



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO

Aprobado con Resolución Administrativa
AGETIC/RA/0113/2023, de 27 de octubre de 2023

**UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA
(UIT)**

	FICHA DE CONTROL DE CAMBIOS
---	------------------------------------

Nombre del documento: Manual de Procedimientos de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica para Gobierno Electrónico

Código del Documento: AGETIC/RA/0019/2023

REF.	VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL
1	Existieron modificaciones en los siguientes procedimientos: • Procedimiento para el alta de maquinas virtuales. • Procedimiento para la baja de maquinas virtuales. • Procedimiento para baja de sistemas y/o servicios Internos o Externos. • Procedimientos para brindar asesoría y asistencia técnica en el área de servidores y/o servicios y redes de telecomunicaciones a requerimiento de instituciones publicas.	Existieron modificaciones en el siguiente procedimiento: • Procedimiento para baja de sistemas y/o servicios Internos o Externos.
2	-	Se añade el Procedimiento de mantenimiento preventivo de la Infraestructura de la Red de Área Local de la AGETIC

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y DE CONFORMIDAD

Elaborad por:

Luigi Vargas Aramayo
Cargo: Jefe de Unidad de
Infraestructura Tecnológica
Firma Digital

Revisado por:

Ramiro Mendieta
Cargo: Responsable de
Planificación
Adriana Orellana
Cargo: Técnico en Planificación
Firma Digital

Conformidad:

Vladimir Terán
Cargo: Director General
Ejecutivo
Firma Digital

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

Contenido

CAPÍTULO I.....	4
ASPECTOS GENERALES.....	4
1. Objeto.....	4
2. Marco Normativo.....	4
3. Alcance y/o Ámbito de Aplicación.....	4
4. Previsión.....	4
5. Definiciones.....	4
6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación.....	5
7. Revisión y Actualización.....	6
CAPÍTULO II.....	6
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	6
8. Procedimientos.....	6
8.1. Procedimiento para el alta de maquinas virtuales.....	7
8.2. Procedimiento para la baja de maquinas virtuales.....	9
8.3. Procedimiento para baja de sistemas y/o servicios internos o Externos.....	11
8.4. Procedimiento para brindar asesoría y asistencia técnica en el Área de Servidores y/o Servicios Redes de Telecomunicaciones a requerimiento de instituciones publicas	13
8.5. Procedimiento de inclusión de una entidad a la red estatal.....	16
8.6. Procedimiento de mantenimiento preventivo de la red de fibra óptica estatal.....	19
8.7. Procedimiento de mantenimiento correctivo de la red de fibra óptica estatal.....	21
8.8. Procedimiento de mantenimiento preventivo de la Infraestructura de la Red de Área Local de la AGETIC.....	23

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

1. Objeto

Brindar los procedimientos necesarios que permitan establecer las tareas a realizar en la Unidad de Infraestructura Tecnológica para la alta o baja de máquinas virtuales/físicas, para la alta o baja de sistemas y/o servicios, brindar asesoría y asistencia técnica a requerimiento de instituciones públicas, inclusión de una entidad pública a la red estatal, mantenimiento preventivo y correctivo de la red estatal.

2. Marco Normativo

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

- a. Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009, Artículo 103.
- b. Ley N° 164, de 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, de 9 de septiembre de 2015, que crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación.
- e. 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 Procedimientos será aplicado en el Área de Servidores y Servicios (ASS), en el Área de Redes y Telecomunicaciones (ART), dependientes de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) y será de cumplimiento obligatorio del personal de planta y consultores de línea de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC).

4. Previsión

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

5. Definiciones

- a. **Sistema/Servicios**, es un conjunto de hardware y software utilizado para resolver uno o varios problemas específicos y de esta manera ofrecer uno o varios servicios a los usuarios finales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

- b. Maquina Virtual**, es un software que crea una capa independiente donde se emula el funcionamiento de un ordenador real con todos los componentes de hardware que necesita para funcionar (disco duro, memoria RAM, tarjetas de red, tarjeta gráfica, etc.) y que puede ejecutar cualquier sistema operativo o programa, tal y como lo haría un ordenador real.
- c. Red Estatal**, es una Red de Fibra Óptica implementada en el área metropolitana de la ciudad de La Paz por la AGETIC, con el objetivo de fortalecer la comunicación entre las entidades públicas e integrar de manera eficiente las comunicaciones, servicios informáticos y el almacenamiento de información. Cuenta con 8 nodos ubicados estratégicamente que permite enlazar el anillo de fibra óptica y conectar a las entidades públicas del nivel central.
- d. Mantenimiento Preventivo**, consiste en realizar acciones periódicas de mantenimiento, como ser: limpieza interna, lubricación de partes de equipos tecnológicos, remplazo de piezas, revisión de funcionamiento, etc. Esto con la finalidad de disminuir el riesgos o daño en los equipos y prolongar la vida útil de los mismos.
- e. Mantenimiento Correctivo**, consiste en realizar acciones que permiten corregir o restaurar algún mal funcionamiento observado o presentado en la infraestructura de servidores, equipos de comunicación, redes LAN, MAN o WAN. El mantenimiento correctivo consistirá en reparar el equipamiento o las partes averiadas o el reemplazo de las mismas.
- f. Fibra Óptica**, es un filamento de material dieléctrico, capaz de conducir y transmitir impulsos luminosos de uno a otro de sus extremos a gran velocidad y grandes distancias. La fibra óptica es la tecnología usada para transmitir información en forma de pulsos de luz mediante hilos de fibra de vidrio o plástico, a través de largas distancias.

