

## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA MFSJ/N° 023/2024

La Paz, 14 de mayo de 2024

### VISTOS.-

La Hoja de Ruta SEPDEP-UI-2597-2024, el Informe SEPDEP-UI-INF-Z-27-2024 de fecha 07 de mayo de 2024, y el Informe Legal SPDP/AL/LJTM/N° 080/2024 de 14 de mayo de 2024 y todos los demás antecedentes:

### CONSIDERANDO.-

Que, el Servicio Plurinacional de Defensa Pública, bajo tuición del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, como institución descentralizada encargada del régimen de defensa penal pública de las personas denunciadas, imputadas o procesadas penalmente, conforme lo establecido por la Ley N° 463, busca contribuir a la implementación de las reformas orientadas a mejorar el acceso a la justicia, haciendo énfasis en los grupos más vulnerables de la sociedad con un enfoque de derechos humanos y género, procurando brindar la oportunidad real de toda persona imputada a contar con los medios adecuados y el tiempo necesario para ejercer su defensa en todo proceso, misma que constituye una garantía inviolable que permiten concretar el debido proceso e imparcialidad, las condiciones de igualdad jurídica, un proceso pronto y oportuno, acceder a la defensa técnica y el respeto y vigencia de los derechos y garantías sustanciales procesales.

Que, el artículo 29 de la Ley N° 463 del Servicio Plurinacional de Defensa Pública de 19 de diciembre de 2013, establece como atribuciones de la Directora Nacional "1. Dirigir, organizar y administrar el Servicio. 2. Representar judicial y ejecutivamente a la institución. 10. Aprobar, modificar y dejar sin efecto reglamentos del servicio (...) 28. Otras atribuciones establecidas por Ley".

Que, la mencionada norma establece en su artículo 26 que la Directora Nacional es la Máxima Autoridad del Servicio Plurinacional de Defensa Pública.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 108/2020 de 13 de noviembre de 2020 del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, se Designa como Directora Nacional del Servicio Plurinacional de Defensa Pública a la ciudadana Marcela Filma Siles Jaksic con C.I. Nro. 3098580 Oruro.

### CONSIDERANDO.-

Que, la Constitución Política del Estado en su artículo 232, establece que: "La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados". En su artículo 233 establece que: "Son servidoras y servidores públicos las personas que desempeñan funciones públicas (...)".

Que, la Ley N° 463 de 19 de diciembre de 2013, Ley del Servicio Plurinacional de Defensa Pública en su Artículo 1 (OBJETO) establece que: "Crease el Servicio Plurinacional de Defensa Pública, bajo tuición del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, como institución encargada del régimen de defensa penal pública de las personas denunciadas, imputadas o procesadas penalmente". En su Artículo 29 (ATRIBUCIONES) establece como atribuciones de la Directora o Director Nacional "1. Dirigir, organizar y administrar el Servicio. 2. Representar judicial y ejecutivamente a la institución. 10. Aprobar, modificar y dejar sin efecto reglamentos del servicio; (...) 28. Otras atribuciones establecidas por Ley".

Que, mediante Resolución Administrativa MFSJ/N° 12/2022 de 08 de abril de 2022, se aprobó el Manual de Sistema de Seguimiento de Casos V3.0. del Servicio Plurinacional de Defensa Pública.

Que, mediante Resolución Administrativa MFSJ/N° 17/2022 de 29 de mayo de 2022, se aprobó el Manual de Usuario Sistema de Capacitación Autoformativa y Sistema de Talento Humano y Agendamiento Virtual del Servicio Plurinacional de Defensa Pública.

Que, mediante Resolución Administrativa MFSJ/N° 42/2022 de 05 de diciembre de 2022, se aprobó la utilización del Sistema Integrado de Gestión Administrativa ZERO conforme al Manual de Usuario.

