



REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC

Aprobado con Resolución Administrativa
AGETIC/RA/0158/2023, de 21 de noviembre de 2023

**ÁREA DE PLANIFICACIÓN
(AP)**



REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC

Código: AP-R01

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

ÍNDICE

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 1.- Objetivo del Reglamento Específico
- Artículo 2.- Alcances del Reglamento Específico
- Artículo 3.- Base Legal
- Artículo 4.- Elaboración y Aprobación del Reglamento Específico
- Artículo 5.- Revisión y actualización del Reglamento Específico
- Artículo 6.- Responsables de la implantación, ejecución y seguimiento del Sistema de Organización Administrativa
- Artículo 7.- Difusión
- Artículo 8.- Incumplimiento
- Artículo 9.- Previsión

CAPITULO II ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

- Artículo 10.- Objetivo del proceso de Análisis Organizacional
- Artículo 11.- Marco de referencia para el Análisis Organizacional
- Artículo 12.- Proceso del Análisis Organizacional
- Artículo 13.- Análisis Coyuntural
- Artículo 14.- Unidad responsable del proceso de Análisis Organizacional
- Artículo 15.- Período de ejecución del proceso de Análisis Organizacional

CAPÍTULO III PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

- Artículo 16.- Objetivo del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional
- Artículo 17.- Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional
- Artículo 18.- Comunicación y coordinación Organizacional
- Artículo 19.- Servicio al usuario
- Artículo 20.- Formalización y aprobación de manuales
- Artículo 21.- Unidad responsable de Diseño o Rediseño Organizacional
- Artículo 22.- Período de tiempo para la ejecución del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional



**REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN
ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC**

Código: AP-R01

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

**CAPÍTULO IV
IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

- Artículo 23.- Objetivo del proceso de implantación del Diseño o Rediseño Organizacional
- Artículo 24.- Plan de implantación
- Artículo 25.- Requisitos para la implantación
- Artículo 26.- Unidad organizacional responsable de la ejecución del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional
- Artículo 27.- Período de tiempo para la ejecución del proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC	
Código: AP-R01	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- (Objetivo del Reglamento)

El objetivo del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa es regular la implantación del Sistema de Organización Administrativa en la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), disponiendo lo siguiente:

- a) La realización de los procesos para el análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional.
- b) La asignación de funciones para cada uno de los procesos mencionados.
- c) La determinación de periodos de ejecución de cada proceso.

Artículo 2.- (Alcances del Reglamento)

El presente RE-SOA es de aplicación obligatoria en la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) abarcando la totalidad de las unidades y áreas organizacionales, así como para todos y cada uno de sus servidores públicos sin distinción alguna de jerarquía.

Artículo 3.- (Base Legal)

Constituyen la base legal del Reglamento, las siguientes disposiciones:

- a) La Constitución Política del Estado.
- b) Ley N° 1178, del 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- c) Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC.
- d) Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- e) Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- f) Decreto Supremo N° 26237, de 29 de junio de 2001, que modifica los artículos 12, 14 al 16, 18, 21 al 31 y 67 del Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.

Artículo 4.- (Elaboración y Aprobación del Reglamento)

- I. El Responsable Área de Planificación a través del Técnico en Planificación, son responsables de la elaboración del RE-SOA.

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC	
Código: AP-R01	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

II. El Director General Ejecutivo deberá remitir el RE-SOA al Órgano Rector para su compatibilización.

Una vez declarado compatible por el Órgano Rector, el Director General Ejecutivo deberá aprobar el documento mediante Resolución Administrativa.

Artículo 5.- (Revisión y Actualización del Reglamento)

El presente Reglamento será revisado por el Área de Planificación, en función de la experiencia de su aplicación; de la dinámica administrativa; de las modificaciones de la Estructura Organización de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) y/o modificaciones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA). La compatibilización de las modificaciones al RE-SOA seguirá el procedimiento establecido en el artículo precedente.

Artículo 6.- (Responsables de la Implantación Ejecución y Seguimiento del Sistema de Organización Administrativa)

En el marco de lo dispuesto por el Artículo 27 de la Ley N° 1178, es responsabilidad del Director General Ejecutivo de la AGETIC, la implantación de este sistema.