6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación

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

La vigencia del Manual de procedimientos será a partir de la fecha establecida en la Resolución Administrativa de aprobación.

La difusión del manual de procedimientos 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 procedimientos será efectuada por la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

7. Revisión y Actualización

El presente manual de procedimientos 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.

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 procedimientos sea actualizado, deberá darse cumplimiento al numeral precedente de Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación.

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO

8. Procedimientos

El presente manual describe los procedimientos para los siguientes procesos:

- Procedimiento para el alta de maquinas virtuales.
- Procedimiento para la baja de maquinas virtuales.
- Procedimiento para baja de sistemas y/o servicios Internos o Externos.
- Procedimiento para brindar asesoría y asistencia técnica en el área de servidores y/o servicios y redes de telecomunicaciones a requerimiento de instituciones publicas.
- Procedimiento de inclusión de una entidad a la red estatal.
- Procedimiento de mantenimiento preventivo de la red de fibra óptica estatal.
- Procedimiento de mantenimiento correctivo de la red de fibra óptica estatal.
- Procedimiento de mantenimiento preventivo de la infraestructura de la Red de Área Local de la AGETIC.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

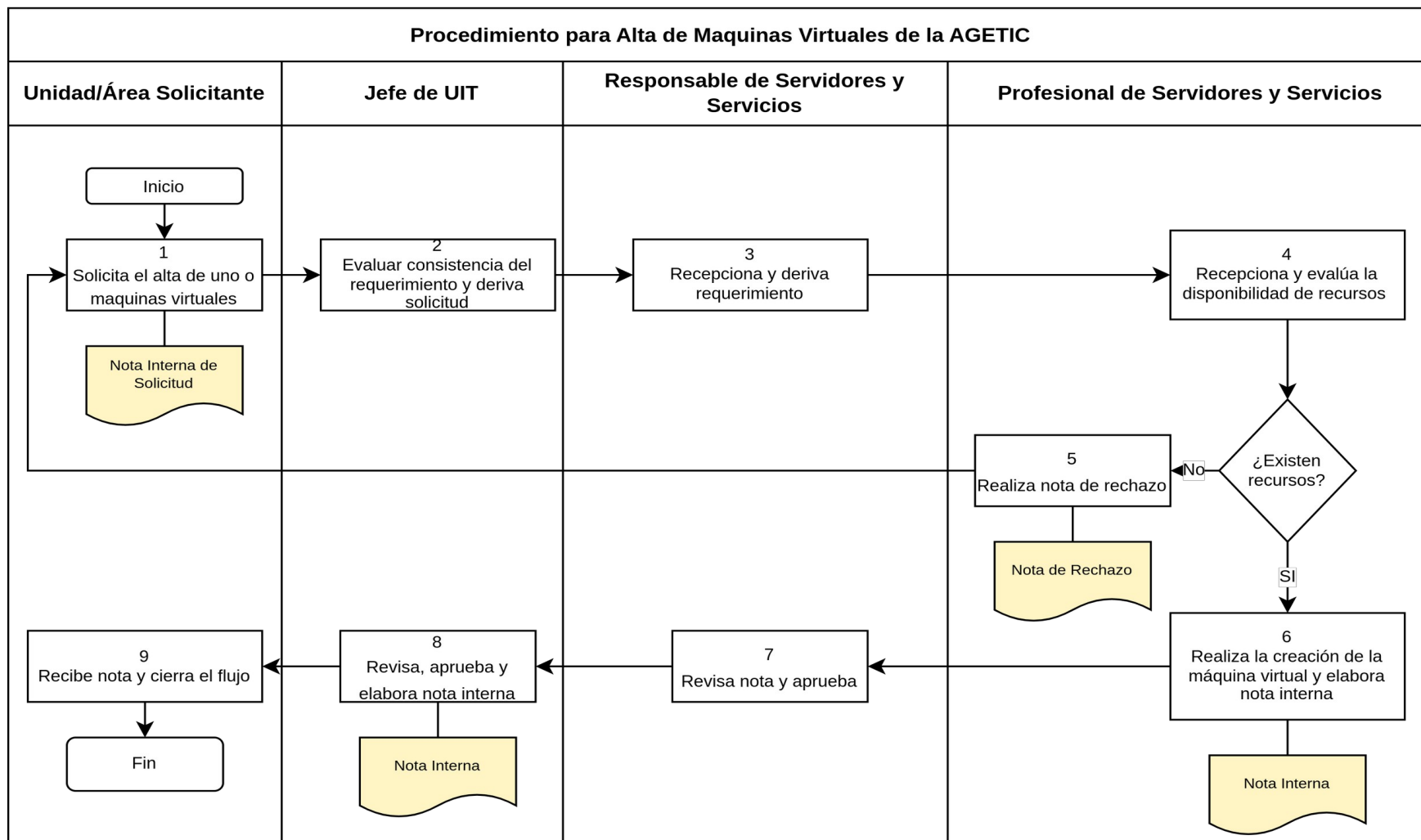
8.1. Procedimiento para el alta de maquinas virtuales

