

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: GESTION Y MANTENIMIENTO 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, promoviendo su operación eficiente y continua de los sistemas sustantivos y de apoyo en la Oficina Nacional, Delegaciones Departamentales y Unidades de Coordinación 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

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para el personal del Área de Estadística y Sistemas de Información Integrados, responsable de la gestión de la infraestructura tecnológica de la Defensoría del Pueblo, que comprende las redes de comunicaciones y el Data Center institucional, instalados en la Oficina Nacional, Delegaciones Defensoriales Departamentales y Unidades de Coordinación Regionales.

4. RESPONSABILIDADES

Unidad solicitante: Realiza la solicitud para un nuevo punto de red o traslado mediante hoja de ruta o correo institucional.

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

Responsable del Área de ESIN: Designa al personal técnico encargado de atender el requerimiento.

Personal designado del ESIN: Realiza el análisis de factibilidad, verifica materiales, ejecuta la instalación o traslado, documenta y actualiza la información técnica. Si no hay materiales, gestiona su adquisición con autorización previa. También remite el formulario de conformidad y archiva la documentación generada.



5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
CPD	Centro de Procesamiento de Datos
ESIN	Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada
DGP	Dirección General de Planificación
DGAF	Dirección General de Asuntos Administrativos y Financieros



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: GESTION Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Versión:	1
		Página:	2 de 9

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
--	--

7. DESARROLLO

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

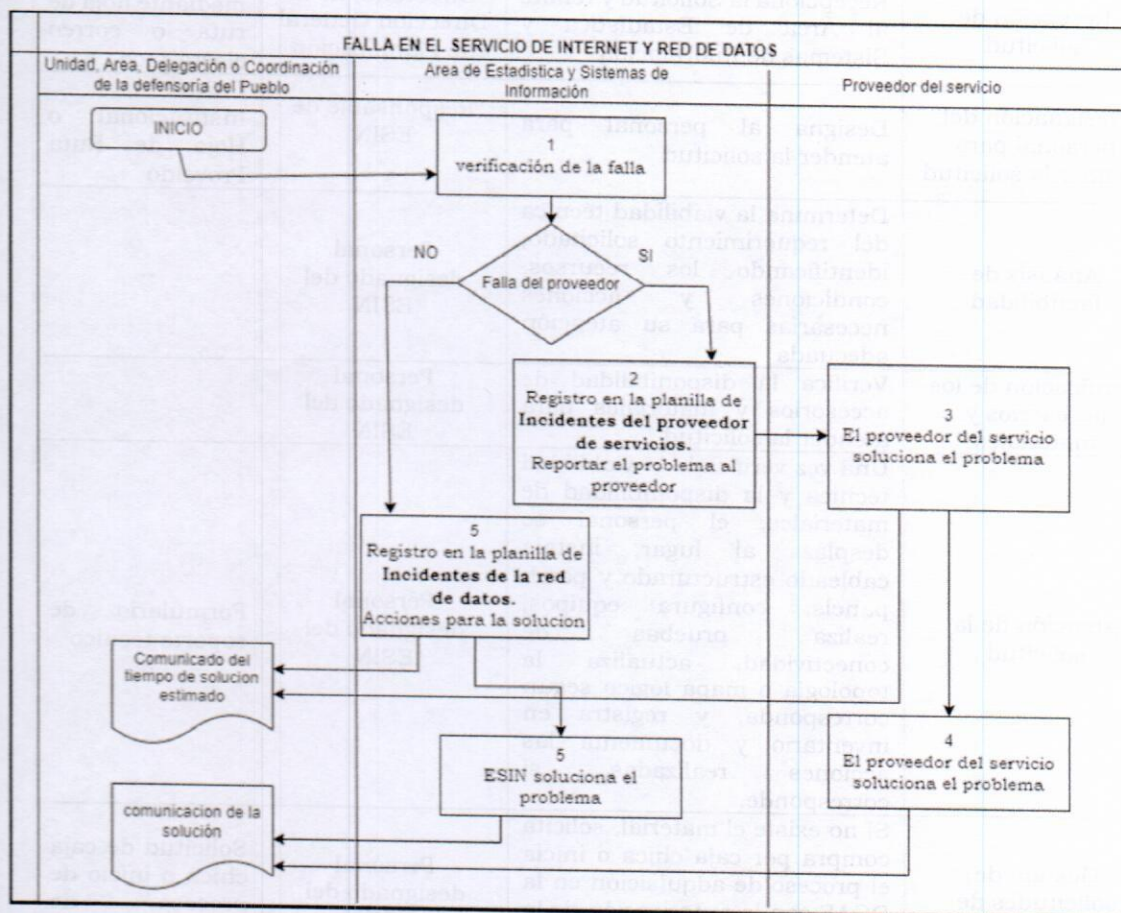
A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Detección de la falla	La falla puede ser identificada mediante: • Notificación recibida: A través de llamada, correo u otro canal por parte de usuarios o personal de las oficinas. • Detección propia: El personal encargado observa que el sistema o servicio dejó de funcionar correctamente.	Personal de Delegaciones Defensoriales Departamentales o Unidades de Coordinación Regionales y oficina nacional. ESIN	--
Revisión	Verifica la causa de la falla para determinar si: • Está relacionada con el proveedor del servicio externo. • Es un problema de los equipos o la red interna de la Oficina Nacional, Delegaciones Defensoriales Departamentales o Unidades de Coordinación Regionales.	ESIN	--
Registro y reporta	Si la falla corresponde al proveedor del servicio, registra en la planilla de Incidentes del proveedor de servicios , y reportar el problema al proveedor para la solución	ESIN	--
Solución	Toma acciones para solucionar el problema	Proveedor del servicio	--
Registro y soluciona	Si la falla corresponde a la red interna de la Defensoría, registra en la planilla de Incidentes de la red de datos , y soluciona el problema realizando la configuración, reseteo, reparación, o reemplazo del equipo	ESIN	--
Aviso Falla	Comunica al personal sobre la falla, indicando el estado actual	ESIN	Comunicado escrito o por correo electrónico