El Responsable del Área Planificación, es responsable de su ejecución y del seguimiento de la implantación del sistema.

El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) es también responsabilidad de todas las unidades y áreas organizacionales, así como de todos los servidores públicos de la AGETIC en su ámbito de competencia.

Artículo 7.- (Difusión)

Una vez aprobado el presente documento deberá ser difundido entre los servidores públicos de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), por el Responsable de Planificación.

Artículo 8.- (Incumplimiento)

El incumplimiento a las disposiciones previstas en el presente Reglamento y las acciones contrarias a estas disposiciones, están sujetas a la determinación de responsabilidades y sanciones, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 1178 de Administración y Control

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC	
Código: AP-R01	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

Gubernamentales, los Decretos Supremos Reglamentarios N° 23318-A y N° 26237; y otras disposiciones reglamentarias y complementarias.

Artículo 9.- (Previsión)

En caso de advertirse omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Reglamento Específico, estas serán solucionadas en los alcances y previsiones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997.

CAPITULO II ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Artículo 10.- (Objetivo del Proceso de Análisis Organizacional)

Tiene como objetivo evaluar si la estructura organizacional de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) respecto al desarrollo de sus competencias ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Artículo 11.- (Marco de Referencia para el Análisis Organizacional)

Constituye como marco referencial para el realizar el Análisis Organizacional de la entidad:

- a) Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, creación de la AGETIC.
- b) Resolución Suprema N° 217055, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- c) Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES).
- d) Plan Estratégico Institucional (PEI).
- e) El Plan Operativo Anual de la gestión pasada y actual.
- f) Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual.
- g) El Manual de Organización y Funciones (MOF).
- h) El Manual de Procesos y Procedimientos.
- i) Informes de Auditoría.

Artículo 12.- (Proceso del Análisis Organizacional)

El proceso del Análisis Organizacional deberá contener la etapa de análisis retrospectivo, la etapa de análisis prospectivo y la formalización del Análisis Organizacional:



REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC

Código: AP-R01

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

I.- Etapa de Análisis Retrospectivo

Deberá efectuarse la evaluación cuantitativa y cualitativa de los resultados alcanzados en la gestión pasada, respecto a lo programado, estableciendo si la estructura organizacional ha coadyuvado al logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

El análisis retrospectivo deberá realizarse con base a los siguientes puntos:

- a) Los servicios proporcionados a los usuarios, de forma directa o por terceros considerando:
 - i) Su calidad, cantidad y cobertura.
 - ii) Su oportunidad y frecuencia.
 - iii) Si han satisfecho las necesidades de los usuarios tanto internos como externos.
- b) Los procesos y procedimientos, considerando:
 - i) Si han permitido proporcionar los servicios de manera efectiva y eficiente.
 - ii) Si las operaciones, componentes de los procesos, han sido asignadas a cada área y unidad organizacional.
 - iii) Si los resultados obtenidos de cada proceso están de acuerdo con los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el PEI.
- c) Las unidades y áreas organizacionales, considerando:
 - i) Si las funciones de las unidades y áreas organizacionales guardan relación con los procesos, operaciones y procedimientos que realizan.
 - ii) Si existe duplicidad de funciones entre dos o más unidades.
 - iii) Si realizan funciones que no les corresponden.
 - iv) Si tienen delimitado claramente el límite de su autoridad.
 - v) Si están ubicadas en el nivel jerárquico que les corresponde.
- d) Los canales de comunicación, considerando:
 - i) Si están formalmente establecidos.
 - ii) Si la información que se maneja guarda las características de oportunidad, claridad y confiabilidad.

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC	
Código: AP-R01	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

II.- Etapa de Análisis Prospectivo

Deberá evaluarse la situación futura que afrontará la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) para cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI, con el fin de detectar si existe la necesidad de realizar ajustes o cambios a la estructura organizacional.

El análisis prospectivo se realizará una vez que se tenga definido el POA para la siguiente gestión.