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT – PR07
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	2
		Página:	1 de 1
	Procedimiento para Alta de Maquinas Virtuales	Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

Objetivo: Establecer las actividades necesarias para dar de alta a maquinas virtuales.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Solicita alta de una o mas maquinas virtuales.	Unidad/Área Solicitante	Nota interna de solicitud
2	Evalúa consistencia del requerimiento y deriva solicitud al responsable de Servidores y servicios.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
3	Recepciona y deriva requerimiento al Profesional de Servidores y Servicios para que evalúe la disponibilidad de recursos antes de ejecutar la solicitud.	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
4	Recepciona y evalúa la disponibilidad de recursos que permita ejecutar la solicitud.	Profesional de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
5	Si no existen recursos realiza una nota de rechazo a la unidad solicitante vía el Responsable de Servidores y Servicios y Jefe de la UIT, (Vuelve al numeral 1).	Profesional de Servidores y Servicios	Nota de rechazo
6	Si existen recursos, realiza la creación de la maquina virtual y elaborara nota interna al Jefe de la UIT vía el Responsable de Servidores y Servicios.	Profesional de Servidores y Servicios	Nota interna
7	Revisa nota y aprueba.	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
8	Revisa, aprueba y elabora nota interna.	Jefe de la UIT	Nota interna
9	Recibe la nota y cierra el flujo.	Unidad/Área Solicitante	Progreso del documento (Flujo)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