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: GESTION Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Versión:	1
		Página:	3 de 9

	del sistema y el tiempo estimado para la solución.		
Cierre de Incidencia	Una vez solucionado el problema, comunica mediante correo electrónico y/o nota interna y/o informe sobre lo acontecido y las medidas que se adoptaron para la solución	ESIN.	Correo electrónico y/o nota interna y/o Informe

B. FLUJOGRAMA



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: GESTION Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Versión:	1
		Página:	4 de 9

7.2 HABILITACION DE NUEVO PUNTO DE RED

A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Solicitud de soporte técnico	Solicita la habilitación de un nuevo punto de red o el traslado de uno existente mediante hoja de ruta o correo electrónico institucional.	Unidad Solicitante	Nota Interna con hoja de ruta o correo electrónico institucional
Recepción de solicitud	Recepciona la Solicitud y remite al Área de Estadística y Sistemas de Información	Director(a) de la Dirección General de Planificación	Autorización mediante hoja de ruta o correo electrónico.
Designación del personal para atender la solicitud	Designa al personal para atender la solicitud	Responsable de ESIN	Correo Institucional o Hoja de Ruta Proveído
Análisis de factibilidad	Determina la viabilidad técnica del requerimiento solicitado, identificando los recursos, condiciones y acciones necesarias para su atención adecuada	Personal designado del ESIN	--
Verificación de los accesorios y materiales	Verifica la disponibilidad de accesorios y materiales para atender la solicitud	Personal designado del ESIN	--
Atención de la solicitud	Una vez verificada la viabilidad técnica y la disponibilidad de materiales, el personal se desplaza al lugar, instala cableado estructurado y patch panels, configura equipos, realiza pruebas de conectividad, actualiza la topología o mapa lógico según corresponda, y registra en inventario y documenta las acciones realizadas, si corresponde.	Personal designado del ESIN	Formulario de soporte técnico
Gestión de solicitudes de materiales	Si no existe el material, solicita compra por caja chica o inicia el proceso de adquisición en la DGAF con la autorización de la Dirección General de Planificación	Personal designado del ESIN	Solicitud de caja chica o inicio de proceso de adquisición
Remisión de conformidad y archivo	Remite el formulario de Asistencia Técnica al responsable del ESIN para su conformidad y archiva la solicitud en la carpeta correspondiente.	Personal designado del ESIN	Formulario de soporte técnico aprobado y archivado

	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: GESTION Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Versión:	1
		Página:	5 de 9