El análisis prospectivo deberá realizarse con base a los siguientes criterios:

- a) Ser estratégico, en la medida que refleje los alcances del Plan Desarrollo Económico y Social y el PEI.
- b) Estar enmarcado en el Presupuesto de Recursos y Gastos programados.
- c) Multidimensional, en cuanto considera y analiza tendencias globales, regionales y locales.
- d) Multisectorial, en cuanto analiza los impactos del desarrollo social, económico, cultural y tecnológico del país en la entidad.

III.- Resultado y Formalización del Análisis Organizacional

Los resultados y conclusiones del Análisis Organizacional deberán ser formalizados en el documento del Análisis Organizacional, que contenga las recomendaciones precisas que sirvan de insumo para la toma de decisiones por las instancias correspondientes, sobre, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear áreas y unidades organizacionales en función de lograr los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.
- b) Reubicar unidades dentro de la misma estructura.
- c) Redefinir canales y medios de comunicación interna.
- d) Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional.
- e) Rediseñar procesos.

Artículo 13.- (Análisis Coyuntural)

La estructura organizacional también podrá ser ajustada cuando sea necesario en base a un análisis coyuntural a fin de responder a cambios del entorno que afecten el ejercicio de la gestión y/o al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC	
Código: AP-R01	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

El Director General Ejecutivo deberá aprobar tanto el informe de análisis como la propuesta de ajuste en el menor tiempo posible.

Artículo 14.- (Unidad Responsable del Proceso de Análisis Organizacional)

El Área de Planificación es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las unidades organizacionales de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC).

El documento final del Análisis Organizacional deberá ser consolidado por el Área de Planificación y presentado al Director General Ejecutivo para su conocimiento y aprobación.

Artículo 15.- (Período de Ejecución del Proceso de Análisis Organizacional)

El Análisis Organizacional, debe realizarse de acuerdo a los plazos establecidos para la elaboración del POA.

**CAPÍTULO III
PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

Artículo 16.- (Objetivo del Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional)

Tiene por objeto diseñar y/o ajustar la estructura organizacional de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), con base en las recomendaciones del Análisis Organizacional y/o a las funciones y atribuciones planteados en el Decreto Supremo N° 2514 de creación de la AGETIC, el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social y en el PEI.

Los resultados que se obtengan del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, deberán permitir a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para cumplir los objetivos y estrategias Institucionales establecidas en el PEI y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Artículo 17.- (Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional)

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, comprende las siguientes etapas:

I.- Identificación de los usuarios y las necesidades de servicio:



REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC

Código: AP-R01

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

Todas las dependencias de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC): Unidades y Áreas Organizacionales, deberán identificar el segmento de los usuarios internos y externos de los productos y servicios emergentes de las competencias establecidas para Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), identificando sus requerimientos, a fin de crear nuevos servicios o rediseñar los existentes, todo en función al marco legal que establece las competencias y alcances de los mismos.

Los usuarios internos están constituidos por los servidores de las unidades organizacionales de la entidad.

Los usuarios externos de la entidad son: entidades públicas, empresas públicas, mixtas y privadas que prestan servicios públicos, sociedad civil y comunidades tecnológicas, universidades públicas y privadas, actores sociales relacionados con el sector, cooperación internacional, Gobiernos Autónomos Municipales y Gobiernos Autónomos Departamentales.

II.- **Identificación y evaluación de los productos y servicios prestados**

Los productos y servicios ofertado y efectivamente prestados a usuarios externos y/o internos, deberán ser catalogados y evaluados en función de la demanda de los usuarios y de su contribución a los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC).

III.- **Diseño y/o rediseño de los procesos, resultados e indicadores:**

Deberá procederse al diseño de los procesos necesarios para la generación de servicios y bienes, que coadyuven al logro de objetivos y satisfagan las demandas de los usuarios, según las actividades inherentes a estos procesos, su carácter secuencial, las unidades encargadas de su realización y los requerimientos de recursos, de manera que cumplan con las características de calidad, cantidad, oportunidad y frecuencia.

El diseño o rediseño deberá considerar las siguientes modalidades:

- a) A nivel de grandes operaciones, cuando su ejecución no requiera un procedimiento específico y su frecuencia no sea rutinaria.
- b) A nivel de operaciones menores, cuando su ejecución requiera un procedimiento específico, su frecuencia hace que sea de carácter rutinario, haciendo viable su estandarización.



REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC

Código: AP-R01

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

Los resultados del proceso de diseño o rediseño deberán permitir la eliminación de las operaciones y las tareas ineficientes, superpuestas o duplicadas.

IV.- Identificación de unidades y conformación de áreas organizacionales que llevarán a cabo las operaciones especificando su ámbito de competencia:

En base a las operaciones que componen los diferentes procesos para el logro de los productos y servicios que ofrece la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) y a la identificación de los usuarios y de sus necesidades, deberán establecerse y/o ajustarse las distintas unidades organizacionales de la entidad. Para este efecto las mismas podrán ser agregadas, desagregadas, de acuerdo a su especialidad, con ámbitos de competencia claramente definidos.

Deberá limitarse la creación de áreas organizacionales, velando que no exista duplicidad de funciones y atribuciones, tanto horizontal como verticalmente, y en sujeción a lo establecido en el Decreto Supremo N° 2514 de creación de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC).

La agrupación de unidades que guarden relación entre sí dará lugar a la conformación de un área organizacional, cuyo ámbito de competencia deberá estar claramente delimitado.

V.- Establecimiento de niveles de la institución

La definición de niveles jerárquicos de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), deberá sujetarse a lo establecido en el Decreto Supremo N° 2514 de creación de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), reconociendo los siguientes niveles jerárquicos dentro de su estructura organizacional:

Niveles	Área y/o Unidad Organizacional
Ejecutivo	Director (a) General Ejecutivo (a)
Técnico - Operativo	Jefes de Unidad/Responsables de Área/Personal técnico y Administrativo

VI.- Clasificación de Unidades Organizacionales y Asignación de Autoridad

Las Unidades Organizacionales en la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) por su contribución al logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI, se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:



REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC

Código: AP-R01

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

- a) **Sustantivas:** Cuyas funciones contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.
- b) **Incluye a unidades sustantivas temporales:** Que cumplen funciones que contribuyen al logro de objetivos en un periodo de tiempo determinado, en el marco de los convenios y contratos especiales que definen sus características de operación.
- c) **Administrativas:** Cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y prestan servicios en las unidades sustantivas para su funcionamiento.
- d) **De asesoramiento:** Cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades.

A cada unidad organizacional deberá asignarse la autoridad lineal y/o funcional necesaria para la gestión de las operaciones asignadas según su jerarquía. Asimismo, deberá definirse la dependencia jerárquica de la unidad en función a las características de sus operaciones.

VII.- Alcance de Control

Para determinar el número de unidades bajo la dependencia directa de una unidad jerárquica superior, deberá tomarse en cuenta el Decreto Supremo N° 2514.

El nivel que corresponde a las Unidades Organizacionales (Jefaturas de Unidad) de la estructura central, podrá contar con un máximo de cuatro Áreas Organizacionales (Responsables), cuya creación deberá ser debidamente justificada y por debajo de estas no podrá crearse ningún otro nivel jerárquico inferior.

VIII.- Unidades organizaciones para programas y proyectos

Para la ejecución de programas y proyectos, se podrá crear unidades organizacionales, siempre que las funciones de estos programas y proyectos no puedan ser ejecutadas por otras unidades de la entidad. La vigencia de dichas unidades estará limitada al cumplimiento de sus objetivos.

La creación de programas y proyectos especiales será factible en la medida en que garanticen una mejor prestación de servicios en términos de oportunidad, costo, calidad y sobre todo contribución al logro de objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC). Asimismo, será procedente cuando respondan a iniciativas de orden coyuntural, con resultados concretos y presupuestos definidos o condicionados por la disponibilidad de recursos.



REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC

Código: AP-R01

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

La creación de estos programas y proyectos deberá ser autorizada con Resolución Administrativa de la Dirección General Ejecutiva, en base a un informe técnico que establezca los objetivos, ámbito de competencia, organización interna, funciones específicas y los niveles de coordinación y financiamiento de estos programas y proyectos.