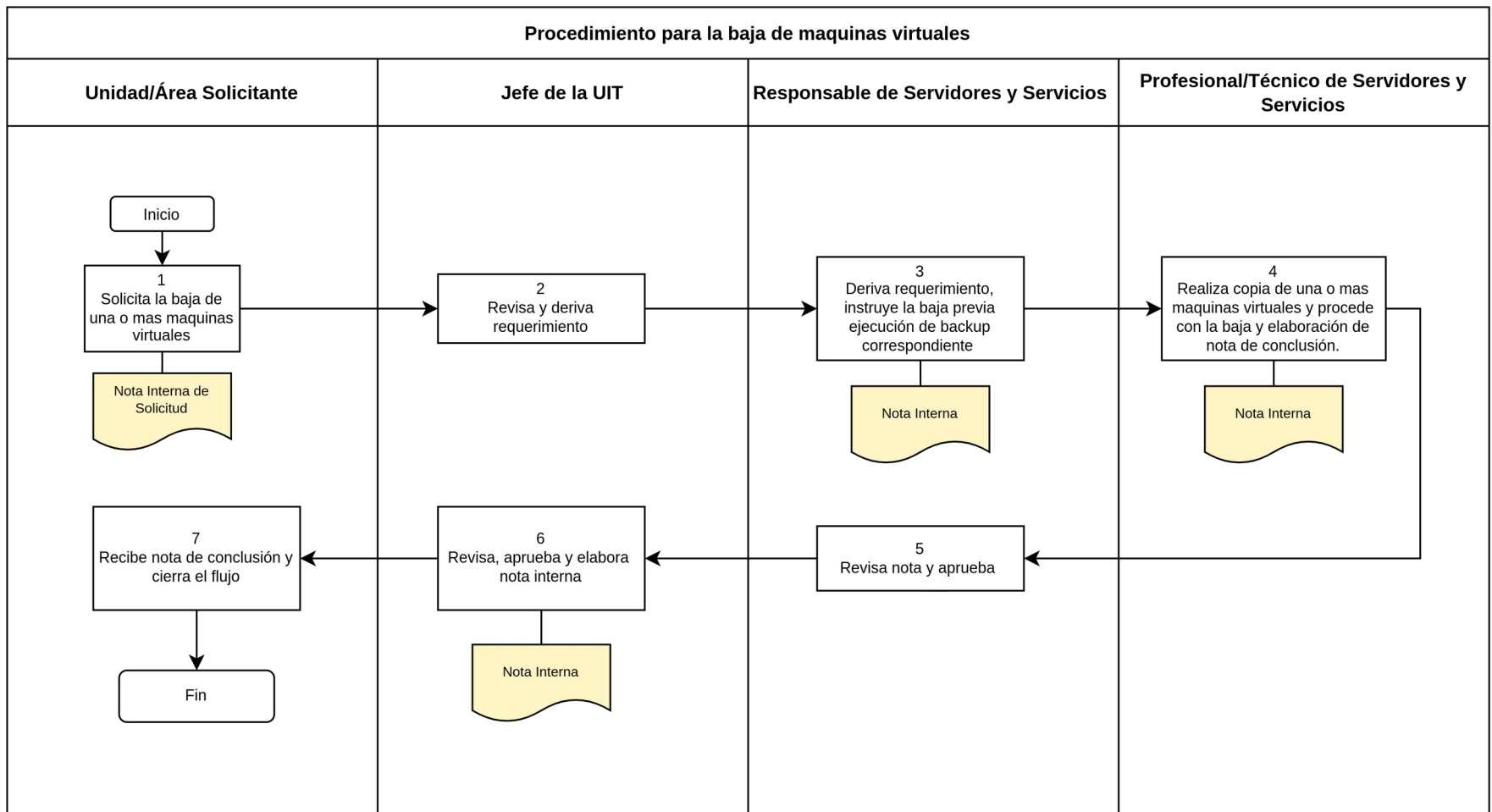


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

8.2. Procedimiento para la baja de maquinas virtuales

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT - PR08
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	2
		Página:	1 de 1
	Procedimiento para la Baja de Maquinas Virtuales	Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0113/2023 de 27/10/2023
Objetivo: Establecer las actividades necesarias para dar de baja a maquinas virtuales.			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Solicita dar de baja a una o mas maquinas virtuales.	Unidad/Área Solicitante	Nota interna de solicitud
2	Revisa nota y deriva requerimiento al Responsable de Servidores y Servicios para su atención.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
3	Deriva requerimiento al Profesional/Técnico de Servidores y Servicios, instruyendo la baja de una o mas maquinas virtuales, previa ejecución de backup correspondiente.	Responsable de Servidores y Servicios	Nota interna
4	Realiza copia de una o mas maquinas virtuales y procede con la baja y elaboración de nota de conclusión al Jefe de la UIT vía el Responsable de Servidores y Servicios.	Profesional/Técnico de Servidores y Servicios	Nota interna
5	Revisa nota y aprueba.	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
6	Revisa, aprueba y elabora nota interna.	Jefe de la UIT	Nota interna
7	Recibe nota de conclusión y cierra el flujo.	Unidad/Área Solicitante	Progreso del documento (Flujo)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