Que, mediante Resolución Administrativa MFSJ N° 008/2024 de 08 de febrero de 2024, se Resuelve: "PRIMERO.- DESIGNAR Y RATIFICAR a los siguientes miembros del Comité de Seguridad de la Información: Lic. Santos Daniel Tito Arratia - Director Administrativo Financiero; Lic. Lic. Gonzalo Maurício Martín Linares Valdez - Responsable de Planificación y Difusión; Ing. Octavio Jesús Torrico Álvarez - Encargado de Informática; Elena Fabiola Fernández Pacamía - Defensora Pública. SEGUNDO.- CONFORMAR el Comité de Seguridad de la Información de la siguiente manera: Presidente: Lic. Santos Daniel Tito Arratia; Responsable de Seguridad de la Información (RSI): Ing.



Octavio Jesús Torrico Álvarez; Secretario: Lic. Gonzalo Mauricio Martín Linares Valdez; Miembro: Abog. Elena Fabiola Fernández Pacamía”.

### CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a la Auditoría de Confiabilidad de los Registros y Estados Financieros de la Gestión 2023 - Punto 7.10 Ausencia de un Control al Sistema Integrado de gestión Digital – ZERO a Personal, se recomienda que la Dirección Administrativa Financiera y este a la Unidad de Talento Humano informar a la Unidad de Informática desvinculaciones originadas a objeto de que en el día una vez conocido el hecho se proceda a la restricción en el Uso del Sistema ZERO (...).

Que, mediante Informe SEPDEP-UI-INF-Z-27-2024 de fecha 07 de mayo de 2024, emitido por el Ing. Octavio Torrico Álvarez – Encargado de Informativa del SEPDEP vía Lic. Santos Daniel Tito Arratia - Director Administrativo Financiero del SEPDEP, con referencia “APROBACIÓN PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS ZERO, SISEC3, SISCAP Y CORREOS INSTITUCIONALES DEL SERVICIO PLURINACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA”, se concluye que: “La Unidad de Informática en cumplimiento a las recomendaciones de Auditoría Interna realizó el PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE USUARIOS DE SISTEMAS INFORMÁTICOS ZERO, SISEC3, SISCAP Y CORREOS INSTITUCIONALES DEL SERVICIO PLURINACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA”. Recomendando se “Remita el presente Informe a la Dirección Nacional para su Aprobación mediante resolución y posterior difusión al personal del Servicio Plurinacional de Defensa Pública”.

Que, mediante Informe Legal SPDP/AL/LJTM/Nº 080/2024 de 14 de mayo de 2024, emitido por el Abog. Luis Juan Tola Mamani - Asesor Legal del SEPDEP concluye que: “1. De acuerdo a la Auditoría de Confiabilidad de los Registros y Estados Financieros de la Gestión 2023 – Punto 7.10 Ausencia de un Control al Sistema Integrado de Gestión Digital – ZERO a Personal, se recomendó que la Dirección Administrativa Financiera y este a la Unidad de Talento Humano informar a la Unidad de Informática desvinculaciones originadas a objeto de que en el día una vez conocido el hecho se proceda a la restricción en el Uso del Sistema ZERO (...). 2. Mediante Informe SEPDEP-UI-INF-Z-27-2024 de fecha 07 de mayo de 2024, emitido por el Ing. Octavio Torrico Álvarez – Encargado de Informativa del SEPDEP vía Lic. Santos Daniel Tito Arratia - Director Administrativo Financiero del SEPDEP dirigido a su autoridad, con referencia APROBACIÓN PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS ZERO, SISEC3, SISCAP Y CORREOS INSTITUCIONALES DEL SERVICIO PLURINACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA” se solicita se apruebe el mediante Resolución Administrativa. En su efecto, tomando en cuenta el artículo 29 numeral 10 de la Ley Nº 463 establece que su autoridad tiene las atribuciones de “Aprobar, modificar y dejar sin efecto reglamentos del servicio”. Recomendando: “1. Aprobar mediante Resolución Administrativa el documento de “PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS ZERO, SISEC3, SISCAP Y CORREOS INSTITUCIONALES DEL SERVICIO PLURINACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA” de acuerdo al Informe SEPDEP-UI-INF-Z-27-2024 de fecha 07 de mayo de 2024, emitido por el Ing. Octavio Torrico Álvarez – Encargado de Informativa del SEPDEP vía Lic. Santos Daniel Tito Arratia - Director Administrativo Financiero del SEPDEP a efectos de que el mismo sea utilizado por el personal del SEPDEP. Siendo que el mismo no vulnera disposición y normativa alguna. 2. Aprobar el Informe SEPDEP-UI-INF-Z-27-2024 de fecha 07 de mayo de 2024, emitido por el Ing. Octavio Torrico Álvarez – Encargado de Informativa del SEPDEP vía Lic. Santos Daniel Tito Arratia - Director Administrativo Financiero del SEPDEP. 3. Disponer que, por la Dirección Administrativa Financiera y Responsable de Planificación y Difusión, sean los encargados de su aplicación y difusión del nuevo “PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS ZERO, SISEC3, SISCAP Y CORREOS INSTITUCIONALES DEL SERVICIO PLURINACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA”.