Artículo 18.- (Comunicación y Coordinación Organizacional)

La comunicación y coordinación organizacional comprende:

I.- Definición de canales y medios de comunicación

Una vez definidas las áreas y unidades organizacionales, se establecerán los canales y medios de comunicación, según el tipo de información que se maneja, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Por el establecimiento de relaciones de autoridad lineal y funcional, con carácter recíproco y que deberán ser utilizados permanentemente.
- b) Por la especificación de las características de la información que se genera, la cual debe ser útil y adecuada para todos los usuarios y para el proceso de toma de decisiones.
- c) Por el establecimiento de la periodicidad y el medio oral o escrito; en caso de ser escrito, deberá determinarse claramente el contenido y la forma (narrativa, estadística o gráfica) de la información a transmitir.
- d) Por el tipo de información a transmitir:
 - i. **Descendente:** Cuando la información fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular. Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse por escrito en forma de Memorándums, Instructivos, Circulares, Notas Internas, Informes Técnicos, correos Electrónicos u otros instrumentos que deben establecerse previamente.
 - ii. **Ascendente:** Cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional para los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular. Esta información debe ser transmitida a través de Informes, Notas Internas, Informes Técnicos u otros instrumentos que son utilizados para fines de toma de decisiones.
 - iii. **Cruzada:** Se da entre una unidad organizacional y otra de nivel jerárquico menor, igual o superior, es decir, el mensaje no sigue el canal descendente y/o



REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC

Código: AP-R01

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

ascendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar que tipo de información será en forma cruzada.

- e) La regularidad del tipo de información que se transmite, clasificando la misma considerando su importancia, destino y tipo en:
- i. **Información confidencial:** Cuando se establezca que todo documento o asunto es confidencial y que será supervisado directamente por la autoridad ejecutiva de mayor jerarquía, manteniendo un control directo del mismo.
 - ii. **Información rutinaria:** Es la información que fluye por toda la institución y se refiere a la generada por procedimientos que se desarrollan en el cumplimiento de tareas inherentes a cada área o unidad organizacional.

II.- Determinación de instancias de coordinación interna:

Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) de acuerdo a sus requerimientos, podrá crear las instancias de coordinación interna, para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre áreas y unidades, que no pudieran resolverse a través de gestiones directas: pueden ser consejos, comités, comisiones o se designarán responsables que realicen labores de coordinación interna.

Toda relación directa y necesaria de coordinación que surja de estas instancias deberá estar estipulada como función específica de las unidades organizacionales que corresponda al Manual de Organización y Funciones de la institución.

Las instancias de coordinación que se conformen se clasificarán en:

- a) Para la conformación de consejos de Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) debe limitarse a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, de creación de la AGETIC.
- b) Comités, cuya función será la de establecer acciones y procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI; podrán ser informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas. Tendrán la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal de nivel ejecutivo y operativo. Estos comités podrán ser permanentes o temporales.
- c) Comisiones, que se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán. Estos podrán estar conformados por personal de diferentes niveles de la estructura de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) y pueden ser de carácter técnico o administrativo.

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC	
Código: AP-R01	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

La creación de una instancia de coordinación interna en la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), cualquiera fuera ésta, deberá contar con un instrumento que establezca:

- a) Las funciones específicas que debe desempeñar;
- b) La unidad organizacional encargada de la instancia;
- c) El carácter temporal o permanente;
- d) La periodicidad de las sesiones;
- e) Documentación de la evidencia de sus decisiones.

III.- Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional

Las relaciones interinstitucionales de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), en el ámbito de sus competencias y funciones, son:

- a) **De Tuición:** La Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) como entidad descentralizada no ejerce tuición sobre ninguna entidad.
- b) **Funcionales:** La Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) ejerce autoridad funcional sobre otra en materia de su competencia y especialización.
- c) **De Complementación:** Se expresa cuando la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) interactúa con otra en el tratamiento de asuntos de interés compartido.

Dependiendo de su objetivo, duración y características operativas, estas relaciones deberán ser formalizadas mediante convenios específicos, Resolución Administrativa, estableciendo claramente las competencias específicas de las entidades involucradas.

