



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS DE LA AGETIC

Aprobado con Resolución Administrativa
AGETIC/RA/0107/2022, de 26 de agosto de 2022

**UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA
(UIT)**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS DE LA AGETIC	
Código: UIT/ASS-M02	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0107/2022, de 26/08/2022

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 del Reglamento.....	4
7. Revisión y Actualización del Reglamento.....	4
CAPÍTULO II.....	4
PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS DE LA AGETIC.....	4
8.Procedimientos.....	4
8.1.Procedimiento para la asistencia técnica a funcionarios de la AGETIC.....	5

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS DE LA AGETIC	
Código: UIT/ASS-M02	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0107/2022, de 26/08/2022

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

1. Objeto

Brindar soporte técnico a los funcionarios de la AGETIC, con problemas relacionados a los equipos de computación, de la misma manera apoyar a las diferentes unidades de trabajo en la administración y uso de las herramientas informáticas de trabajo diario.

2. Marco Normativo

El presente Manual, tiene como marco normativo a las siguientes disposiciones:

- a. Constitución Política del Estado, 7 de febrero de 2009.
- b. Ley N° 164, del 8 de agosto de 2011, en su Artículo 2 (Objetivos), indica uno de sus objetivos: Promover el uso de las tecnologías de información y comunicación para mejorar las condiciones de vidas de las bolivianas y bolivianos.
- c. Decreto Supremo N° 1793, de 13 de noviembre de 2013, Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.
- d. Decreto Supremo N° 2514 del 9 de septiembre de 2015 que crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación.
- e. Decreto Supremo N° 3251, 12 de julio de 2017, que aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico.

3. Alcance y/o Ámbito de Aplicación

El presente manual de procedimiento sera aplicado a la parte computacional (computadores personales, impresoras, equipos de comunicación, etc.) de la AGETIC. Siendo los responsables de ejecución, los Responsables de Área, Profesionales y Técnicos de la Unidad de Infraestructura Tecnológica.

4. Previsión

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

5. Definiciones

- a. **Soporte Técnico:** Asistencia técnica proporcionada a usuarios que reportan problemas o fallas en la infraestructura tecnológica asignada o en algún producto o herramienta informática de trabajo.
- b. **Visita del usuario en sitio:** Presencia física del usuario interesado en busca de soporte en ambientes de la Agencia de Gobierno electrónico y tecnología de información y comunicación AGETIC.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS DE LA AGETIC	
Código: UIT/ASS-M02	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0107/2022, de 26/08/2022

- c. **Caso soporte:** Consulta realizada por el usuario relacionada a un sistema modulo y/o aplicativo.
- d. **Llamadas Telefónicas:** Es la operación de puesta en conexión entre el usuario y soporte técnico que permite el intercambio de información técnica entre las dos partes.

6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación del Manual

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

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

La difusión del manual de procedimiento será realizada por el Área de Planificación (AP) en coordinación con la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT), siendo de conocimiento general por el personal de la AGETIC.

La implementación del manual de procedimiento será efectuada por la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT).

7. Revisión y Actualización del Manual

El presente manual de procedimiento 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.

La Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) en coordinación con el AP realizará el ajuste y actualización del manual de procedimientos cuando se produzcan los cambios señalados.

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

CAPÍTULO II MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS DE LA AGETIC

8. Procedimiento

El presente manual describe el procedimiento para el siguiente proceso:

- Procedimiento para la asistencia técnica a funcionarios de la AGETIC.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS DE LA AGETIC	
Código: UIT/ASS-M02	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0107/2022, de 26/08/2022