### POR TANTO:

La suscrita Directora Nacional en ejercicio de las atribuciones conferidas por los numerales 1, 10 y 28 del artículo 29 de la Ley Nº 463 de 19 de diciembre de 2013.

### RESUELVE:

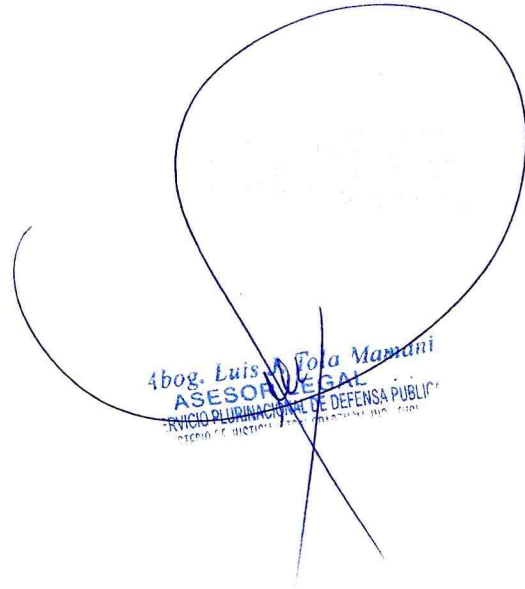
**PRIMERO.-** Aprobar el documento de “**PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS ZERO, SISEC3, SISCAP Y CORREOS INSTITUCIONALES DEL SERVICIO PLURINACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA**” de acuerdo al Informe SEPDEP-UI-INF-Z-27-2024 de fecha 07 de mayo de 2024, emitido por el Ing. Octavio Torrico Álvarez – Encargado de Informativa del SEPDEP vía Lic. Santos Daniel Tito Arratia - Director Administrativo Financiero del SEPDEP y el Informe Legal SPDP/AL/LJTM/Nº 080/2024 de 14 de mayo de 2024, emitido por el Abog. Luis Juan Tola Mamani - Asesor Legal del SEPDEP.

**SEGUNDO.-** Aprobar el **Informe SEPDEP-UI-INF-Z-27-2024** de fecha 07 de mayo de 2024, emitido por el **Ing. Octavio Torrico Álvarez** – Encargado de Informativa del SEPDEP vía **Lic. Santos Daniel Tito Arratia** - Director Administrativo Financiero del SEPDEP y el **Informe Legal SPDP/AL/LJTM/Nº 080/2024** de 14 de mayo de 2024, emitido por el **Abog. Luis Juan Tola Mamani** - Asesor Legal del SEPDEP, mismos que forman parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa.

**TERCERO.-** La **Dirección Administrativa Financiera y Responsable de Planificación y Difusión**, quedan los encargados de su aplicación y difusión del nuevo **“PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE USUARIO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS ZERO, SISEC3, SISCAP Y CORREOS INSTITUCIONALES DEL SERVICIO PLURINACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA”**.

