



DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC

Aprobado con Resolución Administrativa
AGETIC/RA/0009/2022, de 08 de febrero de 2022

**ÁREA DE PLANIFICACIÓN
(AP)**

Nombre del documento: Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos Administrativos de la AGETIC.

Código del Documento:

CONTROL DE CAMBIOS		
REF.	VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL
1	2. Ámbito de Aplicación Las Directrices serán de aplicación por todas las Unidades y/o Áreas organizacionales de la AGETIC.	2. Ámbito de Aplicación Las Directrices serán de aplicación por todas las Áreas Administrativas de la AGETIC.
2	3. Marco Normativo a. Constitución Política del Estado. h. Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la AGETIC vigente.	3. Marco Normativo a. Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009. h. Resolución Administrativa AGETIC/RA/0030/2021, de 05 de julio de 2021, Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la AGETIC.
3	6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación La implementación será realizada por el AP en coordinación con las Unidades y Áreas organizaciones.	6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación La implementación será realizada por el AP en coordinación con las Áreas administrativas.
4	8. Tramité para la Elaboración de Reglamentos, Manuales Procesos y Procedimientos. Las unidades y áreas organizacionales.....	8. Tramité para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos Las Áreas Administrativas.....
5	9. Personal Técnico de Contraparte para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos. La Unidad y/o Área organizacional solicitante.....	9. Personal Técnico de Contraparte para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos. El Área Administrativa solicitante.....
6	10. Finalidad del Reglamento De aplicabilidad u otras propias de las Unidades y Áreas organizacionales.....	10. Finalidad del Reglamento De aplicabilidad u otras propias de las Áreas Administrativas.....
7	11. Conformación o Estructura del Reglamento b. Artículo xxx. (Objeto) Ejemplo:	11. Conformación o Estructura del Reglamento b. Artículo xxx. (Objeto) Ejemplo:

	<i>Establecer los principios, elementos esenciales de organización, funcionamiento, mecanismos y lineamientos necesarios de la Unidad de XXXXXXXXXXXX.</i>	<i>Establecer los principios, elementos esenciales de organización, funcionamiento, mecanismos y lineamientos necesarios del Área de XXXXXXXXXXXX.</i> i. Artículo XXX. (Otro que fuese necesario) Este artículo se aplicará cuando sea necesario agregar otra disposición pertinente para la elaboración y/o actualización de todos los Reglamentos de la AGETIC. Ejemplo: Artículo XX. (Recursos Económicos) <i>El Área Administrativa Financiera, deberá prever para cada gestión, la asignación presupuestaria en el Programa Operativo Anual para la dotación de Uniforme Institucional; Ropa de Trabajo; y Equipos de Protección Personal, según corresponda, conforme a lo previsto en el presente Reglamento.</i>
8	18. Manual de Procedimientos Es el conjunto de dos o más procedimientos que pertenecen a una determinada Unidad y/o Área organizacional de la AGETIC.	18. Manual de Procedimientos Es el conjunto de dos o más procedimientos que pertenecen a una determinada Área Administrativa de la AGETIC.
9	19. Formato para la Elaboración de Procedimientos (O) Representa el flujograma del Procedimiento, se utilizará los siguientes símbolos para: . Inicio o Fin del Flujograma . Realización de una Tarea . Toma de Decisión . Representación de Resultados . Conector o Relación entre partes del Procedimiento . Indicación del Flujo del Procedimiento	19. Formato para la Elaboración de Procedimientos (O) Representa el flujograma del Procedimiento, se utilizará los siguientes símbolos para: . Inicio o Fin del Flujograma . Realización de una Tarea . Toma de Decisión . Representación de Resultados . Conector o Relación entre partes del Procedimiento . Subproceso . Documentación