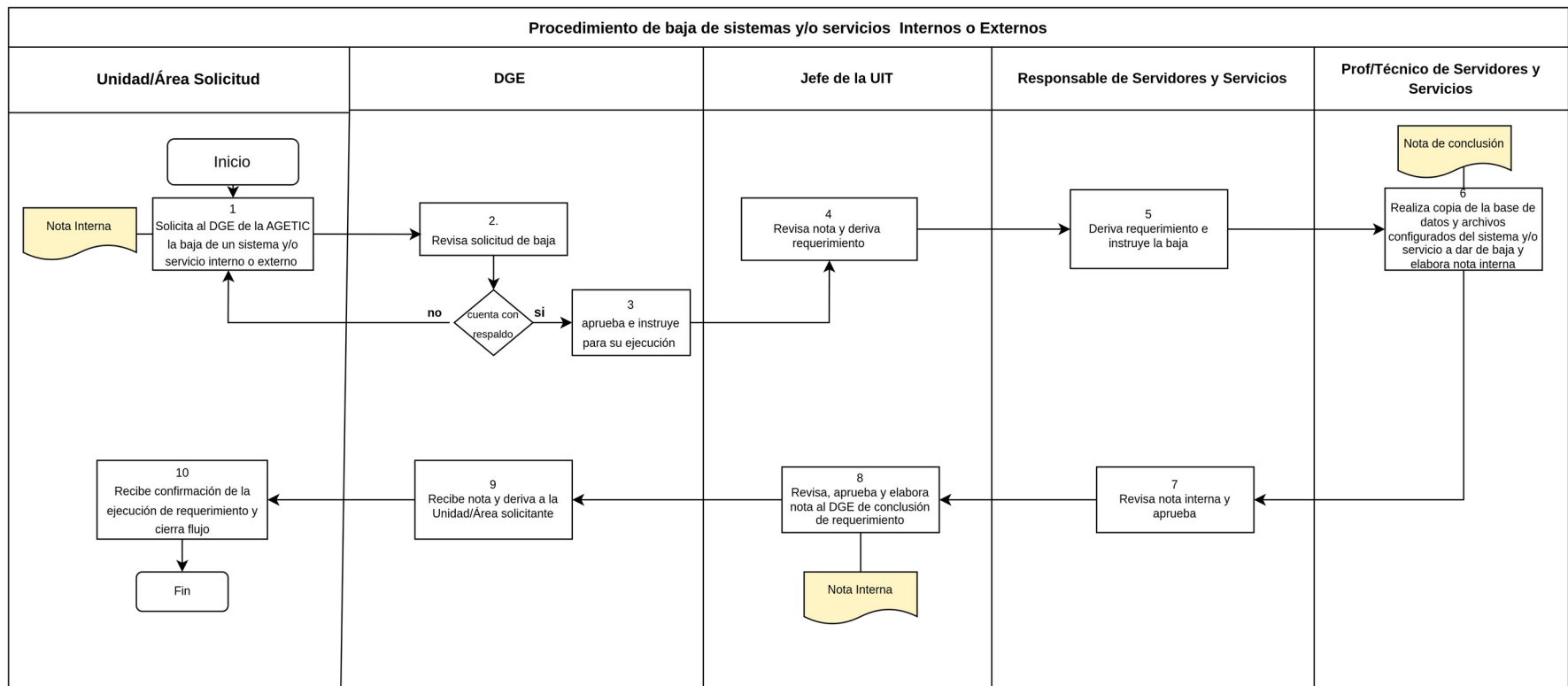


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

8.3. Procedimiento para baja de sistemas y/o servicios internos o Externos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT – PR09
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	3
		Página:	1 de 1
	Procedimiento para Baja de Sistemas y/o Servicios Internos o Externos	Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0113/2023 de 27/10/2023
Objetivo: Establecer las actividades requeridas para la baja de sistemas y/o servicios internos o externos.			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Solicita al DGE de la AGETIC, la baja de un sistema y/o servicio interno o externo, con las justificaciones y respaldos como ser: anulación resolución, anulación de convenio, derogación de D.S. e informe técnico de estado de uso (en caso que corresponda).	Unidad /Área Solicitante	Nota interna
2	Revisa la solicitud de baja de un sistema y/o servicio interno o externo, si no cuenta con el respaldo suficiente devuelve y pasa a la actividad 1.	DGE	Progreso del documento (Flujo)
3	Si cuenta con los respaldos suficiente, deriva la solicitud al Jefe de la UIT.	DGE	Progreso del documento (Flujo)
4	Revisa nota y deriva requerimiento al Responsable de Servidores y Servicios para su atención.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
5	Deriva requerimiento al Profesional/Técnico de Servidores y Servicios, instruyendo la baja del sistema y ejecución de backup correspondiente.	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
6	Realiza copia de la base de datos y archivos configurados del sistema y/servicio a dar de baja. Revisa y registra información acerca de los recursos usados por el sistema y/o servicio y procede con la baja y elaboración de nota interna al Jefe de la UIT vía el Responsable de Servidores y Servicios.	Profesional/Técnico de Servidores y Servicios	Nota de conclusión
7	Revisa nota interna y aprueba.	Responsable de Servidores y Servicios	Progreso del documento (Flujo)
8	Revisa nota, aprueba y elabora nota al DGE de conclusión de requerimiento.	Jefe de la UIT	Nota interna
9	Recibe nota y deriva a la Unidad/Área solicitante para su conocimiento.	DGE	Progreso del documento (Flujo)
10	Recibe confirmación de la ejecución de requerimiento y cierra flujo	Unidad /Área Solicitante	Progreso del documento (Flujo)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO		
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

