

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: DESARROLLO DE SISTEMAS	Versión:	1
		Página:	1 de 5

1. OBJETO

Establecer las etapas, lineamientos y responsabilidades para el desarrollo de sistemas de software institucionales en la Defensoría del Pueblo, asegurando soluciones eficientes, seguras y alineadas con los requerimientos de las distintas unidades sustantivas, a fin de fortalecer la gestión institucional.

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.
- ✓ Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- ✓ Decreto Supremo N° 1793, de 13 de noviembre de 2013, que aprueba el Reglamento a la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.
- ✓ Reglamento Interno de Personal, vigente.
- ✓ Procedimiento de Gestión Documentada de la Defensoría del Pueblo, vigente.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica al Área de Estadística y Sistemas de Información Integrados dependiente de la Dirección General de Planificación de la Defensoría del Pueblo, para todo nuevo desarrollo, mejora o adaptación de sistemas informáticos que apoyen las funciones de sistemas sustantivos y de apoyo.

4. RESPONSABILIDADES

Unidad Solicitante: Inicia el proceso, valida observaciones y aprueba el sistema final.

Dirección General de Planificación: Deriva solicitudes.

Responsable II de Estadística y Sistemas de Información Integrada: supervisar la ejecución del presente procedimiento.

Profesional III de Sistemas de Información: Realiza análisis técnico, desarrollo e implementación.

5. ABREVIATURAS

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

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
N.A.	---



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: DESARROLLO DE SISTEMAS	Versión:	1
		Página:	2 de 5