	FICHA DE CONTROL DE CAMBIOS
---	------------------------------------

		. Datos . Datos externos . Indicación del Flujo del Procedimiento
10	20. Formulario Utilización según el Área y/o Unidad a cargo.	20. Formulario Utilización según el Área Administrativa a cargo.
11	21. Estructura y Contenido del Formulario Cada Unidad y/o Área organizacional establecerá el contenido del formulario.....	21. Estructura y Contenido del Formulario Cada Área Administrativa establecerá el contenido del formulario.....
12	33. Presentación de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos i. Carátula oficial, formato establecido en el Anexo N° 1. ii. Resolución Administrativa de aprobación. iii. Ficha de Control de Documentos Anexo N° 2. iv. Contenido o Índice. v. Desarrollo de la Normativa Interna en sí. vi. Anexos si corresponde.	33. Presentación de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos i. Carátula oficial, formato establecido en el Anexo N° 1. ii. Ficha de Control de Documentos Anexo N° 2. iii. Contenido o Índice. iv. Desarrollo de la Normativa Interna en sí. v. Anexos si corresponde.
13	34. Difusión de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos El Área de Planificación, en coordinación con la Unidad y/o Área administrativa solicitante como parte de la implementación.	34. Difusión de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos El Área de Planificación, en coordinación con el Área Administrativa solicitante como parte de la implementación.

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y DE CONFORMIDAD

Elaborado por:

Adriana F. Orellana Bress
Cargo: Técnico en Planificación
Firma Digital

Revisado por:

Adriana Flores Orihuela
Cargo: Responsable de Planificación
Firma Digital

Conformidad:

Vladimir Terán
Cargo: Director General Ejecutivo
Firma Digital

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	7
DISPOSICIONES GENERALES.....	7
1. Objeto.....	7
2. Ámbito de Aplicación.....	7
3. Marco Normativo.....	7
4. Previsión.....	7
5. Definiciones.....	7
6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación.....	8
7. Revisión y Actualización.....	8
CAPÍTULO II.....	8
ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	8
8. Trámite para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos...	8
9. Personal Técnico de Contraparte para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos.....	8
CAPÍTULO III.....	9
REGLAMENTO.....	9
10. Finalidad del Reglamento.....	9
11. Conformación o Estructura del Reglamento.....	9
CAPÍTULO IV.....	12
MANUAL.....	12
12. Manual.....	12
13. Estructura y Contenido de Manuales.....	12
CAPÍTULO V.....	13
PROCESO.....	13
14. Proceso.....	13
15. Mapa de Procesos.....	13
16. Formato para la Elaboración de Procesos.....	13
CAPÍTULO VI.....	14
PROCEDIMIENTO.....	14
17. Objeto del Procedimiento.....	14

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

18. Manual de Procedimientos.....	14
19. Formato para la Elaboración o Actualización de Procedimientos.....	14
CAPÍTULO VII.....	15
FORMULARIO.....	15
20. Formulario.....	15
21. Estructura y Contenido del Formulario.....	15
CAPÍTULO VIII.....	16
CARACTERÍSTICAS DE FORMATO Y CODIFICACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	16
22. Tamaño del Formato de Documento.....	16
23. Utilización de Programas Ofimáticos.....	16
24. Tipo y Tamaño de Letra.....	16
25. Orientación y Márgenes.....	16
26. Espacio interlineal.....	17
27. Encabezado.....	17
28. Línea y Numeración de Páginas.....	17
29. Utilización de Números.....	17
30. Siglas.....	17
31. Utilización de Letras en Minúscula, Mayúscula y Negrita.....	17
32. Estructura de Codificación de la Normativa Interna.....	18
CAPÍTULO IX.....	18
PRESENTACIÓN Y DIFUSIÓN.....	18
33. Presentación de la Normativa Interna.....	18
34. Difusión de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos.....	19
CAPÍTULO X.....	19
VERSIÓN FINAL Y OFICIAL.....	19
35. Autenticación y Firma Digital de la Normativa Interna.....	19
36. Resguardo de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos – Documento Digital.....	19

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

1. Objeto

Establecer los criterios y lineamientos básicos para la elaboración y actualización de los Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos Administrativos de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC).

