

17 de Noviembre de 2023  
AGETIC/RA/0151/2023  
Expediente: 226860  
Código de verificación: 1-9EHLTL38

Clasificación : Reservado

## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

Referencias: AGETIC-UGAT/IT/0523/2023 AGETIC-P/IT/0116/2023 AGETIC/IL/0586/2023

### VISTOS:

Que conforme el informe técnico AGETIC-UGAT/IT/0523/2023 de fecha 14 de noviembre de 2023 emitido por la Unidad de Gestión y Actualización Tecnológica establece en conclusiones: .."El "Manual de procedimiento para la Atención General al Usuario Respecto al Inicio de Solicitud de Mantenimiento de Soluciones Tecnológicas" que se encuentra adjunto al presente informe, ha sido elaborado en el marco de la normativa vigente y las directrices para Elaboración de Manuales, Procesos y Procedimientos Sustantivos de AGETIC y contempla las actividades que se realiza en el Área de Implementación Tecnológica (AIT) para atender los requerimientos de las entidades públicas"...

Que conforme el informe técnico AGETIC-P/IT/0116/2023 de fecha 16 de noviembre de 2023 emitido por el Área de Planificación establece en conclusiones: .."Por lo expuesto, se concluye que existe la necesidad de aprobar mediante Resolución Administrativa el "Manual de procedimiento para la Atención General al Usuario Respecto al Inicio de Solicitud de Mantenimiento de Soluciones Tecnológicas", el cual cumple con las Directrices para la Elaboración de Manuales, Procesos y Procedimientos Sustantivos de la AGETIC aprobada con la Resolución Administrativa AGETIC/RA/0010/2022, de 8 de febrero de 2022 y con la nueva "Estructura Organizativa de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC" aprobada con la Resolución Administrativa AGETIC/RA/0098/2023, de 6 de octubre de 2023"....

Que conforme el informe legal AGETIC/IL/0586/2023 de fecha 17 de noviembre de 2023 establece en conclusiones: ..."Por lo expuesto, se concluye que en consideración a los antecedentes y en el marco del informe técnico AGETIC-P/IT/0116/2023 se elaboró el Manual de procedimiento para la Atención General al Usuario Respecto al Inicio de Solicitud de Mantenimiento de Soluciones Tecnológicas, conforme la normativa legal vigente"....

### CONSIDERANDO:

- Constitución Política del Estado promulgada, de 7 de febrero de 2009.
- Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- Ley N° 650, de 15 de enero de 2015, pilares de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025.
- Decreto Supremo N° 1793, de 13 de noviembre de 2013, Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC, como una institución pública descentralizada de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía de gestión

Este documento puede ser verificado en <https://agetic.gob.bo/verificar>

17 de Noviembre de 2023  
AGETIC/RA/0151/2023  
Expediente: 226860  
Código de verificación: 1-9EHLTL38

administrativa, financiera, legal y técnica, y patrimonio propio, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia.

- 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".

- Resolución Administrativa AGETIC/RA/0098/2023, de 6 de octubre de 2023, que aprueba la nueva "Estructura Organizativa de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC".

- Resolución Administrativa AGETIC/RA/0103/2023, de 13 de octubre de 2023, que rectifica el Manual de Organización de Funciones de la AGETIC.

#### PORTANTO:

El Director General Ejecutivo a.i. de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC, designado mediante Resolución Administrativa No. AGETIC/RA/0129/2023 de 10 de noviembre de 2023, en uso de sus atribuciones y facultades;

#### RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- Aprobar el "Manual de procedimiento para la Atención General al Usuario Respecto al Inicio de Solicitud de Mantenimiento de Soluciones Tecnológicas", 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: los informes técnicos AAGETIC-UGAT/IT/0523/2023 de fecha 14 de noviembre de 2023 emitido por la Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica (UGAT); informe técnico AGETIC-P/IT/0116/2023 de fecha 16 de noviembre de 2023 emitido por el Área de Planificación y el informe legal AGETIC/IL/0586/2023 de fecha 17 de noviembre de 2023, emitido por el Área Jurídica de la AGETIC, cuyo contenido sera aplicable para efectivización de la presente Resolución.

ARTICULO TERCERO.- La difusión será realizada por el 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.

Fdo.-

Documentos adjuntos:

Manual de procedimiento para la Atención General al Usuario Respecto al Inicio de Solicitud de Mantenimiento de Soluciones Tecnológicas-firmado.pdf

JBFC

Cc.:archivo

Este documento puede ser verificado en <https://agetic.gob.bo/verificar>