si corresponde el formulario de entrega de accesorios	Administrativo apoyo de sistemas y redes.	Formulario de Soporte Técnico firmado y/o Formulario de entrega de accesorios
Archiva Formulario/Informe Técnico	Archiva en la carpeta correspondiente del área y de la gestión los formularios generados en este proceso de mantenimiento.	Administrativo apoyo de sistemas y redes.	Formularios archivados.



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	Versión:	1
		Página:	4 de 7

B. FLUJOGRAMA - MANTENIMIENTO PREVENTIVO - MANTENIMIENTO CORRECTIVO



8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
DGP/ESIN-R-1	Formulario de soporte técnico
DGP/ESIN-R-2	Formulario de entrega de accesorios

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
% de mantenimiento preventivo ejecutado	(Nro. de equipos planificados para mantenimiento preventivo / Nro. total de equipos realizados mantenimiento) x 100. Valor esperado ≥ 80 % ejecutado.



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	Versión:	1
		Página:	5 de 7

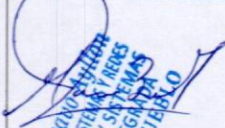
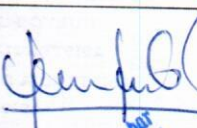
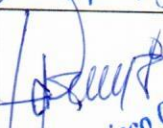
10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
---	---	---

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	Formulario de soporte técnico
ANEXO 2	Formulario de entrega de accesorios

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 ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	28/05/2025	30/05/2025	30/05/2025	25 SEP 2025
FIRMA				

Marlene Justa Bravo Ayllón
CONSULTOR ADMINISTRATIVO APOYO DE SISTEMAS Y REDES
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Francisco Olivares Chiara
RESPONSABLE II DE ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA
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-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	Versión:	1
		Página:	6 de 7

ANEXO 1

 DEFENSORIA DEL PUEBLO	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-R-1
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: FORMULARIO DE SOPORTE TÉCNICO	Versión:	1
		Página:	1 de 1

FORMULARIO DE SOPORTE TÉCNICO		Nro.00XX
NOMBRE DEL SOLICITANTE	NRO.TEL. CELULAR	
CORREO ELECTRÓNICO	UNIDAD	
NIVEL DE PRIORIDAD	FECHA DE SOLICITUD	
ACCIÓN REQUERIDA		
COLOQUE UNA 'X' EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE		PROPORCIONE INFORMACIÓN ADICIONAL SI ES NECESARIO
SOLICITUD DE NUEVO SISTEMA INFORMÁTICO		
SOLICITUD PARA MODIFICAR O MEJORAR DEL SISTEMA		
PROBLEMA DE ACCESO AL SISTEMA		
REPARACION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO		
INSTALACION DE SOFTWARE		
CONFIGURACION DEL SOFTWARE DE RED		
NUEVO PUNTO O REVISION DE RED		
ASISTENCIA TÉCNICA EN SOFTWARE		
ASISTENCIA DE ANALISIS DE SISTEMAS		
ASIGNACIÓN DE ACCESORIOS		
BREVE DESCRIPCION DE LA SOLICITUD		
DIAGNOSTICO		
TRABAJO REALIZADO Fecha ____/____/2025		
SOLICITANTE	ATENDIDO POR	AUTORIZADO POR



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-1
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	15 SEP 2025
	Título: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	Versión:	1
		Página:	7 de 7

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



