



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO RESPECTO A INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO**

Aprobado con Resolución Administrativa  
AGETIC/RA/0053/2022, 17 de junio de 2022

**UNIDAD DE GESTIÓN Y ASISTENCIA  
TECNOLÓGICA  
(UGAT)**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO RESPECTO A INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
Código: UGAT/AIT-M01	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0053/2022, de 17/06/2022

## CONTENIDO

CAPÍTULO I .....	3
ASPECTOS GENERALES .....	3
1. Objeto .....	3
2. Marco Normativo .....	3
3. Alcance y/o Ámbito de Aplicación .....	3
4. Previsión.....	3
5. Definiciones.....	3
6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación.....	4
7. Revisión y Actualización.....	4
CAPITULO II.....	5
ETAPAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO RESPECTO A INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO .....	5
8. Contenido sustantivo principal .....	5
CAPITULO III.....	5
PROCEDIMIENTOS .....	5
9. Procedimientos.....	5
9.1. Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico gestionados enteramente por el personal de soporte.....	6
9.2. Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico que con el apoyo de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT), la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT) y el Área Centro de Gestión de Incidentes Informáticos (ACGII).....	8
9.3 Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico con el apoyo del Área de Diseño Tecnológico (ADT).....	11

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO RESPECTO A INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
Código: UGAT/AIT-M01	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0053/2022, de 17/06/2022

## CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

### 1. Objeto

Establecer los procedimientos para la atención al usuario respecto a incidentes de soporte técnico en las herramientas y sistemas desarrollados por la AGETIC, dentro del Área de Implementación Tecnológica (AIT) dependiente de la Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica (UGAT).

### 2. Marco Normativo

- a. Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009.
- b. Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, Ley de procedimiento administrativo.
- c. Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- d. Ley N° 650, de 15 de enero de 2015, pilares de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025.
- e. Decreto Supremo N° 1793, de 13 de noviembre de 2013, Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.
- f. Decreto Supremo N° 2514, de 09 de septiembre de 2015, creación de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación.

### 3. Alcance y/o Ámbito de Aplicación

El presente manual de procedimientos es de aplicación para todo el Área de Implementación Tecnológica (AIT) y el Área de Diseño Tecnológico (ADT) dependientes de la Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica (UGAT) cuyas actividades están ligadas a la atención al público general respecto a las herramientas y sistemas desarrollados por la AGETIC.

### 4. Previsión

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

### 5. Definiciones

- a. **Usuario**, persona que realiza la notificación del problema o incidente respecto a las herramientas y sistemas desarrollados por la AGETIC.
- b. **Gestión**, conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.
- c. **Incidente**, se define como un problema único de soporte técnico y el esfuerzo razonable necesario para resolverlo. Un problema único de soporte técnico es un problema que no puede dividirse en problemas subordinados.
- d. **Gestión Interna**, es la forma utilizada por la organización para administrar sus activos y operaciones y asegurar su sostenibilidad y buen desempeño.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO RESPECTO A INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
Código: UGAT/AIT-M01	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0053/2022, de 17/06/2022

## 6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación

El presente manual de procedimientos para la atención al usuario deberá ser aprobado por el Director General Ejecutivo de la AGETIC mediante Resolución Administrativa.

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

La difusión del manual de procedimientos será realizada por el Área de Planificación (AP) en coordinación con la Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica (UGAT), siendo de conocimiento general por el personal de la AGETIC.

La implementación del manual de procedimiento será efectuada por el Área de Implementación Tecnológica (AIT) dependiente de la Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica (UGAT).

## 7. Revisión y Actualización

El presente manual de procedimientos 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 de Implementación Tecnológica dependiente de la Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica (UGAT) en coordinación con el Área de Planificación (AP), realizará el ajuste y actualización del manual de procedimientos cuando se produzcan los cambios señalados.