2. Ámbito de Aplicación

Las Directrices serán de aplicación por todas las Áreas administrativas de la AGETIC, en la elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos Administrativos.

3. Marco Normativo

Las Directrices, tiene como marco normativo a las siguientes disposiciones:

- a. Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009.
- b. Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- c. Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- d. Decreto Supremo N° 25350, de 8 de abril de 1999, Manual de Técnicas Normativas.
- e. Decreto Supremo N° 26237, de 29 de junio del 2001, Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública y sus modificaciones.
- f. Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC.
- g. Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997, Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- h. Resolución Administrativa AGETIC/RA/0030/2021, de 05 de julio de 2021, Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa de la AGETIC.
- i. Otra normativa aplicable.

4. Previsión

En caso de presentarse dudas, omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación de las Directrices, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones establecidas en las disposiciones legales y normativas pertinentes.

5. Definiciones

- a. **Reglamento**, es el conjunto de disposiciones reglamentarias de carácter legal, técnico y administrativo que rigen una actividad dentro del ámbito de competencia institucional.
- b. **Manual**, documento que comprende un conjunto de orientaciones o instrucciones que tiene la finalidad de encaminar o mejorar la eficacia de las tareas a realizar, sobre temas legales, técnicos y administrativos de la AGETIC

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

- c. **Proceso**, es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (Referencia Norma ISO 9000:2015).
- d. **Procedimiento**, describe la forma especificada para llevar a cabo las tareas de una o varias actividades o procesos; comprende el desarrollo de las tareas, los responsables (Unidad/Área/Cargos), los tiempos establecidos y la representación gráfica del procedimiento en flujograma.

6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación

Las Directrices deberán aprobarse por el Director General Ejecutivo de la AGETIC mediante Resolución Administrativa de aprobación

La difusión de las Directrices será realizada por el Área de Planificación (AP) y la implementación será realizado por el AP en coordinación con las Áreas administrativas en el ámbito de competencia.

7. Revisión y Actualización

Las Directrices deberán ser ajustadas y/o actualizadas por el Área de Planificación cuando se produzcan cambios o ajustes en el marco normativo, por la dinámica administrativa o cuando por razones internas y/o del entorno se justifique realizar modificaciones.

Toda vez que el Reglamento sea actualizado, deberá darse cumplimiento al artículo precedente de Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación.

CAPÍTULO II ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

8. Trámite para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos

Las Áreas administrativas que requieran la elaboración o actualización de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos, deberán realizar su solicitud, presentando una versión inicial o propuesta del documento al Área de Planificación, que dispondrá las actividades necesarias de coordinación para su revisión, ajuste y complementaciones, hasta su aprobación mediante Resolución Administrativa correspondiente, como parte de la implementación del Sistema de Organización Administrativa la AGETIC.

9. Personal Técnico de Contraparte para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos

El Área administrativa solicitante, deberá asignar al personal técnico necesario que actúe como contraparte en la elaboración o actualización de reglamentos, procedimientos, formularios, manuales, guías y otros documentos normativos, que conjuntamente el AP realizarán las actividades necesarias de coordinación, hasta la aprobación de los mismos mediante Resolución Administrativa.

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

CAPÍTULO III REGLAMENTO

10. Finalidad del Reglamento

Tiene la finalidad de reglamentar las disposiciones legales y normativas que requieran un alcance técnico-operativo de aplicabilidad u otras propias de las Áreas administrativas, dentro del ámbito de competencia institucional.

11. Conformación o Estructura del Reglamento

Los Reglamentos se organizarán según la extensión del documento en: Títulos, Capítulos, Secciones, Artículos, Parágrafos e Incisos, según establece el Manual de Técnicas Normativas, con el siguiente contenido y descripción:

I. Contenido General. El Capítulo I de Disposiciones Generales tendrá la siguiente estructura y contenido:

a.