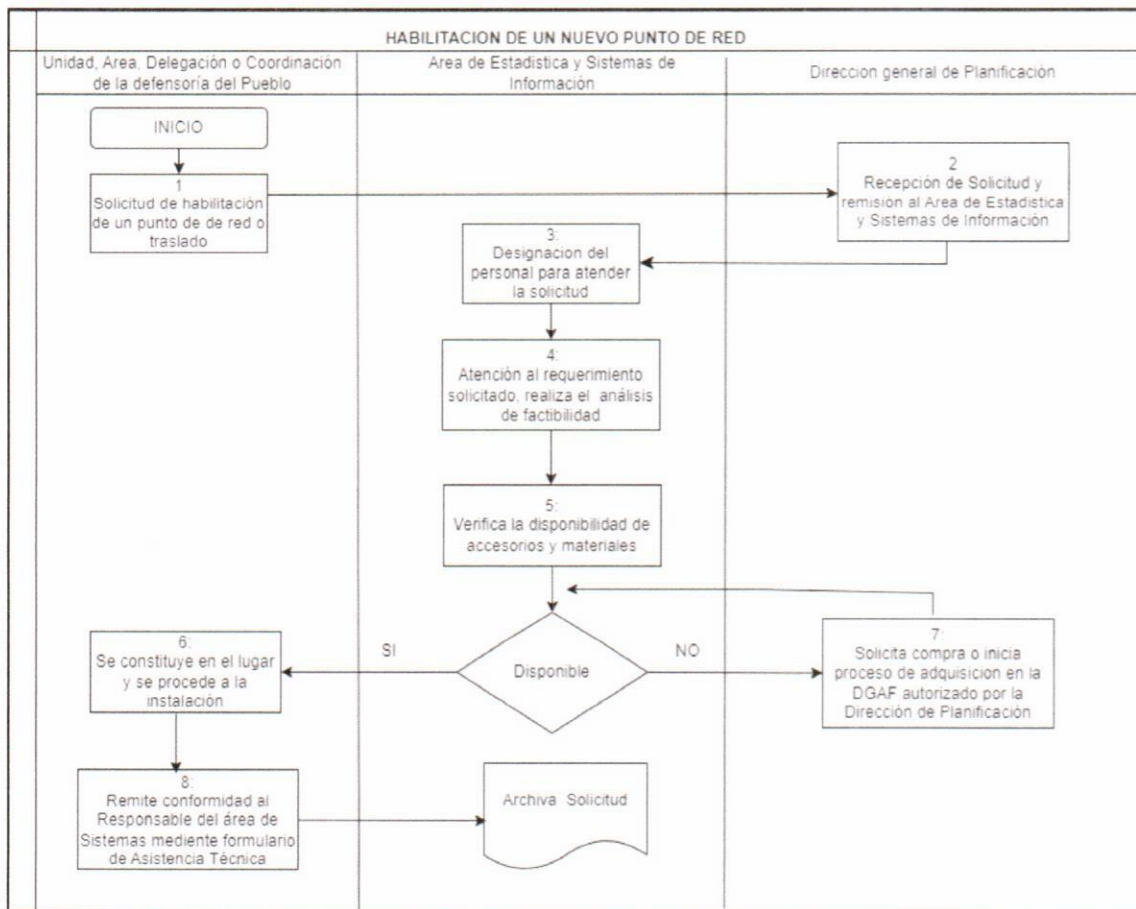
Para garantizar la seguridad, disponibilidad y eficiencia de la infraestructura de red, se implementan los siguientes procedimientos técnicos y controles administrativos:

Control de acceso	Autenticación (RADIUS, LDAP, SSH, Active Director y o similar) por implementar
Registro de accesos	Logs de cada usuario según nivel
Firewall institucional	Con reglas segmentadas
VPN	Para conexión segura entre Delegaciones Defensoriales Departamentales o Unidades de Coordinación Regionales y Oficina Nacional.
Gestión de Ancho de Banda	• QoS para priorizar tráfico de sistemas sustantivos • Limitar servicios no institucionales (streaming, descargas) • Revisión mensual del consumo
Mantenimiento Preventivo	• Revisión física de cables, puertos, racks • Verificación de temperaturas, ventilación y UPS • Backup de configuraciones de routers/switches • Pruebas de velocidad y latencia
Mantenimiento Correctivo	• Protocolo de incidentes: Detección → Análisis → Escalamiento → Resolución → Cierre • Registro en sistema de tickets (GLPI, OTRS o similar por implementar) • Coordinación con proveedores para incidentes externos



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: GESTION Y MANTENIMIENTO 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-1	Formulario de soporte técnico
DGP/ESIN-R-3	Registro de incidentes del proveedor del servicio
DGP/ESIN-R-4	Registro incidentes - red de datos

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
Cortes en el servicio	Cortes o deficiencia en el servicio de proveedor de internet reportado mensualmente. Valor esperado ≤ 5 a nivel nacional
Incidentes de red reportados	Nro. de incidentes de red reportados mensualmente. Valor esperado ≤ 5 a nivel nacional

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: GESTION Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Versión:	1
		Página:	7 de 9

% de oficinas que cuentan con la red interna.	(Nro. de oficinas donde se implementó la red interna / Total de oficinas) x 100. Valor esperado >= 80 % implementado.
% de mantenimiento preventivo ejecutado	(Nro. de equipos planificados para mantenimiento preventivo / Nro. total de equipos realizados mantenimiento) x 100. Valor esperado >= 80 % implementado.

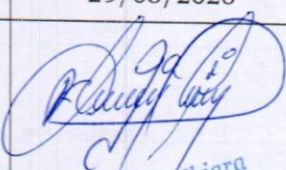
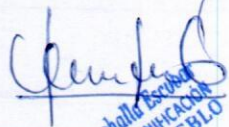
10. CONTROL DE CAMBIOS

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

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	Formulario de soporte técnico
ANEXO 2	Registro de incidentes del proveedor del servicio
ANEXO 3	Registro incidentes - red de datos

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Francisco Olivares Chiara	Jennifer Mónica Guachalla Escobar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	RESPONSABLE II DE ESTADISTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	29/05/2025	30/05/2025	25 SEP 2025
FIRMA			

Francisco Olivares Chiara
RESPONSABLE II DE ESTADÍSTICAS Y
SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADOS
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

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-PRO-2
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: GESTION Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE INTERNET Y RED DE DATOS	Versión:	1
		Página:	8 de 9

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