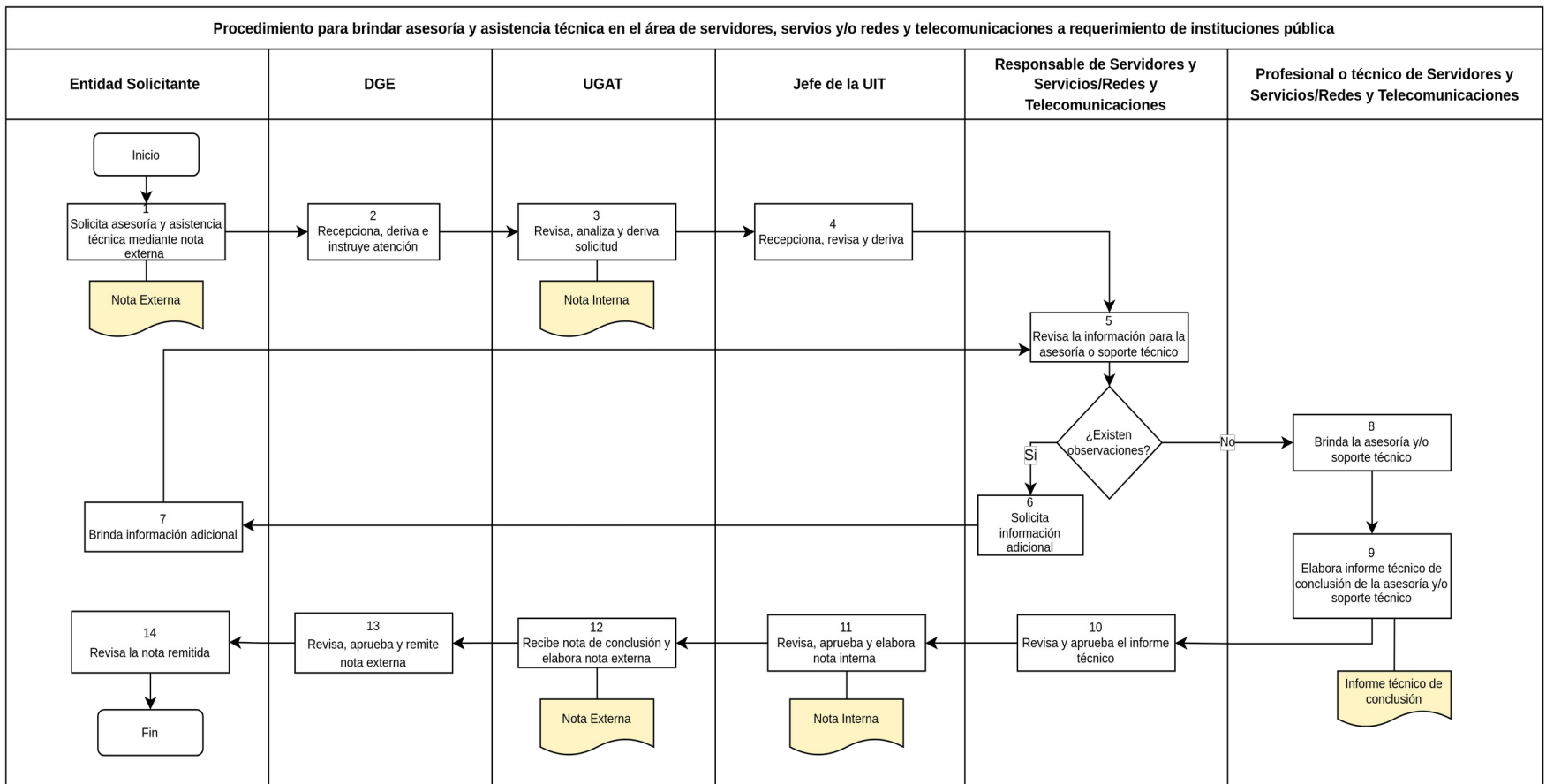
8.4. Procedimiento para brindar asesoría y asistencia técnica en el Área de Servidores y/o Servicios Redes de Telecomunicaciones a requerimiento de instituciones públicas

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT – PR11
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	2
		Página:	1 de 2
	Procedimiento para brindar asesoría y asistencia técnica en el área de servidores, servicios y/o redes de telecomunicaciones a requerimiento de instituciones públicas	Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023
Objetivo: Establecer las actividades necesarias para brindar asesoría y asistencia técnica a requerimiento de instituciones públicas.			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Solicita asesoría y asistencia técnica mediante nota externa.	Institución Externa	Nota externa
2	Recepciona, deriva e instruye atención de la solicitud requerida por la entidad solicitante.	DGE	Progreso del documento (Flujo)
3	Revisa, analiza en base a lo solicitado y deriva la solicitud de asesoría o asistencia técnica requerida por una institución externa al jefe de UIT.	UGAT	Nota Interna
4	Recepciona, revisa y deriva la documentación remitida por la UGAT.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
5	Revisa la información para la asesoría o soporte técnico, si no existen observaciones, deriva al profesional o técnico de servidores y servicios/redes y telecomunicaciones para su atención, (pasa al numeral 8).	Responsable de Servidores y Servicios/Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
6	Si existen observaciones coordina con la entidad solicitante para solicitar información adicional.	Responsable de Servidores y Servicios/Redes y Telecomunicaciones	Correo electrónico institucional
7	Brinda información adicional requerida para el asesoramiento o soporte que se solicito.	Institución Externa	Correo electrónico institucional
8	Brinda el soporte correspondiente de manera coordinada con la Entidad solicitante, hasta culminar con la asistencia y/o soporte técnico requerida.	Profesional o técnico de Servidores y Servicios/Redes y Telecomunicaciones	Soporte Técnico

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT – PR11
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	2
		Página:	2 de 2
	Procedimiento para brindar asesoría y asistencia técnica en el área de servidores, servicios y/o redes de telecomunicaciones a requerimiento de instituciones públicas	Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023
Objetivo: Establecer las actividades necesarias para brindar asesoría y asistencia técnica a requerimiento de instituciones públicas.			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
9	Elabora informe técnico de conclusión de la asesoría y/o soporte técnico para el jefe de la UIT vía el responsable de servidores y servicios/redes y telecomunicaciones, según conducto regular.	Profesional o técnico de Servidores y Servicios/Redes y Telecomunicaciones	Informe técnico de conclusión
10	Revisa y aprueba el informe técnico.	Responsable de Servidores y Servicios/Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
11	Revisa, aprueba y elabora nota interna para la UGAT.	Jefe de la UIT	Nota interna
12	Recibe nota de conclusión para el cierre del flujo y comunicación del trabajo realizado a la Entidad solicitante a través de una nota externa.	UGAT	Nota externa
13	Revisa, aprueba y remite nota externa a la entidad solicitante.	DGE	Nota externa remitida
14	Recepciona nota externa.	Intitución Externa	Nota externa recibida