El contenido o índice del Reglamento se presentará en un listado, bajo la siguiente estructura: Títulos, Capítulos, Secciones, Artículos y según corresponda Anexos y otros, con su correspondiente ubicación por páginas.

b.

El objeto se redactará empezando con un verbo infinitivo y se describirá de manera breve y directa el asunto del Reglamento.

Ejemplo:

Establecer los principios, elementos esenciales de organización, funcionamiento, mecanismos y lineamientos necesarios del Área de XXXXXXXXXXXX, para cumplir con lo establecido en las disposiciones legales y normativas.

c.

En el marco normativo se señalarán las disposiciones legales, normativas y reglamentarias, en orden cronológico, respetando la jerarquía normativa conforme al Manual de Técnicas Normativas.

Ejemplo:

- a. Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009.
- b. Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamental.
- c. Ley N° XXX, de XX de XXXX de 2001, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- d. Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

- e. *Decreto Supremo N° XXXX, de XX de XXXXX de XXXX, Reglamento XXXXXXXXXXXXXXXX.*
- f. *Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997, Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.*
- g. *Resolución Administrativa AGETIC N° XXX/20XX, de XX de XXXX de XXXX, Reglamento Específico XXXXXXXXXXXXXXXX.*

d.

En el alcance y/o ámbito de aplicación se deberá establecer la delimitación temporal, geográfica, temática u otros, respecto a temas jurídicos, técnicos, administrativos y otros del sector, en función a las disposiciones legales y normativas de competencia, definiendo los responsables de su aplicación.

e.

Este artículo se aplicará en la elaboración y actualización de los Reglamentos institucionales, cuando existan dudas, omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación de los mismos, que serán solucionadas en los alcances y previsiones de las disposiciones legales y normativas de mayor jerarquía según corresponda.

Ejemplo:

En caso de presentarse dudas, omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Reglamento, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones establecidas en las disposiciones legales y normativas pertinentes.

f.

Las definiciones se presentarán en un listado donde se describirán términos particulares o específicos propios del Reglamento acompañados de su respectiva explicación.

Ejemplo:

- a. *Reglamento, es el conjunto de disposiciones legales, técnicas y administrativas que rigen una actividad dentro de un ámbito de competencia institucional.*
- b. *Procedimiento, describe la forma especificada para llevar a cabo las tareas de una o varias actividades o procesos; comprende el desarrollo de las tareas, los responsables (Áreas/Cargos), los tiempos establecidos y la representación gráfica del procedimiento en flujogram.*

g.

La aprobación de los Reglamentos deberá ser realizada por el Director General Ejecutivo como Máxima Autoridad Ejecutiva, mediante Resolución Administrativa.

La puesta en vigencia de los Reglamentos se considerará a partir de su aprobación o de la fecha establecida en la Resolución Administrativa.

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

La difusión de los Reglamentos será realizada por el AP en coordinación con el Área administrativa que haya solicitado su elaboración o actualización, siendo de conocimiento general por el personal de la AGETIC.

La implementación estará a cargo del Área administrativa solicitante.

Ejemplo:

El presente Reglamento deberá ser aprobado por el Director General Ejecutivo de la AGETIC mediante Resolución Administrativa.

La vigencia del Reglamento será a partir de la fecha establecida en la Resolución Administrativa de aprobación.

La difusión del Reglamento será realizado por el Área de Planificación (AP) en coordinación con el Área Administrativa Financiera (AAF), siendo de conocimiento general por el personal de la AGETIC.

La implementación del Reglamento será efectuada por el Área de

h.

Este artículo se aplicará para la elaboración y/o actualización de todos los Reglamentos de la AGETIC, cuando existan cambios en su marco normativo o por razones internas o del entorno se procederá a la revisión y actualización correspondiente.