8.1. Procedimiento para la asistencia técnica a funcionarios de la AGETIC

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT/ASS-PR03
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	0
	Procedimiento para la asistencia técnica a funcionarios de la AGETIC	Página:	1 de 3
		Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0107/2022, de 26/08/2022
Objetivo: Establecer los pasos a seguir para la asistencia técnica funcionarios de la AGETIC.			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Solicita soporte técnico vía telefónica, correo electrónico o personalmente por problemas técnicos en su equipo computacional.	Funcionario de la AGETIC	Solicitud mediante correo electrónico, llamada telefónica o personalmente
2	Imprime el formulario de asistencia técnica a funcionarios de la AGETIC (Anexo N°1), y verifica el equipo en sitio (En la estación de trabajo del solicitante). Si no se dio solución al problema se informa al funcionario que elabore una nota interna solicitando la verificación y revisión del equipo (pasa al numeral 6).	Técnico en Soporte Técnico	Formulario de Asistencia Técnica a Funcionarios de la AGETIC (Impreso)
3	Si se dio solución al problema, se procede a llenar el formulario de asistencia técnica a funcionarios de la AGETIC (Anexo N°1). El formulario de asistencia cuenta con información como ser: Fecha - Hora de inicio. Ingresar la fecha y hora que se realiza el soporte técnico. Fecha – Hora de Finalización: Ingresar la fecha y hora de conclusión del soporte técnico Nombre Funcionario: Registra el nombre del funcionario solicitante Área/Unidad solicitante: Ingresar la unidad o área de trabajo del funcionario solicitante. Problema Reportado: Descripción del problema reportado por el funcionario. Descripción de la Solución: Descripción de la solución que se dio al problema reportado. Firma de interesados: En esta sección el funcionario y el técnico deberán ingresar su nombre y firmar en las áreas correspondientes.	Técnico en soporte Técnico	Formulario de Asistencia Técnica a Funcionarios de la AGETIC (Llenado)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS DE LA AGETIC	
Código: UIT/ASS-M02	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0107/2022, de 26/08/2022

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT/ASS-PR03
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	0
	Procedimiento para la asistencia técnica a funcionarios de la AGETIC	Página:	2 de 3
		Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0107/2022, de 26/08/2022

Objetivo: Establecer los pasos a seguir para la asistencia técnica funcionarios de la AGETIC.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
4	Firma el formulario de asistencia técnica dando conformidad de la atención.	Funcionario Solicitante	Formulario de Asistencia Técnica a Funcionarios de la AGETIC (Firmado)
5	Procede a archivar el formulario de asistencia técnica para su correspondiente descargo de informe trimestral mediante informe técnico para el Jefe de la UIT vía su responsable (Pasa al numeral 10).	Técnico en Soporte Técnico	Informe Técnico
6	Solicita mediante nota interna la verificación del equipo computacional al Jefe de la UIT vía su inmediato superior.	Funcionario de la AGETIC	Nota Interna
7	Aprueba envía nota interna para su atención.	Jefe Inmediato del Funcionario Solicitante	Progreso del documento (Flujo)
8	Verifica la solicitud y deriva al Técnico en el equipo en sitio (En la estación de trabajo del solicitante).	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
9	Procede con el traslado del equipo a la oficina de la UIT y realiza la verificación y reparación correspondiente. Finalizada la revisión y/o reparación genera Informe Técnico informando el estado del equipo.	Técnico en Soporte Técnico	Informe técnico
10	Revisa y aprueba el Informe Técnico.	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
11	Recepciona informe técnico y verifica si se debe elaborar nota interna para la verificación de equipo computacional (paso numero 13).	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
12	En caso de que solo se necesite el informe técnico de actividad, Aprueba y cierra el flujo.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS DE LA AGETIC	
	Código: UIT/ASS-M02	Versión: 0 Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0107/2022, de 26/08/2022

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC		Código:	UIT/ASS-PR03
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión:	0
	Procedimiento para la asistencia técnica a funcionarios de la AGETIC		Página:	3 de 3
			Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0107/2022, de 26/08/2022
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	
13	Elabora nota interna informado el estado del equipo al Jefe inmediato del solicitante.	Jefe de la UIT	Nota Interna	
14	Recepciona nota interna de conclusión de lo solicitado y toma las acciones que corresponda.	Jefe Inmediato del Funcionario Solicitante	Progreso del documento (Flujo)	