Cuando la Resolución Administrativa sea considerada requisito previo a la firma de convenios, notas reversales u otros documentos contractuales, se gestionarán instrumentos jurídicos de mayor jerarquía como las Resoluciones Ministeriales, Resoluciones Supremas y Decretos Supremos según corresponda.

Artículo 19.- (Servicio al Usuario)

El Área de Planificación y el Área de Comunicación y Marketing, en coordinación con las demás unidades y áreas organizacionales, deberá generar mecanismos de orientación que faciliten las gestiones de los usuarios, como ser letreros que contengan en forma literal o gráfica del flujo de un trámite.

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC	
Código: AP-R01	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

También se pueden definir canales y medios que permitan la resolución de asuntos individuales de los usuarios y de interés público para la recepción, registro, canalización y seguimiento de sugerencias, reclamos, denuncias o cualquier otro asunto similar.

Artículo 20.- (Formalización y Aprobación de Manuales)

El Diseño Organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución Administrativa.

- a) El Manual de Organización y Funciones debe contener información sobre las disposiciones legales que regulan la estructura, los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el PEI, el organigrama, el nivel jerárquico y relación de dependencia de las unidades y áreas organizacionales, funciones inherentes a cada una de ellas, las relaciones intra e interinstitucional.
- b) El Manual de Procesos y Procedimientos debe describir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo y los formularios.

Artículo 21.- (Unidad Responsable del Diseño o Rediseño Organizacional)

La unidad responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento, todo el proceso de Diseño o Rediseño Organizacional es el Área de Planificación en coordinación con las unidades y áreas organizacionales Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC).

Artículo 22.- (Período de Tiempo para la Ejecución del Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional)

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional debe guardar relación con el período de ejecución del proceso de análisis organizacional.

**CAPÍTULO IV
IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

Artículo 23.- (Objetivo del Proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional)

La implantación del Diseño o Rediseño Organizacional tiene por objeto la aplicación de la nueva estructura organizacional en Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC	
Código: AP-R01	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

Información y Comunicación (AGETIC) con la finalidad de cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

Artículo 24.- (Plan de Implantación)

Para la implantación de la estructura organizacional obtenida como resultado del análisis y Diseño Organizacional descrito en los artículos anteriores, deberá elaborarse un plan de implantación que deberá ser aprobado por el Director General Ejecutivo, conteniendo:

- a) **Objetivos y estrategias de implantación:** Se deberá establecer los resultados que se espera alcanzar en la implantación de la estructura organizacional adoptada, incluyendo la descripción de las actividades que se desarrollarán para alcanzar dichos objetivos.
- b) **Cronograma:** Se deberá determinar las fechas y los plazos en que se llevarán a cabo las actividades de implantación.
- c) **Recursos:** Se deberá definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estimen necesarios para implantar el plan.
- d) **Responsables de la implantación:** se establecerán los responsables involucrados de cada unidad y área organizacional de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC).
- e) **Programa de difusión:** Se tiene que diseñar programas de difusión y orientación mediante manuales, guías o instructivos, a fin de internalizar y/o capacitar a servidores involucrados, sobre los cambios que se van a introducir en la estructura organizacional de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC).
- f) **Seguimiento:** Se deberá realizar acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios en la estructura que está implantada y funcionando.

Artículo 25.- (Requisitos para la Implantación)

Es un requisito para la implantación del Sistema de Organización Administrativa la puesta en marcha del Plan Operativo Anual, sus bases estratégicas, asimismo es fundamental contar con recursos humanos, físicos y financieros previstos.

Artículo 26.- (Unidad Organizacional Responsable de la Ejecución del Proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional)

El proceso de implantación estará dirigido, coordinado y supervisado por el Área de Planificación, procederá a la implementación del Diseño Organizacional en coordinación con las demás unidades organizacionales de la entidad.



**REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN
ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA AGETIC**

Código: AP-R01

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0158/2023, de 21/11/2023

Artículo 27.- (Periodo de Tiempo para la Ejecución del Proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional)

La implantación de la estructura diseñada o rediseñada, deberá realizarse hasta enero de cada gestión fiscal, luego del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional. La implantación podrá proporcionar los elementos para realizar cambios en el Plan Operativo Anual, si corresponde, conforme lo establecen las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.