Ejemplo:

El presente Reglamento deberá ser ajustado y/o actualizado cuando se produzcan cambios o ajustes en el marco normativo, o cuando por razones internas y/o del entorno se justifique realizar modificaciones.

El Área en coordinación con el AP realizará el ajuste y actualización del Reglamento cuando se produzcan los cambios señalados.

Toda vez que el Reglamento sea actualizado, deberá darse cumplimiento al Artículo precedente de Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación.

i.

Este artículo se aplicará cuando sea necesario agregar otra disposición pertinente para la elaboración y/o actualización de todos los Reglamentos de la AGETIC.

Ejemplo:

Artículo XX. (Recursos Económicos)

El Área Administrativa Financiera, deberá prever para cada gestión, la asignación presupuestaria en el Programa Operativo Anual para la dotación de Uniforme Institucional; Ropa de Trabajo; y Equipos de Protección Personal, según corresponda, conforme a lo previsto en el presente Reglamento.

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

II. Contenido Sustancial. Se desarrollará los aspectos técnicos, jurídicos, administrativos u otros. Podrá dividirse en Capítulos y éstos en Secciones. Considerando su aplicabilidad podrá tener el siguiente tratamiento:

Ejemplo:

Capítulo II CONTENIDOS SUSTANTIVOS PRINCIPALES

Capítulo III CONTENIDOS INSTITUCIONALES Y DE ORGANIZACIÓN

Capítulo IV CONTENIDOS SANCIONATORIOS

Capítulo XXX OTRAS TEMÁTICA RELACIONADA

ANEXOS (Si corresponde)

CAPÍTULO IV MANUAL

12. Manual

El Manual es un documento que comprende un conjunto de orientaciones o instrucciones que tiene la finalidad de encaminar o mejorar la eficacia de las tareas a realizar, sobre temas legales, técnicos y administrativos de la AGETIC, como por ejemplo: Manual de Organización y Administración de Archivos, Manual de Usuario y otros.

13. Estructura y Contenido de Manuales

Como base para la elaboración de Manuales, se tomarán como referencia el acápite 11 precedente, según corresponda su aplicabilidad, con el siguiente contenido:

CONTENIDO O ÍNDICE

ASPECTOS GENERALES

1. Objeto
2. Marco Normativo
3. Alcance y/o Ámbito de Aplicación
4. Previsión
5. Definiciones
6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación
7. Revisión y Actualización

CONTENIDOS SUSTANTIVOS PRINCIPALES, INSTITUCIONALES, DE ORGANIZACIÓN Y OTRA TEMÁTICA RELACIONADA (según su aplicabilidad, en el marco normativo institucional)

ANEXOS (si corresponde)

 AGETIC Digitalizando Bolivia	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

CAPÍTULO V PROCESO

14. Proceso

Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (Referencia Norma ISO 9000:2015).

15. Mapa de Procesos

El Mapa de Procesos permitirá dar las bases para la identificación de los procesos en la AGETIC y es el instrumento de Diseño Organizacional establecido en las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión organizacional, presenta una visión de la cadena de valor de una Entidad.

El Mapa de Procesos se elaborará o actualizará en función a la definición y alcance de las normas base de creación y normativa inherente de la AGETIC.

16. Formato para la Elaboración de Procesos

Para la elaboración de Procesos se aplicará el siguiente formato:

