

17 de Junio de 2022
AGETIC/RA/0053/2022
Expediente: 157874
Código de verificación: 1-RJYONKEA

Clasificación : Reservado

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

Referencias: AGETIC-UGAT/NI/0325/2022 AGETIC-P/NI/0107/2022 AGETIC-UGAT/IT/0075/2022
AGETIC-P/IT/0053/2022 AGETIC/IL/0183/2022

VISTOS:

Que el Informe Técnico AGETIC-P/IT/0053/2022 de 09 de junio de 2022, emitido por el Área de Planificación el cual concluye que: "...existe la necesidad de aprobar mediante Resolución Administrativa el "Manual de Procedimientos para la Atención al Usuario respecto a Incidentes de Soporte Técnico", el cual fue elaborado de acuerdo a una necesidad identificada en base al Informe Técnico AGETIC-P/IT/0004/2022, de 26 de enero de 2022, además cumple con las Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos Sustantivos de la AGETIC aprobado con la R.A. AGETIC/RA/0010/2022, de 8 de febrero de 2022".

Que el Informe Técnico AGETIC-UGAT/IT/0075/2022 de 07 de junio de 2022, emitido por la Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica (UGAT), concluye que: "El "Manual de Procedimientos para la Atención al Usuario respecto a Incidentes de Soporte Técnico", se elaboró considerando toda la gestión que se realiza en la atención de los incidentes de soporte que son reportados desde los canales de atención habilitados de AGETIC habilitados para la ciudadanía en el marco de la normativa vigente y las directrices para Elaboración de Manuales, Procesos y Procedimientos Sustantivos de AGETIC".

Asimismo, en cumplimiento al Instructivo AGETIC/I/0035/2022 de 11 de febrero de 2022, el cual señala que: "En aplicación de las "Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos Administrativos de la AGETIC" aprobado con R.A. AGETIC/RA/0009/2022, de 08 de febrero de 2022 y las "Directrices para la Elaboración de Manuales, Procesos y Procedimientos Sustantivos de la AGETIC" aprobado con R.A. AGETIC/RA/0010/2022, de 08 de febrero de 2022, con el objeto de empezar la implementación para el Sistema de Gestión de Calidad en la Institución, todas las Unidades y Áreas organizacionales deberán realizar la elaboración o actualización de los borradores de: Reglamentos, Manuales y Procedimientos, en base a la lista maestra de documentos que se enviara mediante el correo electrónico institucional y de acuerdo al formado de las Directrices aprobadas tanto para Administrativas como Sustantivas.

Que, el Informe Legal AGETIC/IL/0183/2022 de fecha 13 de junio de 2022 concluye que:..."en consideración a los antecedentes y en el marco del informe técnico AGETIC-P/IT/0053/2022 de 09 de junio de 2022, y la Resolución Administrativa AGETIC/RA/0010/2022, de 08 de Febrero de 2022, que aprueba las "Directrices para la Elaboración de Manuales, Procesos y Procedimientos Sustantivos de la AGETIC" aprobado con R.A. AGETIC/RA/0010/2022, de 08 de febrero de 2022", es que se elaboro el "Manual de Procedimientos para la Atención al Usuario respecto a Incidentes de Soporte Técnico", por lo que se encuentra conforme norma legal vigente".

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009, Artículo 103.

17 de Junio de 2022
AGETIC/RA/0053/2022
Expediente: 157874
Código de verificación: 1-RJYONKEA

Que, la Ley No 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.

Que, la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, en su Artículo 2 (Objetivos), indica uno de sus objetivos es: Promover el uso de las tecnologías de información y comunicación para mejorar las condiciones de vida de las bolivianas y bolivianos.

Que, el Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.

Que, el Decreto Supremo N° 26237, de 29 de junio de 2001, Reglamento de Responsabilidad de la Función Pública y sus modificaciones.

Que, el Decreto Supremo N° 1793, de 13 de noviembre de 2013, Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.

Que, el Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, que crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación.

Que, el Decreto Supremo N° 3251, de 12 de julio de 2017, que aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico.

Que, la Resolución Administrativa AGETIC/RA/0010/2022, de 8 de febrero de 2022, que aprueba las directrices para la elaboración de Manuales, Procesos y Procedimientos Sustantivos de la AGETIC.

Que, la Resolución Administrativa AGETIC/RA/0043/2022, de 26 de mayo de 2022, en el que se aprueba el uso del Sistema de Gestión Central de Tickets - OsTicket para la atención de incidentes de soporte.

POR TANTO:

El Director General Ejecutivo de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC, designado mediante Resolución Suprema No. 27234 de 17 de Noviembre de 2020, en uso de sus atribuciones y facultades;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- Aprobar el "Manual de Procedimientos para la Atención al Usuario respecto a Incidentes de Soporte Técnico", para su aplicación en la entidad, en el marco de las atribuciones determinadas, los cuales en anexo adjunto forman parte indisoluble de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- Forman parte indisoluble de la presente Resolución Administrativa: el Informe Técnico AGETIC-P/IT/0053/2022 de 09 de junio de 2022, emitido por el Área de Planificación y el Informe Legal AGETIC/IL/0183/2022 de fecha 13 de junio de 2022, emitido por el Área Jurídica de la AGETIC, cuyo contenido sera aplicable para efectivización de la presente Resolución.

ARTICULO TERCERO.- 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.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.

17 de Junio de 2022
AGETIC/RA/0053/2022
Expediente: 157874
Código de verificación: 1-RJYONKEA

Fdo.-

Documentos adjuntos:
MANUAL PARA LA ATENCION -firmado.pdf
CCTC
Cc.:archivo