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

8.5. Procedimiento de inclusión de una entidad a la red estatal

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT - PR12
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	1
		Página:	1 de 2
	Procedimiento de inclusión de una entidad a la Red Estatal	Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023
Objetivo: Establecer las actividades necesarias para realizar la inclusión de una entidad a la Red Estatal.			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Entidad externa solicita mediante nota conectarse a la Red Estatal.	Entidad Externa Solicitante	Solicitud de nota externa
2	Deriva e instruye atender requerimiento.	DGE	Progreso del documento (Flujo)
3	Deriva solicitando atención al Responsable de Redes y Telecomunicaciones.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
4	Revisa y deriva para su atención al Técnico en Redes y Telecomunicaciones.	Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
5	Analiza requerimiento y verifica si el tramo dispone con postes alquilados, si dispone (pasa al numeral 14).	Técnico en Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
6	Si no dispone con postes, elabora solicitud de ampliación de postes a la empresa de DELAPAZ a través de una nota externa, según conducto regular.	Técnico en Redes y Telecomunicaciones	Nota externa
7	Revisa nota externa para la aprobación del jefe de la UIT.	Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
8	Aprueba y revisa nota externa para envío.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
9	Aprueba y remite nota externa a la empresa DELAPAZ.	DGE	Progreso del documento (Flujo)
10	Recepciona y responde la solicitud con una nota externa la viabilidad del tramo.	DELAPAZ	Nota externa
11	Recibe nota y deriva al Jefe de UIT para su atención.	DGE	Progreso del documento (Flujo)
12	Recibe nota y deriva al Responsable de Redes y Telecomunicaciones para su atención en base a la respuesta a la solicitud.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)

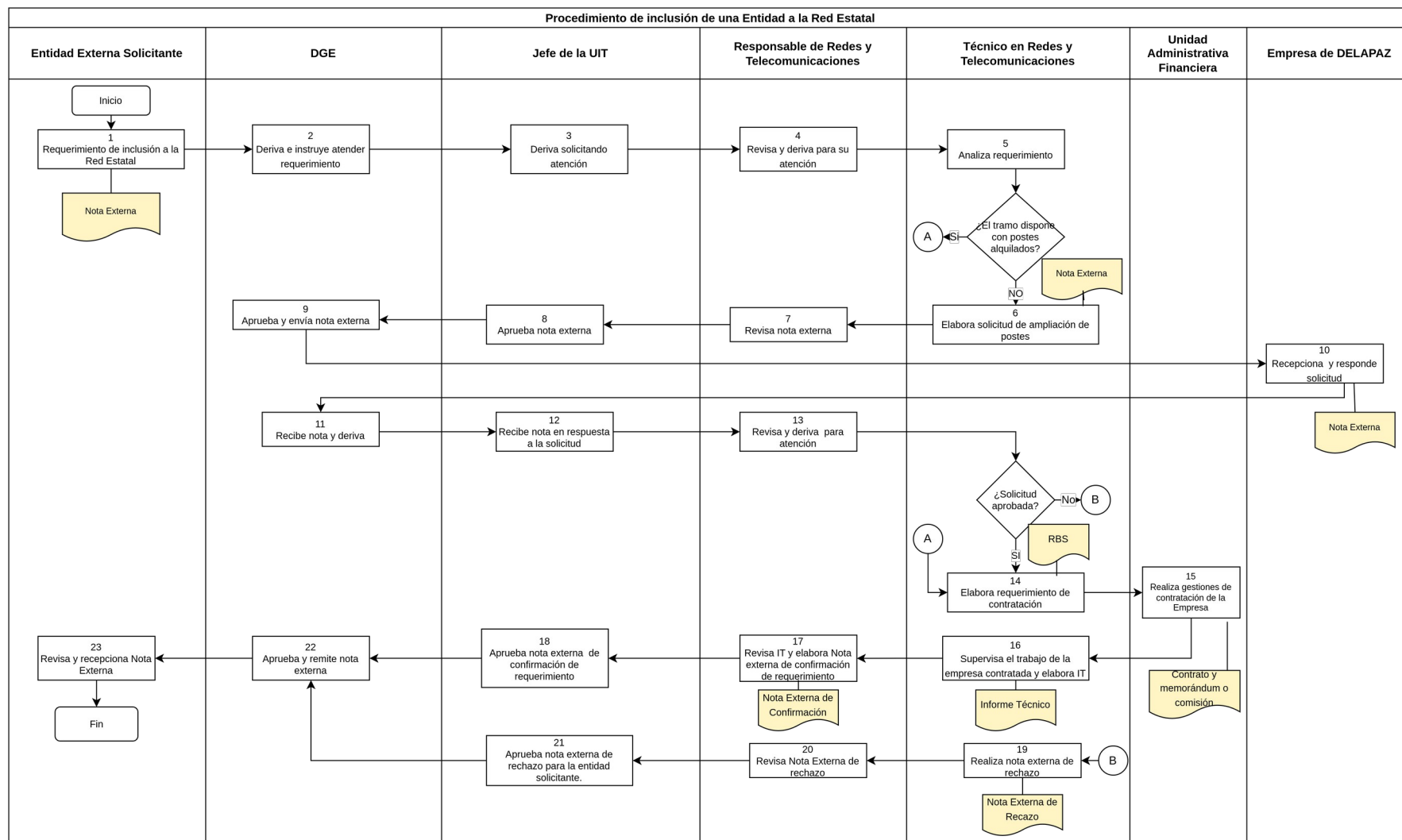
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO		
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT – PR12
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	1
		Página:	2 de 2
	Procedimiento de inclusión de una entidad a la Red Estatal	Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