		PROCESO XXXXXX ÁREA DE XXXXXX			
Código: XXX-XX		Versión: 0		Aprobado:	Página: 1 de 1
PROPOSITO Y ALCANCE DEL PROCESO			DUENO DEL PROCESO		
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
SUBPROCESOS			PRODUCTOS		
1.			1.		
SUBPROCESO 1 (Denominación del Subproceso)					
ENTRADAS (Documentos)	ACTIVIDADES			RESULTADOS (Documentos / Registros de Verificación)	
SUBPROCESO X (Denominación del Subproceso)					
ENTRADAS (Documentos)	ACTIVIDADES			RESULTADOS (Documentos / Registros de Verificación)	
RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES	RECURSOS FÍSICOS ASIGNADOS	SISTEMAS INFORMÁTICOS		INTERACCIÓN (Unidades / Áreas Internas e Instituciones Externas)	
SUBPROCESO/ACTIVIDADES		INVENTARIO DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCEDIMIENTOS APLICABLES		REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS	
1.					
2.					
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO					
Nº	CONTROL DEL SUBPROCESO	INDICADOR		ENCARGADO	FRECUENCIA
CONTROL DE CAMBIOS					
REFERENCIA	VERSIÓN ANTERIOR			VERSIÓN ACTUAL	

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

CAPÍTULO VI PROCEDIMIENTO

17. Objeto del Procedimiento

Los Procedimientos permitirán operativizar los Procesos, los Reglamentos institucionales o las disposiciones legales y normativas que son de competencia institucional de la AGETIC.

18. Manual de Procedimientos

Es el conjunto de dos o más procedimientos que pertenecen a una determinada Área administrativa y forman parte de la Normativa Interna de la AGETIC.

19. Formato para la Elaboración o Actualización de Procedimientos

Para la elaboración o actualización de Procedimientos se utilizará el siguiente formato:

 (A)	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	(B)	Código:	(E)	AP - P0X
	UNIDAD Y/O ÁREA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	(C)	Versión:	(F)	0
	Procedimiento de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	(D)	Páginas:	(G)	1 de X
	xx XXXXXXXXXXXXX		Aprobado con:		R.A. AGETIC N° XX/2021, (H) de XX/XX/XX
Objeto:		(I)	Normativa:		
N° (K)	TAREAS	(L)	Plazo Días H. (M)	RESPONSABLES	
				Director XXX	Jefe XXX Responsable XXX XXXX XXX
1	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	X	X		
X	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	X	X		
X	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	X	X		(O) 
X	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	X	X		

Su contenido tendrá el siguiente tratamiento:

- (A) Imagotipo de la AGETIC.
- (B) Título "Manual de Procedimientos AGETIC".
- (C) Denominación de la Unidad y/o Área Organizacional a cargo del Procedimiento.
- (D) Denominación del Procedimiento.
- (E) Indica el código del Procedimiento.
- (F) Indica el número de versión del Procedimiento.
- (G) Establece el número de página(s) que contempla todo el Procedimiento.
- (H) Señala el número correlativo y fecha de la Resolución Administrativa que aprueba el Procedimiento.
- (I) Describir de manera breve y concreta el asunto del Procedimiento.

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

- (J) Señala las disposiciones legales y normativas pertinentes al Procedimiento (según la magnitud podría ir en anexo).
- (K) Define el número correlativo de las tareas del Procedimiento.
- (L) Establece el desarrollo de las tareas del Procedimiento.
- (M) Establece los tiempos en el que se desarrollará cada una de las tareas, en días.
- (N) Identifica a los Responsables que interactúan en el Procedimiento (Unidad/Área/Cargos).
- (O) Representa el flujograma del Procedimiento, se utilizará los siguientes símbolos:

Inicio o Fin del Flujograma	
Realización de una Tarea	
Toma de Decisión	
Conector o Relación entre partes del Procedimiento	
Subproceso	
Documentación	
Datos	
Datos Externos	
Indicación del Flujo del Procedimiento	

CAPÍTULO VII FORMULARIO

20. Formulario

El Formulario es un documento que contiene datos con información fija o común y espacios o campos complementarios en blanco para registrar información variable, el mismo tendrá diferente utilización según el Área administrativa a cargo, por ejemplo: cuadros, planillas, reportes, listados, etc.

Se elaborarán o actualizarán Formularios para operativizar los Reglamentos, Procedimientos, Otros Documentos Normativos o las disposiciones legales y normativas que son de competencia institucional de la AGETIC.