Toda vez que el manual de procedimientos sea actualizado, deberá darse cumplimiento al punto precedente de Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO RESPECTO A INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
Código: UGAT/AIT-M01	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0053/2022, de 17/06/2022

## CAPITULO II ETAPAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO RESPECTO A INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO

### 8. Contenido sustantivo principal

**FIGURA 1: ETAPAS DE LA ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SOPORTE**



Fuente: Elaboración propia

- a. **Identificación y Análisis del Incidente Reportado:** En esta primera etapa se realiza la identificación y análisis del incidente de soporte que fue reportado mediante los canales de atención de soporte habilitados.
- b. **Coordinación y procesamiento del Incidente:** En esta etapa, una vez identificado el problema se realiza la correspondiente coordinación si así se lo requiere con las demás unidades y áreas que puedan ayudar en la solución del incidente notificado. Una vez realizada la coordinación interna corresponde procesar el incidente de modo que este pueda ser resuelto a la brevedad posible.
- c. **Notificación de la solución del Incidente:** Una vez procesado el incidente, en esta etapa se procede a notificar al usuario la correspondiente solución del mismo cerrando así el flujo en cuestión.

## CAPITULO III PROCEDIMIENTOS

### 9. Procedimientos

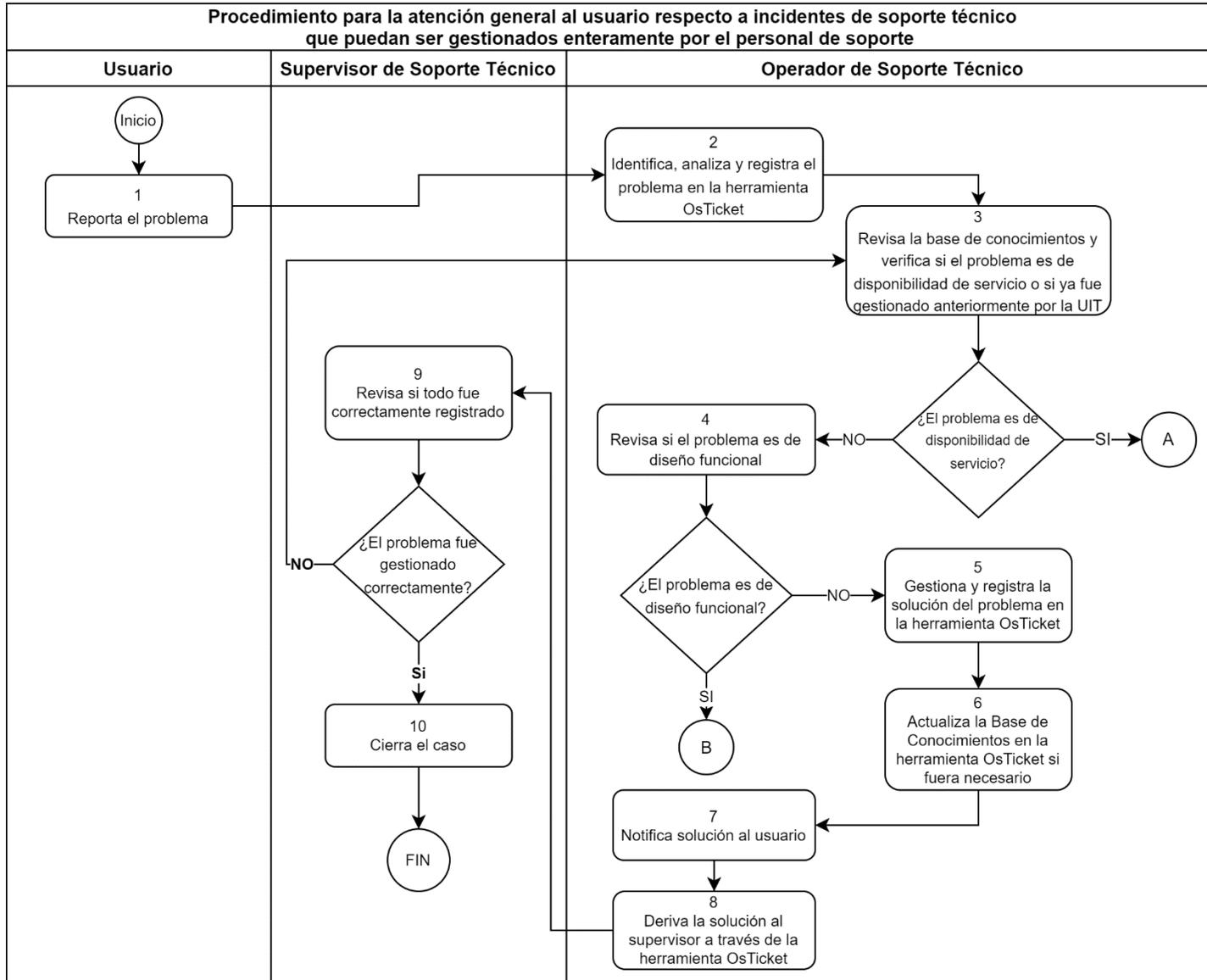
El presente manual describe los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico gestionados enteramente por el personal de soporte.
2. Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico que con el apoyo de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT), la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT) y el Área Centro de Gestión de Incidentes Informáticos (ACGII).
3. Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico que con el apoyo del Área de Diseño Tecnológico (ADT).