Registre, Comuníquese, Cúmplase y Archívese.

  
Abog. Marcela Filma Siles Jaksic  
DIRECTORA NACIONAL  
Servicio Plurinacional de Defensa Pública  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

  
Abog. Luis Juan Tola Mamani  
ASESOR LEGAL  
SERVICIO PLURINACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

**PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN  
DE USUARIOS DE SISTEMAS INFORMÁTICOS  
ZERO, SISEC3, SISCAP Y CORREOS  
INSTITUCIONALES DEL SERVICIO  
PLURINACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA**

Versión 1/2024

## Contenido

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. PROCEDIMIENTOS .....	4
4.1. PROCEDIMIENTO PARA CREACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS INFORMÁTICOS ....	5
4.2. PROCEDIMIENTO PARA MODIFICACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS INFORMÁTICOS .....	7
4.3. PROCEDIMIENTO PARA DESACTIVACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS INFORMÁTICOS .....	9

## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objeto establecer las acciones y alcances que se deben ejecutar al momento de crear, modificar o desactivación de usuarios de aplicativos, dominio y correo corporativo.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda creación, desactivación o modificación que se realice sobre los usuarios del sistema ZERO, SISEG3, SISGAP y correo Institucional.

## 3. DEFINICIONES

Para efectos del presente documento deben entenderse las siguientes definiciones:

**Ausencia temporal:** para efectos de este estándar, se refiere a las ausencias de personal por un tiempo mayor a 5 días hábiles, originado por vacaciones, licencias de cualquier tipo, incapacidades, entre otras

**Autenticación:** Es el proceso de detectar y comprobar la identidad digital de un usuario, mediante la verificación de las credenciales del usuario.

**Bloqueo o cancelación de una cuenta de usuario:** se refiere a inhabilitar o eliminar una cuenta de usuario.

**Bloqueo o inhabilitación de una cuenta de usuario:** Se refiere a bloquear o inhabilitar una cuenta de usuario.

**Contraseña robusta:** Es aquella contraseña que no puede ser adivinada fácilmente ya que cumple con los estándares de calidad.

**Contraseña:** Es el conjunto de símbolos y/o caracteres alfanuméricos que sirven para la autenticación y control de acceso en los sistemas de información.

**Cuenta de súper usuario:** son cuentas genéricas de usuarios administradores provistas por los fabricantes de los sistemas o plataformas, con lo más altos privilegios sobre las mismas.

**Cuentas de usuarios:** Identificador usado por una persona real para conectarse a un sistema de información o servicio (ZERO, SISEG3, SISGAP y correo Institucional) Tiene asociada una contraseña para la autenticación un conjunto de privilegios que determina las acciones que tiene permiso de ejecutar.


**Gestión de usuarios:** Es verificar la identidad de todo servidor público, consultores individuales de línea y personal eventual del Servicio Plurinacional de Defensa Pública que utiliza un sistema de información y permitir la utilización personalizada de recursos y privilegios de acceso.

**Logs:** Registros o eventos generados desde los sistemas que permiten evidenciar la trazabilidad de las actividades ocurridas.

**Privilegios:** Conjunto de permisos otorgados a un rol que determinan las acciones autorizadas que ésta puede desempeñar dentro del sistema de información.



**Rol:** Es la forma de agrupar privilegios para asignarlos, luego a los usuarios.

#### 4. PROCEDIMIENTOS

		<b>Dirección</b>	Dirección Administrativa Financiera
		<b>Unidad/Área</b>	UNIDAD DE INFORMÁTICA
<b>IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>Cód. Proceso (a)</b>	<b>Proceso (b)</b>	<b>Cód. Procedimiento</b>	<b>Procedimiento (d)</b>
UI-003	Gestión de usuarios de sistemas informáticos (ZERO, SISEC3, SISCAP y correo Institucional)	UI-003-01	Creación de usuarios en sistemas informáticos
		UI-003-02	Modificación de usuarios en sistemas informáticos
		UI-003-03	Desactivación de usuarios en sistemas informáticos