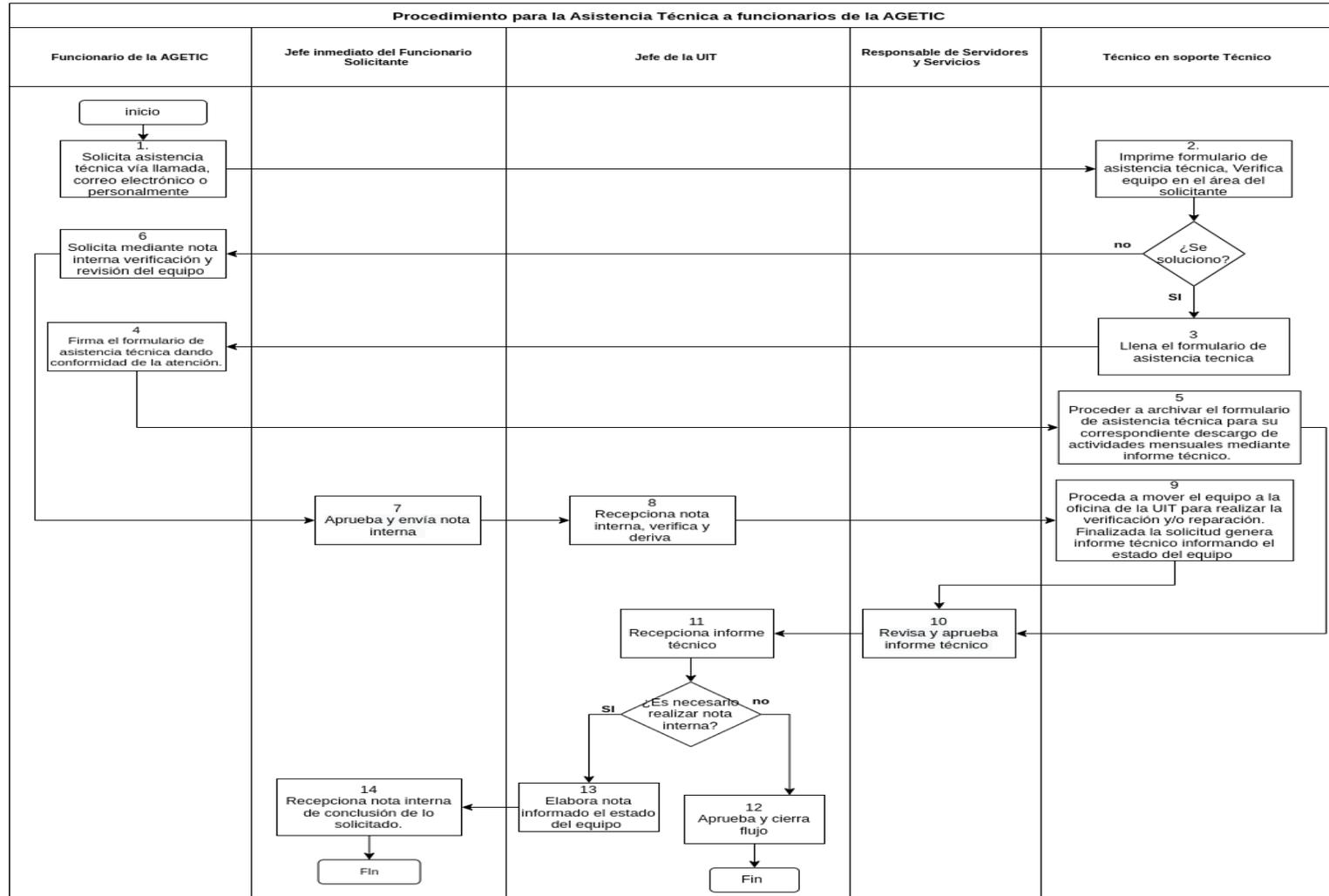


MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS DE LA AGETIC

Código: UIT/ASS-M02

Versión: 0

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0107/2022, de 26/08/2022



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS DE LA AGETIC	
Código: UIT/ASS-M02	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0107/2022, de 26/08/2022

**ANEXO N°1
FORMULARIO DE ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS DE LA AGETIC**

	AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO Y TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACION AGETIC		
FORMULARIO DE ASISTENCIA TÉCNICA A FUNCIONARIOS DE LA AGETIC UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - UIT			
INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha	Hora Inicio :		
	Hora Final :		
Medio de Solicitud	Llamada	Correo Electrónico	Visita personal
Nombre Funcionario			
Área/Unidad Solicitante			
ASISTENCIA TÉCNICA			
Problema Reportado			
Descripción de la Solución			
CONFORMIDAD TÉCNICA			
Firma Conformidad Funcionario Solicitante	Firma Técnico en Soporte Técnico		