 <b>AGETIC</b> <small>Digitalizando Bolivia</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO RESPECTO A INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
	Código: UGAT/AIT-M01	Versión: 0

### 9.1. Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico gestionados enteramente por el personal de soporte

 <b>AGETIC</b> <small>Digitalizando Bolivia</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC</b>	<b>Código:</b>	UGAT/AIT-PR01
	<b>UNIDAD DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TECNOLÓGICA</b>	<b>Versión:</b>	0
		<b>Páginas:</b>	1 de 1
	<b>Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico gestionados enteramente por el personal de soporte.</b>	<b>Aprobado con:</b>	R.A. AGETIC/RA/0053/2022, de 17/06/2022
<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico que puedan ser gestionados por el personal de soporte.			
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>
1	Reporta el problema a través de los canales de atención de soporte habilitados (Correo Electrónico, Whatsapp, Líneas telefónicas).	Usuario	Canales de atención de soporte habilitados.
2	Identifica, analiza registra el problema reportado por el usuario en la herramienta OsTicket	Operador de Soporte Técnico	Registro del Problema en la herramienta OsTicket
3	Revisa la base de conocimientos y verifica si el problema es de disponibilidad de servicio. Si el problema es de disponibilidad de servicio y fue gestionado anteriormente por la Unidad de Infraestructura (UIT), deriva a la UIT, (Pasa a aplicar el procedimiento 9.2). <b>Nota:</b> Se utilizará una vez derivado, el procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico que necesiten el apoyo de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) u otras unidades.	Operador de Soporte Técnico	Progreso del documento (Flujo)
4	Si el problema no es de disponibilidad de servicio ni tampoco fue gestionado anteriormente por la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT), y además si el problema es de diseño funcional, deriva al Área de Diseño Tecnológico (ADT), (Pasa a aplicar el procedimiento 9.3). <b>Nota:</b> Se utilizará una vez derivado, el procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico que necesiten el apoyo del Área de Diseño Tecnológico (ADT).	Operador de Soporte Técnico	Progreso del documento (Flujo)
5	Si el problema no es de diseño funcional, el personal de soporte procede a gestionar y registra la solución del problema en la herramienta OsTicket.	Operador de Soporte Técnico	Registro de la solución en la herramienta OsTicket
6	Actualiza la base de conocimiento en la herramienta OsTicket si fuera necesario. Si el caso ya se encuentra registrado en la base de conocimientos, no se vuelve a registrar.	Operador de Soporte Técnico	Base de conocimiento en la herramienta OsTicket
7	Notifica solución al usuario a través del canal de atención de soporte habilitados	Operador de Soporte Técnico	Canales de atención de soporte habilitados
8	Deriva solución al supervisor a través de la herramienta Osticket	Operador de Soporte Técnico	Progreso del documento (Flujo)
9	Revisa si el problema fue gestionado correctamente. Si el problema no fue gestionado correctamente, se devuelve al Operador de Soporte para que subsane lo observado, (Vuelve al numeral 3)	Supervisor de Soporte Técnico	Progreso del documento (Flujo)
10	Si el problema fue correctamente gestionado, cierra el caso en la herramienta OsTicket.	Supervisor de Soporte Técnico	Cierre del problema en la herramienta Osticket



