



MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN GENERAL AL USUARIO RESPECTO AL INICIO DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

Aprobado con Resolución Administrativa
AGETIC/RA/0151/2023 de 17 de noviembre de 2023

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN GENERAL AL USUARIO RESPECTO AL INICIO DE SOLUCIÓN DE MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	
Código: UGAT/AIT - M05	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0151/2023, de 17/11/2023

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.....	4
6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación del Manual.....	4
7. Revisión y Actualización del Manual.....	5
CAPÍTULO II.....	6
PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN PARA EL ALTA DE HERRAMIENTAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	6
8. Procedimiento.....	6

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN GENERAL AL USUARIO RESPECTO AL INICIO DE SOLUCIÓN DE MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	
Código: UGAT/AIT - M05	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0151/2023, de 17/11/2023

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

1. Objeto

Establecer el procedimiento para la atención general al usuario con respecto al inicio de solicitud de mantenimiento de soluciones tecnológicas, dentro del Área de Implementación Tecnológica (AIT) dependiente de la Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica (UGAT).

2. Marco Normativo

El procedimiento, tienen como marco normativo las siguientes disposiciones:

- a. Constitución Política del Estado, 7 de febrero de 2009.
- b. Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- c. Ley N° 650, de 15 de enero de 2015, pilares de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025.
- d. Decreto Supremo N° 1793, de 13 de noviembre de 2013, Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.
- e. Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC.
- f. Decreto Supremo N° 3251, de 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 es de aplicación para todo el Área de Implementación Tecnológica (AIT) dependiente de la Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica (UGAT) cuya una de sus actividades es la asistencia técnica a entidades y ciudadanos en la aplicación de soluciones tecnológicas desarrolladas por la AGETIC.

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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN GENERAL AL USUARIO RESPECTO AL INICIO DE SOLUCIÓN DE MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	
Código: UGAT/AIT - M05	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0151/2023, de 17/11/2023

5. Definiciones

- a. **Mantenimiento**, es el proceso de cambiar, modificar y actualizar la solución tecnológica para satisfacer las necesidades del cliente, es una actividad muy amplia que incluye la corrección de errores, mejoras de las capacidades, eliminación de funciones obsoletas y optimización. Debido a que el cambio es inevitable, se debe desarrollar mecanismos para la evaluación, controlar y hacer modificaciones al mismo.
- b. **Clasificación de mantenimientos:**
 - **Mantenimiento preventivo.** Es realizar los cambios necesarios, actualizaciones, adaptaciones y más. El mantenimiento preventivo de la solución tecnológica puede abordar pequeños problemas que en un momento dado pueden carecer de importancia, pero pueden convertirse en problemas mayores en el futuro. Estos se denominan fallas latentes que deben detectarse y corregirse para asegurarse de que no se conviertan en fallas efectivas.
 - **Mantenimiento correctivo.** Es necesario cuando algo sale mal en una pieza de la solución tecnológica, incluidos fallos y errores. Estos pueden tener un impacto generalizado en la funcionalidad del software en general y, por lo tanto, deben abordarse lo antes posible.
 - **Mantenimiento perfectivo.** Tiene como objetivo ajustar el software agregando nuevas características según sea necesario y eliminando características que son irrelevantes o no efectivas en la Solución Tecnológica dado.
- c. **Problema Tecnológico**, es cuando un objeto, proceso o en nuestro caso una solución tecnológica no satisface las necesidades para la cual fue creado y desarrollado, o simplemente el objeto no existe, entonces, se establece una necesidad de crearlo. También cuando los objetos dejan de ser útiles por la evolución y la aparición de nuevas necesidades, en este caso actualizaciones.
- d. **Solución Tecnológica**, es una respuesta que pone en juego los recursos disponibles, buscando alcanzar la mayor eficiencia, representa un proceso el cual luego de analizar con una mirada crítica, se identifica un problema frente al cual se debe crear una respuesta. Esta respuesta se constituye en una solución a un problema tecnológico.

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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN GENERAL AL USUARIO RESPECTO AL INICIO DE SOLUCIÓN DE MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	
Código: UGAT/AIT - M05	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0151/2023, de 17/11/2023

La difusión del manual de procedimiento 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 la Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica (UGAT).

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.