<b>RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN</b>	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>FECHA: 07/05/2024</b>	

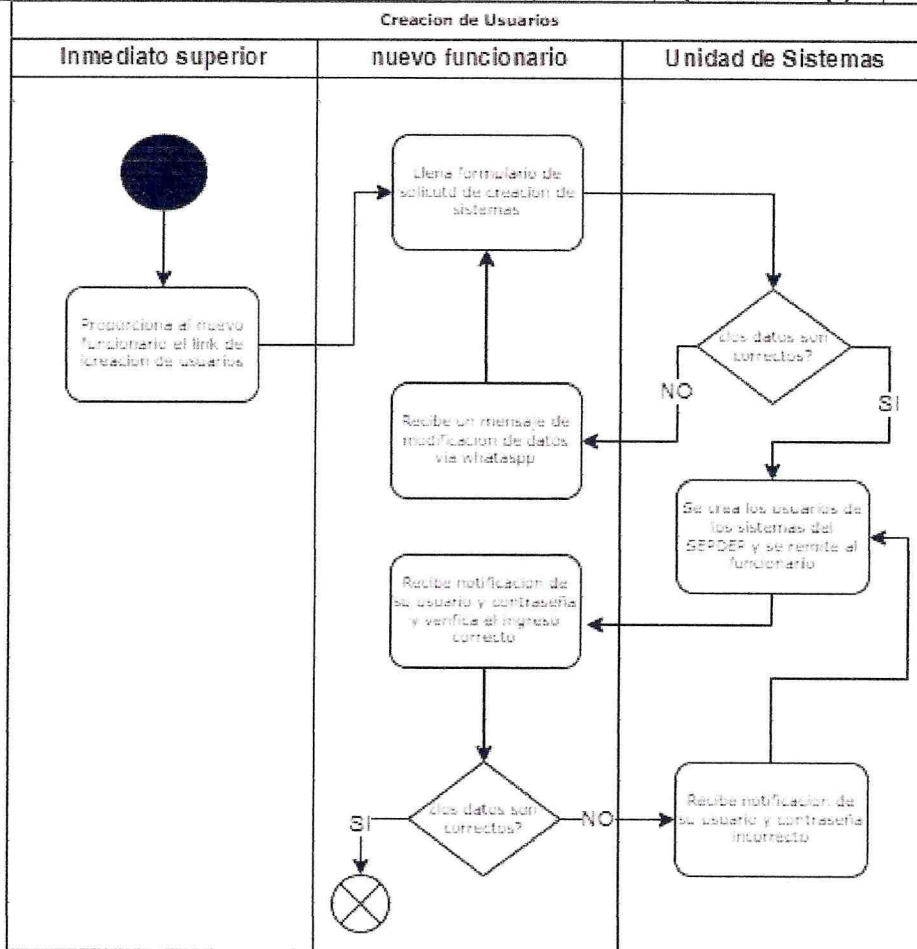
#### 4.1. PROCEDIMIENTO PARA CREACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS INFORMÁTICOS

  <b>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</b>	<b>Dirección (1)</b>	Dirección Administrativa Financiera	
	<b>Unidad/Área (2)</b>	UNIDAD DE INFORMÁTICA	
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Nombre del procedimiento (a)</b>	Creación de usuarios en sistemas informáticos		<b>Código procedimiento (b)</b>
			UI-003-01