 <b>AGETIC</b> <small>Digitalizando Bolivia</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO RESPECTO A INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
Código: UGAT/AIT-M01	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0053/2022, de 17/06/2022

**9.2. Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico que con el apoyo de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT), la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT) y el Área Centro de Gestión de Incidentes Informáticos (ACGII)**

 <b>AGETIC</b> <small>Digitalizando Bolivia</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC</b>	<b>Código:</b>	UGAT/AIT-PR02
	<b>UNIDAD DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TECNOLÓGICA</b>	<b>Versión:</b>	0
	<b>Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico que con el apoyo de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT), la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT) y el Área Centro de Gestión de Incidentes Informáticos (ACGII)</b>	<b>Páginas:</b>	1 de 2
		<b>Aprobado con:</b>	R.A. AGETIC/RA/0053/2022, de 17/06/2022

**Objetivo:** Establecer el procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico con el apoyo de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT), la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT) y el Área Centro de Gestión de Incidentes Informáticos (ACGII).

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Deriva el caso a la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) a través de la herramienta OsTicket.	Operador de Soporte Técnico del AIT	Progreso del documento (Flujo)
2	Analiza y evalúa el caso revisando la base de conocimientos interna.	UIT	Registro de problema en la herramienta OsTicket
3	Identifica si el problema debe ser gestionado por la propia Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) pasa al numeral 3.A.1, en caso de que el problema deba ser gestionado por la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT) pasa al numeral 3.B.1 o en caso que el problema deba ser gestionado por el Área Centro de Gestión de Incidentes Informáticos (ACGII) pasa al numeral 3.C.1.	UIT	Progreso del documento (Flujo)
3.A.1	Estima tiempos de solución del problema en caso de que el problema deba ser gestionado por la UIT.	UIT	Estimación de tiempo en la herramienta OsTicket
3.A.2	Gestiona la solución del problema o incidente, (Pasa al numeral 4).	UIT	Progreso del documento (Flujo)
3.B.1	Analiza y evalúa el caso derivado.	UPAT	Registro de problema en la herramienta OsTicket
3.B.2	Estima tiempos de solución del problema.	UPAT	Estimación de tiempo en la herramienta OsTicket
3.B.3	Gestiona la solución del problema o incidente.	UPAT	Progreso del documento (Flujo)
3.B.4	Coordina acciones de respuesta con la UIT a través de la herramienta OsTicket, posteriormente pasa al numeral 3.A.2.	UPAT	Progreso del documento (Flujo)

 <b>AGETIC</b> <small>Digitalizando Bolivia</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO RESPECTO A INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
Código: UGAT/AIT-M01	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0053/2022, de 17/06/2022

 <b>AGETIC</b> <small>Digitalizando Bolivia</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC</b>	<b>Código:</b>	UGAT/AIT-PR02
	<b>UNIDAD DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TECNOLÓGICA</b>	<b>Versión:</b>	0
		<b>Páginas:</b>	2 de 2
	<b>Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico que con el apoyo de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT), la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT) y el Área Centro de Gestión de Incidentes Informáticos (ACGII)</b>	<b>Aprobado con:</b>	R.A. AGETIC/RA/0053/2022, de 17/06/2022

**Objetivo:** Establecer el procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico que necesiten el apoyo de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT), a Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT) y el Área Centro de Gestión de Incidentes Informáticos (ACGII).

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
3.C.1	Analiza y evalúa el caso derivado.	ACGII	Registro de problema en la herramienta OsTicket
3.C.2	Registra, clasifica y prioriza el caso.	ACGII	Registro, clasificación y priorización del incidente en la herramienta OsTicket
3.C.3	Determina acciones de respuesta en la atención del caso o problema, investigando el impacto y posibles causas del incidente o problema.	ACGII	Progreso del documento (Flujo)
3.C.4	Registra resultados de la investigación en la herramienta OsTicket.	ACGII	Registro interno del resultado en la herramienta Osticket
3.C.5	Coordina acciones de respuesta con la UIT a través de la herramienta OsTicket. Posteriormente pasa al numeral 3.A.2.	ACGII	Progreso del documento (Flujo)
4	Registra la solución del problema en la herramienta OsTicket.	UIT	Registro de problema en la herramienta OsTicket
5	Deriva solución al Área de Implementación Tecnológica (AIT).	UIT	Progreso del documento (Flujo)
6	Revisa y actualiza la base de conocimientos en la herramienta OsTicket.	Operador de Soporte Técnico de la AIT	Progreso del documento (Flujo)
7	Deriva la solución al supervisor a través de la herramienta OsTicket y notifica al usuario.	Operador de Soporte Técnico de la AIT	Progreso del documento (Flujo)
8	Revisa la solución derivada.	Supervisor de Soporte Técnico de la AIT	Progreso del documento (Flujo)
9	Cierra el caso en la herramienta OsTicket.	Supervisor de Soporte Técnico de la AIT	Cierre del problema en la herramienta OsTicket