El Área de Implementación Tecnológica (AIT) dependiente de la Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica (UGAT) en coordinación con el Área de Planificación (AP) realizará ajustes y actualizaciones al manual de procedimiento 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN GENERAL AL USUARIO RESPECTO AL INICIO DE SOLUCIÓN DE MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	
Código: UGAT/AIT - M05	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0151/2023, de 17/11/2023

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN GENERAL AL USUARIO RESPECTO A INICIO DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

8. Procedimiento

El presente manual describe el procedimiento para el procesamiento de documentación para el inicio de solicitud de mantenimiento de soluciones tecnológicas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC		Código:	UGAT/AIT-PR10
	UNIDAD DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TECNOLÓGICA		Versión:	0
			Páginas:	1 de 2
	Procedimiento para el Inicio de Solicitud de Mantenimiento de Soluciones Tecnológicas		Aprobado con:	AGETIC/RA/0151/2023, de 17/11/2023
Objetivo: Establecer el procedimiento para la atención general al usuario respecto a inicio de Solicitud de Mantenimiento de Soluciones Tecnológicas				
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	
1	Reporta problema de la Solución Tecnológica. Si el usuario no remite mediante nota externa si no mediante correo electrónico este pasa a la actividad 5.	Usuario/Profesional AIT	Nota Externa/Correo electrónico	
2	Deriva solicitud a la UGAT.	DGE	Progreso del documento (flujo)	
3	Deriva e instruye mediante proveído atender la solicitud.	Jefe UGAT	Progreso del documento (flujo)	
4	Revisa y deriva la solicitud al profesional de la AIT.	Responsable AIT	Progreso del documento (flujo)	
5	Recepciona y analiza la solicitud verificando si la solución tecnológica requiere de mantenimiento. Si requiere mantenimiento de la Solución Tecnológica pasa a la actividad 10. Nota: El tipo de mantenimiento debe definirse conforme la clasificación del mismo (preventivo, correctivo o perfectivo) ejemplos: actualización de plataforma, interfaz gráfica para la plataforma, entre otras)	Profesional AIT	Verifica si la solución tecnológica requiere de mantenimiento	
6	Si no requiere mantenimiento, devuelve la solicitud. Pasa a la actividad 6.	Profesional AIT	Nota Externa	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN GENERAL AL USUARIO RESPECTO AL INICIO DE SOLUCIÓN DE MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	
Código: UGAT/AIT - M05	Versión: 0	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0151/2023, de 17/11/2023

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UGAT/AIT-PR10
	UNIDAD DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TECNOLÓGICA	Versión:	0
		Páginas:	2 de 2
	Procedimiento para el Inicio de Solicitud de Mantenimiento de Soluciones Tecnológicas	Aprobado con:	AGETIC/RA/0151/2023, de 17/11/2023
Objetivo: Establecer el procedimiento para la atención general al usuario respecto a inicio de Solicitud de Mantenimiento de Soluciones Tecnológicas			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
7	Revisa y aprueba la nota de respuesta.	Responsable AIT	Progreso del documento (flujo)
8	Revisa y aprueba la nota de respuesta.	Jefe UGAT	Progreso del documento (flujo)
9	Aprueba la nota de respuesta y la remite al usuario.	DGE	Progreso del documento (flujo)
10	Si requiere mantenimiento, elabora informe técnico para la solicitud de mantenimiento de la Solución Tecnológica.	Profesional AIT	Informe Técnico
11	Revisa, aprueba y remite informe técnico.	Responsable AIT	Progreso del documento (flujo)
12	Revisa informe técnico. Este debe contener los respaldos adjuntos al informe técnico como el correo de solicitud debidamente firmado o la nota externa en referencia, así como los datos específicos del mantenimiento (preventivo, correctivo o perfectivo) propuestos en el informe	Jefe UGAT	Progreso del documento (flujo)
13	Si no cumple con los requisitos, observa e instruye corregir la solicitud. Se observa retorna a la actividad 10.	Jefe UGAT	Progreso del documento (flujo)
14	Si cumple con los requisitos, aprueba y deriva la solicitud.	Jefe UGAT	Nota Interna
15	Revisa y deriva la solicitud al equipo de diseño tecnológico designado.	Responsable ADIT	Progreso del documento (flujo)

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN GENERAL AL USUARIO RESPECTO AL INICIO DE SOLUCIÓN DE MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

Código: UGAT/AIT - M05

Versión: 0

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0151/2023, de 17/11/2023