Nº	Actividad/ tarea	Documentos generados (b)	Responsable (c)	Descripción (d)	Tiempo estimado
1	Proporcionar link para llenado	Ninguno	Inmediato superior	El inmediato superior el primer día hábil de la incorporación del funcionario nuevo proporcionará el link para su ingreso e informará al nuevo funcionario la obligatoriedad de contar con ciudadanía digital.	1 día hábil
2	Llenado de formulario	Formulario digital	Funcionario Nuevo	El funcionario una vez recibido el link en el día deberá llenar el formulario en proporcionado, debiendo contar con ciudadanía digital para su posterior verificación de la unidad de informática	1 día hábil
3	Creación del usuario	Formulario digital	Encargado de Informática	El encargado de informática una vez recibido el formulario llenado por el nuevo funcionario, en un plazo de 2 día procederá a la creación del usuario.  En el caso de que los datos recepcionados estén incorrectos se informará al funcionario para su corrección. (retorna al punto 2)	2 días hábiles
4	Poner en conocimiento de la habilitación de los sistemas	Correo y/o Whatsapp	Encargado de Informática	Posterior a la creación se informa al funcionario vía correo electrónico y/o Whatsapp que ya cuenta con las credenciales correspondientes para utilizar los sistemas del Servicio Plurinacional de Defensa Pública  En el caso que el funcionario no pueda ingresar a un sistema deberá informar al encargado de informática. (retorna al punto 3)	1 día hábil




  <b>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</b>	<b>Dirección (1)</b>	Dirección Administrativa Financiera	
	<b>Unidad/Área (2)</b>	UNIDAD DE INFORMÁTICA	
<b>FLUJO DE PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Nombre del procedimiento (a)</b>	Creación de usuarios en sistemas informáticos	<b>Código procedimiento (b)</b>	UI-003-01

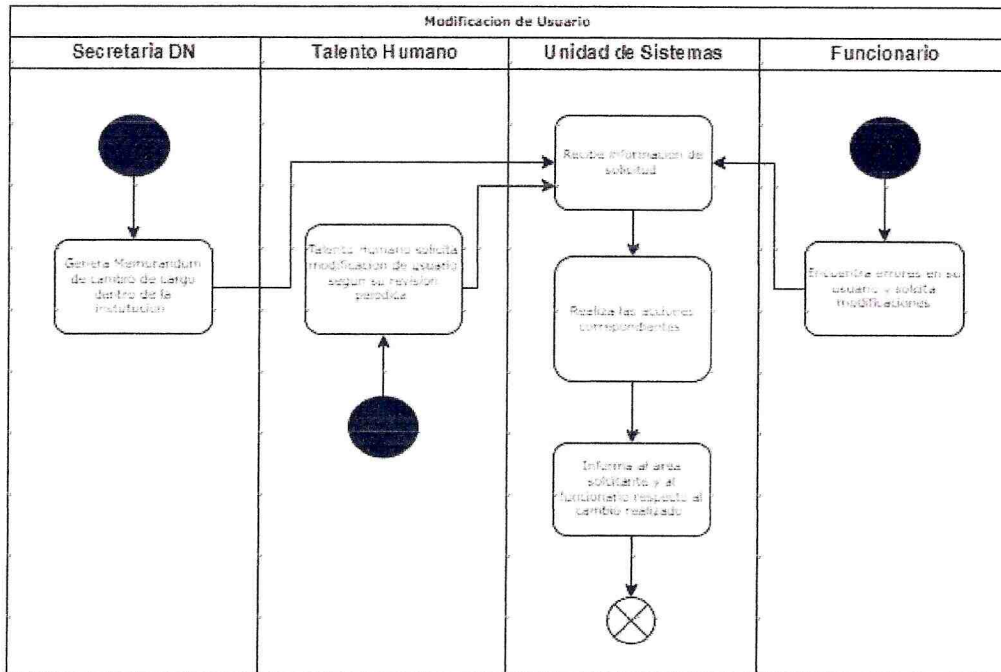


#### 4.2. PROCEDIMIENTO PARA MODIFICACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS INFORMÁTICOS



	<b>Dirección</b>	Dirección Administrativa Financiera	
	<b>Unidad/Área</b>	Unidad de Informática	
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Nombre del procedimiento (a)</b>	Modificación de usuarios en sistemas informáticos	<b>Código procedimiento (b)</b>	UI-003-02