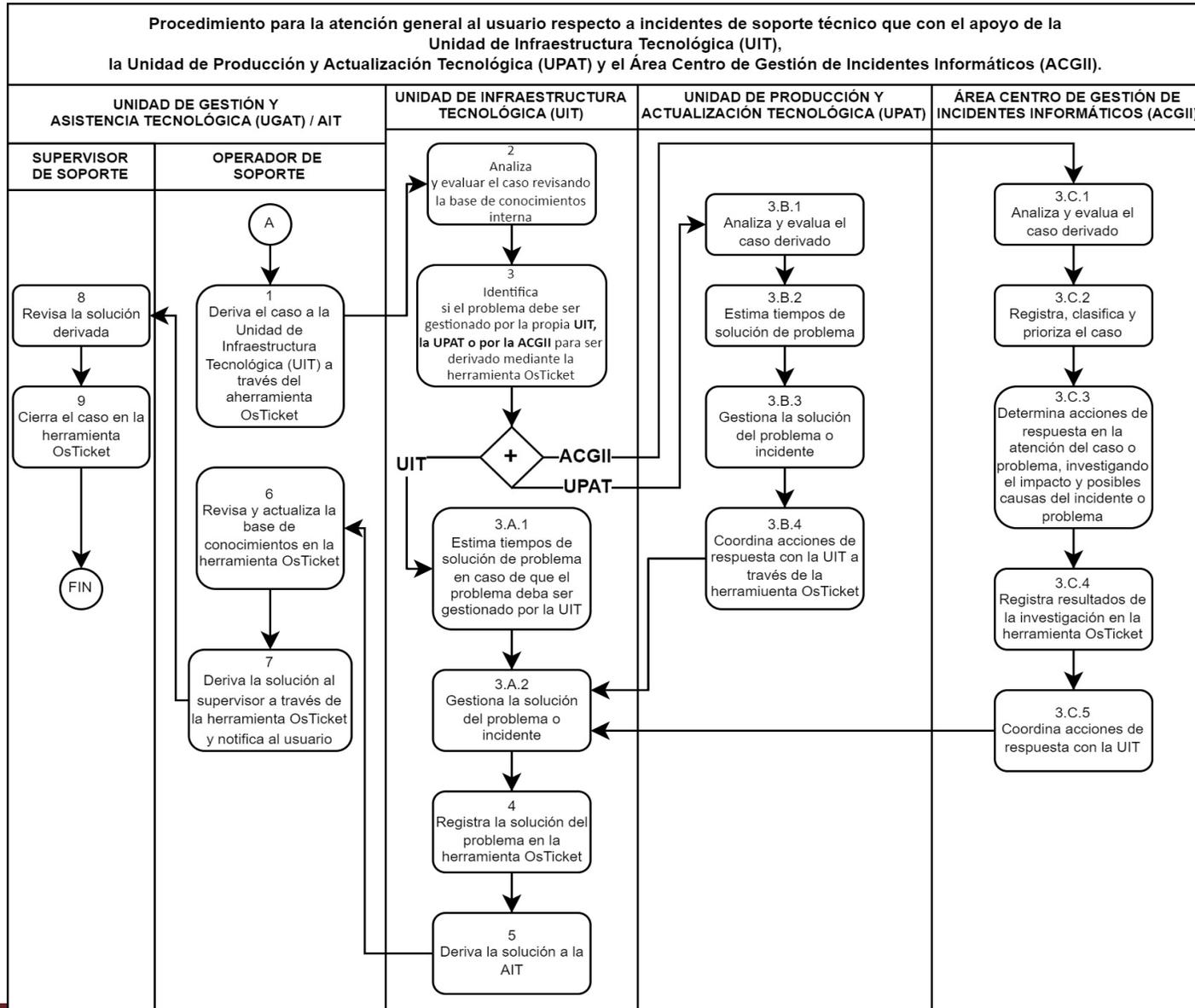


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO RESPECTO A INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO

Código: UGAT/AIT-M01

Versión: 0

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0053/2022, de 17/06/2022



 <b>AGETIC</b> <small>Digitalizando Bolivia</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO RESPECTO A INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO</b>	
Código: UGAT/AIT-M01	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0053/2022, de 17/06/2022

### 9.3 Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico con el apoyo del Área de Diseño Tecnológico (ADT)

 <b>AGETIC</b> <small>Digitalizando Bolivia</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC</b>	<b>Código:</b>	UGAT/AIT-PR03
	<b>UNIDAD DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TECNOLÓGICA</b>	<b>Versión:</b>	0
	<b>Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico con el apoyo del Área de Diseño Tecnológico (ADIT)</b>	<b>Páginas:</b>	1 de 1
		<b>Aprobado con:</b>	R.A. AGETIC/RA/0053/2022, de 17/06/2022
<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico con el apoyo del Área de Diseño Tecnológico (ADIT).			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Deriva el caso a la ADT a través de la herramienta OsTicket.	Operador de Soporte Técnico	Progreso del documento (Flujo)
2	Analiza y evalúa el caso	ADIT	Registro del caso en la herramienta OsTicket
3	Identifica si el problema debe ser gestionado por la propia Área de Diseño Tecnológico (ADIT) pasa al numeral 3.A.1, en caso de que el problema deba ser gestionado por la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT) pasa al numeral 3.B.1.	ADIT	Progreso del documento (Flujo)
3.A.1	Gestiona la solución del caso a través de la herramienta OsTicket.	ADIT	Progreso del documento (Flujo)
3.A.2	Registra la solución del caso en la herramienta OsTicket.	ADIT	Registro del caso en la herramienta OsTicket
3.A.3	Deriva solución al Área de Implementación Tecnológica (AIT) (Pasa al numeral 4)	ADIT	Progreso del documento (Flujo)
3.B.1	Deriva el caso a la UPAT a través de la herramienta OsTicket.	ADIT	Progreso del documento (Flujo)
3.B.2	Analiza y evalúa el caso derivado.	UPAT	Registro del caso en la herramienta OsTicket
3.B.3	Estima tiempos de solución del caso.	UPAT	Estimación de tiempo en la herramienta OsTicket
3.B.4	Gestiona la solución del caso.	UPAT	Progreso del documento (Flujo)
3.B.5	Coordina acciones de respuesta con la UIT a través de la herramienta OsTicket.	UPAT	Progreso del documento (Flujo)
3.B.6	Gestiona la solución del caso.	UIT	Registro de resultados en la herramienta OsTicket
3.B.7	Registra la solución del caso en la herramienta OsTicket.	UIT	Registro del caso en la herramienta OsTicket
3.B.8	Deriva solución al Área de Implementación Tecnológica (AIT). (Pasa al numeral 4)	UIT	Progreso del documento (Flujo)
4	Revisa y actualiza base de conocimientos en la herramienta Osticket	Operador de Soporte Técnico	Progreso del documento (Flujo)
5	Deriva solución al supervisor a través de la herramienta OsTicket y notifica al usuario	Operador de Soporte Técnico	Progreso del documento (Flujo)
6	Revisa solución derivada	Supervisor de Soporte Técnico	Progreso del documento (Flujo)
7	Cierra el caso en la herramienta OsTicket.	Supervisor de Soporte Técnico	Cierre del problema en la herramienta OsTicket



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO RESPECTO A INCIDENTES DE SOPORTE TÉCNICO

Código: UGAT/AIT-M01

Versión: 0

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0053/2022, de 17/06/2022

Procedimiento para la atención general al usuario respecto a incidentes de soporte técnico con el apoyo del Área de Diseño Tecnológico (ADIT)