21. Estructura y Contenido del Formulario

Cada Área administrativa establecerá el contenido del formulario, manteniendo los criterios de la AGETIC, en el marco de la normativa inherente.

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

CAPÍTULO VIII

CARACTERÍSTICAS DE FORMATO Y CODIFICACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

22. Tamaño del Formato de Documento

Para la elaboración o actualización de la Normativa Interna se establece el tamaño oficial carta (21.59 x 27.94 cm ó 8,5 x 11 pulgadas).

23. Utilización de Programas Ofimáticos

- a. Para la elaboración o actualización de Reglamentos, Manuales y otros documentos normativos se utilizará el Editor de Documentos, Libre Office.
- b. Para la elaboración o actualización de Procedimientos se utilizará Hoja de Cálculos, Libre Office.
- c. Para la elaboración o actualización de Otros Documentos Normativos se utilizará los programas ofimáticos citados en los incisos a) y b) precedentes, según sea apropiado.

24. Tipo y Tamaño de Letra

- a. Para la elaboración o actualización de Reglamentos y otros documentos normativos el tipo de letra a utilizarse es Liberation Sans o similar, tamaño 11, comprende: Títulos, Capítulos, Secciones, Artículos, Parágrafos e Incisos y la descripción en general del documento.
- b. Para la elaboración o actualización de Procedimientos, el tipo de letra a utilizarse es Liberation Sans o similar tamaño 8 ó 9 según sea apropiado.
- c. Para la elaboración o actualización de Otros Documentos Normativos se utilizará el tamaño de letra citado en los incisos a) y b) precedentes, según sea apropiado.

25. Orientación y Márgenes

- a. Para Reglamentos, Manuales y otros documentos normativos la orientación es vertical y se establecen los siguientes márgenes:

Borde Superior	2,5 cm
Borde Inferior	2,5 cm
Borde Izquierdo	3 cm
Borde Derecho	2,5 cm
Pie de Página	1, 5 cm

- b. Para Procedimientos, la orientación es horizontal y se establecen los siguientes márgenes como referencia:

Borde Superior	2 cm
Borde Inferior	1 cm
Borde Izquierdo	1 cm
Borde Derecho	1 cm

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

26. Espacio interlineal

Espacio interlineal a utilizar será “sencillo”, de acuerdo con el Editor de Texto, Libre Office.

27. Encabezado

El encabezado para Reglamentos se realizará de la siguiente manera:

	REGLAMENTO XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
(A)	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC No. XXX, XX/XX/XXXX
Código: XXXXXXXX	(D)	(E)

- (A) El imagotipo de la AGETIC.
- (B) Denominación del Reglamento.
- (C) Indica el código del Reglamento.
- (D) Indica el número versión del Reglamento.
- (E) Referencia de la Resolución Administrativa que aprueba el Reglamento.

28. Línea y Numeración de Páginas

La línea y numeración de páginas para Reglamentos se ubicará en el margen inferior derecho, tipo de letra Liberation Sans o similar, tamaño 8 y en formato de cursiva.

Ejemplo:

Página 1 de X

29. Utilización de Números

Se utilizarán números arábigos, los miles se separan con punto y los decimales se separan con coma.

Ejemplo:

Nº 1

1.000

0,5

30. Siglas

Se podrán utilizar siglas, cuando en el documento se escriba la frase o palabra completa in extenso la primera vez, posteriormente se abreviará a lo largo de la redacción.

Ejemplo: “El Área de Planificación (AP) emitió un..... En base a dicho procedimiento, el AP podrá agilizar”

31. Utilización de Letras en Minúscula, Mayúscula y Negrita

a. En el caso de Reglamentos se considerará lo siguiente:

- i. Para la denominación de Capítulos y Secciones se utilizará letras en mayúscula y negrita.