Nº	Actividad/tarea (a)	Documentos generados(b)	Responsable (c)	Descripción (d)	Tiempo estimado
1	Solicitud de modificación de usuario	Nota Interna Solicitud de modificación mediante sistema ZERO	Secretaria Dirección Nacional, Talento Humano servidor público, consultores individuales de línea y personal eventual.	<p>1. La secretaria de la dirección nacional al emitir memorándum de cambio de cargo, suplencias u otras razones que implique el uso de los sistemas, en el día y mediante el sistema Zero deberá poner en conocimiento a la unidad de informática para realizar los cambios correspondientes (adjuntando el documento correspondiente).</p> <p>2. El Responsable de Talento Humano, de existir un error en los datos de los funcionarios debe solicitar la modificación de datos de cualquiera de los sistemas del SEPDEP, previa fundamentación mediante nota interna adjuntando documentación pertinente al Encargado de Informática.</p> <p>3. El servidor público, consultores individuales de línea o personal eventual, de encontrar un error en sus datos personales debe solicitar la modificación de datos de cualquiera de los sistemas del SEPDEP, previa fundamentación mediante nota interna a la Dirección Administrativa Financiera, para su verificación por el encargado de Informática.</p>	1 día hábil
2	Recepción y modificación	Formulario Digital	Encargado de Informática	Revisa la documentación recibida, verifica y realiza los cambios requeridos si corresponde	1 día hábil
3	Notificación	Nota Interna Solicitud de modificación mediante sistema ZERO	Encargado de Informática	Una vez realizado el cambio, en la misma hoja de ruta generada por el solicitante, la Unidad de Informática pondrá en conocimiento los cambios realizados.	1 día hábil



	<b>Dirección (1)</b>	Dirección Administrativa Financiera	
	<b>Unidad/Área (2)</b>	UNIDAD DE INFORMÁTICA	
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Nombre del procedimiento (a)</b>	Modificación de usuarios en sistemas informáticos	<b>Código procedimiento (b)</b>	UI-003-02



#### 4.3. PROCEDIMIENTO PARA DESACTIVACIÓN DE USUARIOS EN SISTEMAS INFORMÁTICOS

  <b>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</b>	<b>Dirección</b>	Dirección Administrativa Financiera	
	<b>Unidad/Área</b>	UNIDAD DE INFORMÁTICA	
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Nombre del procedimiento (a)</b>	Desactivación de usuarios en sistemas informáticos	<b>Código procedimiento (b)</b>	UI-003-03

Nº	Actividad/ tarea (a)	Documentos generados (b)	Responsable (c)	Descripción (d)	Tiempo estimado
1	Solicitud de desactivación	Nota Interna de solicitud mediante sistema Zero	Secretaria Dirección Nacional	La Secretaria de la Dirección Nacional una vez emitido el memorándum de agradecimiento o aceptación de renuncia o resolución de contrato, deberá remitir en el día la documentación respaldatoria a la Unidad de Informática para proceder a la desactivación de los sistemas del funcionario e informar hojas de rutas pendientes.	1 día hábil
2	Recepción de documentación para desactivación	Formulario Digital	Encargado de Informatica	Los sistemas se desactivaran en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la recepción de la información en la Unidad de Informática.	2 días hábiles
3	Registro de la desactivación	Registro en sistema	Encargado de Informatica	Una vez realizado la desactivación en los sistemas se realizará el registro correspondiente en un formulario digital.  De ser necesario a solicitud de la Directora Nacional, Director de Supervisión y Control o Director Administrativo Financiero, se podrá generar un reporte de acciones en el sistema ZERO del funcionario desvinculado.	2 días hábil

  <b>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</b>	<b>Dirección (1)</b>	Dirección Administrativa Financiera	
	<b>Unidad/Área (2)</b>	UNIDAD DE INFORMÁTICA	
<b>FLUJO DE PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Nombre del procedimiento (a)</b>	Desactivación de usuarios en sistemas informáticos	<b>Código procedimiento (b)</b>	UI-003-03