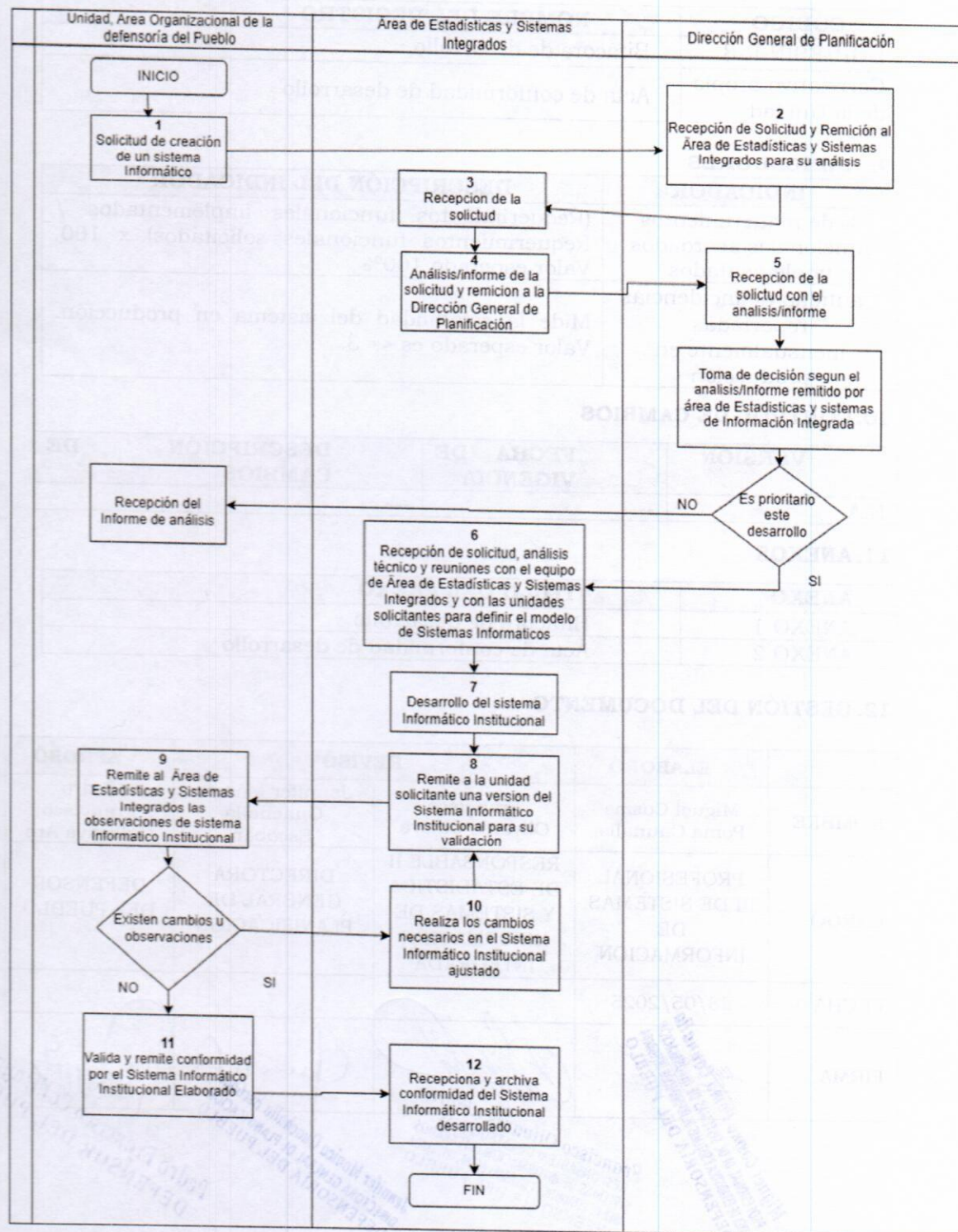
7. DESARROLLO

A. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Solicitud formal de inicio del procedimiento	La unidad sustantiva o de apoyo solicita un Sistema Informático Institucional	Unidad y/o Área organizacional de la Defensoría del pueblo solicitante	Hoja de ruta con Solicitud
Solicitud derivada para su respectivo análisis	Recepciona la solicitud y remite al Área de ESIN para su respectivo análisis	Director/a General de Planificación	
Elabora Informe sobre el análisis si es factible o no el desarrollo	Recepciona la solicitud, analiza, elabora informe de factibilidad y lo remite a la/el director/a de la DGP	Profesional III de Sistemas de Información	Informe
Solicitud derivada para el desarrollo si corresponde caso contrario derivar al área solicitante la respuesta	Recepciona el Informe y decide según la prioridad, si corresponde se remite al Área de ESIN caso contrario remite al área solicitante informe del análisis.	Director/a General de Planificación	Hoja de Ruta
Realizar el Modelo funcional del sistema informático	Recepciona la solicitud y análisis técnico. Se reúne con la unidad solicitante para definir el modelo de sistema	ESIN / Unidad solicitante	Actas de reunión
Desarrollo de una Versión del sistema	Desarrolla el sistema informático institucional según modelo definido	Profesional III de Sistemas de Información	Bitácora de desarrollo
Sistema informático institucional elaborado para revisión	Envía la versión desarrollada del sistema a la unidad solicitante para validación	Profesional III de Sistemas de Información	Nota Interna / Informe / correo electrónico para revisión
Observaciones técnicas y/o funcionales	Si hubiera observaciones remite al Área ESIN las observaciones del sistema Informático Desarrollado	Unidad solicitante	Nota Interna / Informe / correo electrónico de observaciones
Sistema informático institucional ajustado y actualizado	Realiza los ajustes a la versión desarrollada según observaciones y reenvía para nueva validación	Área de ESIN	Nota Interna / Informe / correo electrónico de ajuste
Aprobación formal del Sistema Informático institucional	Valida la versión final y emite la conformidad sobre el sistema informático institucional	Jefe de unidad y/o Área organizacional solicitante	Acta de conformidad
Sistema validado y registro archivado	Recepciona y archiva la conformidad del sistema desarrollado	Área de ESIN	

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: DESARROLLO DE SISTEMAS	Versión:	1
		Página:	3 de 5

B. FLUJOGRAMA



	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: DESARROLLO DE SISTEMAS	Versión:	1
		Página:	4 de 5

8. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
DGP/ESIN-R-8	Bitácora de desarrollo
Correlativo propio de la Unidad	Acta de conformidad de desarrollo

9. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
% de requerimientos funcionales acordados implementados	(Requerimientos funcionales implementados / Requerimientos funcionales solicitados) x 100. Valor esperado 100%
Cantidad de incidencias reportadas mensualmente en producción	Mide la estabilidad del sistema en producción. Valor esperado es <= 3.

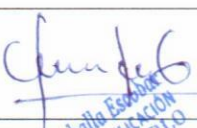
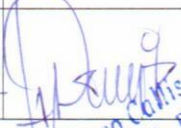
10. CONTROL DE CAMBIOS

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

11. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	Bitácora de desarrollo
ANEXO 2	Acta de conformidad de desarrollo

12. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
NOMBRE	Miguel Cosme Poma Caunalla	Francisco Olivares Chiara	Jennifer Mónica Guachalla Escobar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	PROFESIONAL III DE SISTEMAS DE INFORMACION	RESPONSABLE II DE ESTADISTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN INTEGRADA	DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	28/05/2025			
FIRMA				

Miguel Cosme Poma Caunalla
PROFESIONAL III DE SISTEMAS DE INFORMACION
DEFENSORIA DEL PUEBLO

Francisco Olivares Chiara
RESPONSABLE II DE ESTADISTICAS Y SISTEMAS DE INFORMACION INTEGRADA
DEFENSORIA DEL PUEBLO

Jennifer Monica Guachalla Escobar
DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACION
DEFENSORIA DEL PUEBLO

Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DPG/ESIN-PRO-3
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	25 SEP 2025
	Título: DESARROLLO DE SISTEMAS	Versión:	1
		Página:	5 de 5

ANEXO 1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	DGP/ESIN-R-8
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: BITÁCORA DE	Versión:	1
		Página:	1 de 1

No.	Actividad	Inicio	Fin	Evidencias	Responsables

ANEXO 2



ACTA DE CONFORMIDAD DE DESARROLLO

FECHA:
HORA:

Lugar:
Nombre del proyecto:
Versión del sistema:
Unidad sustantiva / apoyo:

La presente acta tiene como finalidad dejar constancia de la conformidad de la unidad sustantiva/apoyo con el sistema desarrollado por el Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada, en el marco del proyecto mencionado, y su aprobación para la entrega final o paso a producción.

ALCANCE DEL SISTEMA (MÓDULOS)	
1.-	5.-
2.-	6.-
3.-	7.-
4.-	8.-
9.-	10.-
VALIDACIÓN DE RESULTADOS	
El Sistema está de acuerdo con los requerimientos solicitados y cumple con las funcionalidades necesarias por la unidad de	
OBSERVACIONES	
FIRMAS Y SELLO DE PARTICIPANTES	