 AGETIC Digitalizando Bolivia	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

Ejemplo:

CAPÍTULO XX DE LAS NORMATIVAS.....

- ii. En el caso de la denominación de Artículos se utilizará letras en mayúscula, minúscula y negrita.

Ejemplo: **Artículo XX. (Establecimiento de Acciones para Desarrollar.....)**

- iii. Se utilizará negrita para algunas siglas o leyendas que necesariamente se deben resaltar.
- b. En el caso de Procedimientos, se debe utilizar letras en negrita para títulos, subtítulos y algunas siglas o leyendas que necesariamente se deben resaltar.

32. Estructura de Codificación de la Normativa Interna

La estructura de codificación para la Normativa Interna se efectuará de la siguiente manera:

ESTRUCTURA DOCUMENTO	Sigla de la Unidad	Barra diagonal	Sigla del Área	Guión medio	Sigla del documento seguido del correlativo numeral	EJEMPLO
REGLAMENTO	XXXXX	/	XXXX	-	RXX	AP-R01 AAF-R01
MANUAL	XXXXX	/	XXXX	-	MXX	AAF-M01
PROCESO	XXXXX	/	XXXX	-	PXX	AJ-P01
PROCEDIMIENTO	XXXXX	/	XXXX	-	PRXX	AP-PR01

CAPÍTULO IX PRESENTACIÓN Y DIFUSIÓN

33. Presentación de la Normativa Interna

Los Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos se presentará de la siguiente manera (según sea su aplicabilidad):

- i. Carátula oficial, formato establecido en el Anexo N° 1.
- ii. Ficha de Control de Documentos Anexo N° 2.
- iii. Contenido o Índice.
- iv. Desarrollo de la Normativa Interna en sí.
- v. Anexos si corresponde.

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

34. Difusión de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos

La difusión de la Normativa Interna de la AGETIC será realizada por el Área de Planificación, en coordinación con el Área administrativa solicitante como parte de la implementación, a toda la institución o a las diferentes Áreas administrativas afectadas dentro del ámbito de competencias. En medio digital de acuerdo a lineamientos de la AGETIC.

CAPÍTULO X VERSIÓN FINAL Y OFICIAL

35. Autenticación y Firma Digital de la Normativa Interna

Los responsables de la elaboración o actualización de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos deberán registrar su firma digital de acuerdo a lineamientos establecidos por la AGETIC, para constancia de legitimidad.

36. Resguardo de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos – Documento Digital

El Área de Planificación es la encargada de resguardar los Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos, aprobados mediante Resolución Administrativa correspondiente, en medio digital, así como los antecedentes de su elaboración o actualización, de acuerdo a los lineamientos establecidos por AGETIC.

	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

ANEXO N° 1 CARÁTULA

Tipo de hoja

Tamaño carta
21,59cm x 27,94



	DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA AGETIC	
Código: AP-D00	Versión: 1	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08/02/2022

ANEXO N° 2 FICHA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

En la presentación de Manuales, Procesos y Procedimientos se adjuntará la Ficha de Control de Documentos, que permite registrar los cambios realizados en el documento, así también permite controlar a los responsables de elaboración o actualización, revisión y conformidad (según corresponda), aplicando la firma digital de acuerdo a lineamientos establecidos en la AGETIC.

	FICHA DE CONTROL DE DOCUMENTOS
---	---------------------------------------

Nombre del Documento:
Código del Documento:

CONTROL DE CAMBIOS		
REF.	VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL

.....

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y DE CONFORMIDAD

Elaborado por:

Nombres y Apellidos del
Responsable de Elaboración
Cargo
Firma Digital

Revisado por:

Nombres y Apellidos del
Responsable de Revisión
Cargo
Firma Digital

Revisado por:

Nombres y Apellidos del
Responsable de Revisión
Cargo
Firma Digital

Conformidad:

Nombres y Apellidos del
Responsable de Conformidad
Cargo
Firma Digital