Objetivo: Establecer las actividades necesarias para realizar la inclusión de una entidad a la Red Estatal.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
13	Revisa y deriva al técnico en Redes y Telecomunicaciones.	Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
14	Si la solicitud de ampliación de postes fue aprobada, elabora requerimiento de bienes y servicios.	Técnico en Redes y Telecomunicaciones	RBS
15	Realiza gestiones de contratación de la Empresa. Nota: La UAF utilizara el manual de procedimientos para la contratación de bienes y servicios de la AGETIC vigente.	Unidad Administrativa Financiera	Contrato y memorándum de responsable o comisión de recepción
16	Supervisa la ampliación de poste y elabora un informe técnico del trabajo vía al jefe de UIT, según conducto regular.	Técnico en Redes y Telecomunicaciones	Informe técnico
17	Revisa Informe Técnico y elabora nota externa de confirmación de requerimiento.	Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Nota externa de confirmación de requerimiento
18	Aprueba nota externa de confirmación de requerimiento (pasa al numeral 22).	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
19	Si la solicitud de ampliación de postes no fue aprobada, elabora nota externa de rechazo para la Entidad solicitante vía al jefe de la UIT y al Responsable de Redes y Telecomunicaciones.	Técnico en Redes y Telecomunicaciones	Nota Externa de Rechazo
20	Revisa Nota Externa de rechazo para la aprobación del jefe de la UIT.	Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
21	Aprueba y deriva nota externa de rechazo para la entidad solicitante.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
22	Aprueba y remite nota externa a la Entidad solicitante para conocimiento del requerimiento solicitado.	DGE	Progreso del documento (Flujo)
23	Recepciona nota externa.	Entidad Externa Solicitante	Nota externa recibida

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

8.6. Procedimiento de mantenimiento preventivo de la red de fibra óptica estatal

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC		Código:	UIT – PR13
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Versión:	1
			Página:	1 de 1
	Procedimiento de mantenimiento preventivo de la Red de Fibra Óptica estatal		Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023
Nº	ACTIVIDAD		RESPONSABLE	SALIDA
1	Elabora el cronograma para la realización del mantenimiento preventivo de la Red Estatal, a consideración para el Jefe de la UIT vía al Responsable de Redes y Telecomunicaciones, según conducto regular. Nota: Este cronograma se realiza de forma trimestral.		Técnico en Redes y Telecomunicaciones	Informe Técnico del cronograma
2	Revisa el informe, si no esta conforme devuelve el informe técnico al para subsanar observaciones y remita nuevamente el informe (Vuelve al numeral 1).		Responsable en Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
3	Si esta conforme deriva el informe con el cronograma al Jefe de la UIT.		Responsable en Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
4	Revisa cronograma si no aprueba devuelve al técnico para subsanar observaciones y remita nuevamente (vuelve al numeral 1).		Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
5	Si aprueba deriva al técnico para dar inicio al cronograma.		Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
6	Inicia proceso de mantenimiento preventivo en el marco del cronograma aprobado. El mismo deberá realizarse en el marco de las consideraciones y las actividades de mantenimiento preventivo descritas en el cronograma. Elabora Informe Técnico de las labores ejecutadas, así como las conclusiones y recomendaciones, vía al jefe de UIT y al Responsable de Redes y Telecomunicaciones, según conducto regular. Nota: El informe técnico puede ser mensual o trimestral depende del la actividad a realizar según cronograma.		Técnico en Redes y Telecomunicaciones	Informe Técnico de mantenimiento
7	Revisa y remite al Jefe de UIT para el cierre del Informe Técnico.		Responsable en Redes y telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
8	Aprueba y cierra las labores ejecutadas según cronograma mediante el Informe Técnico.		Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)



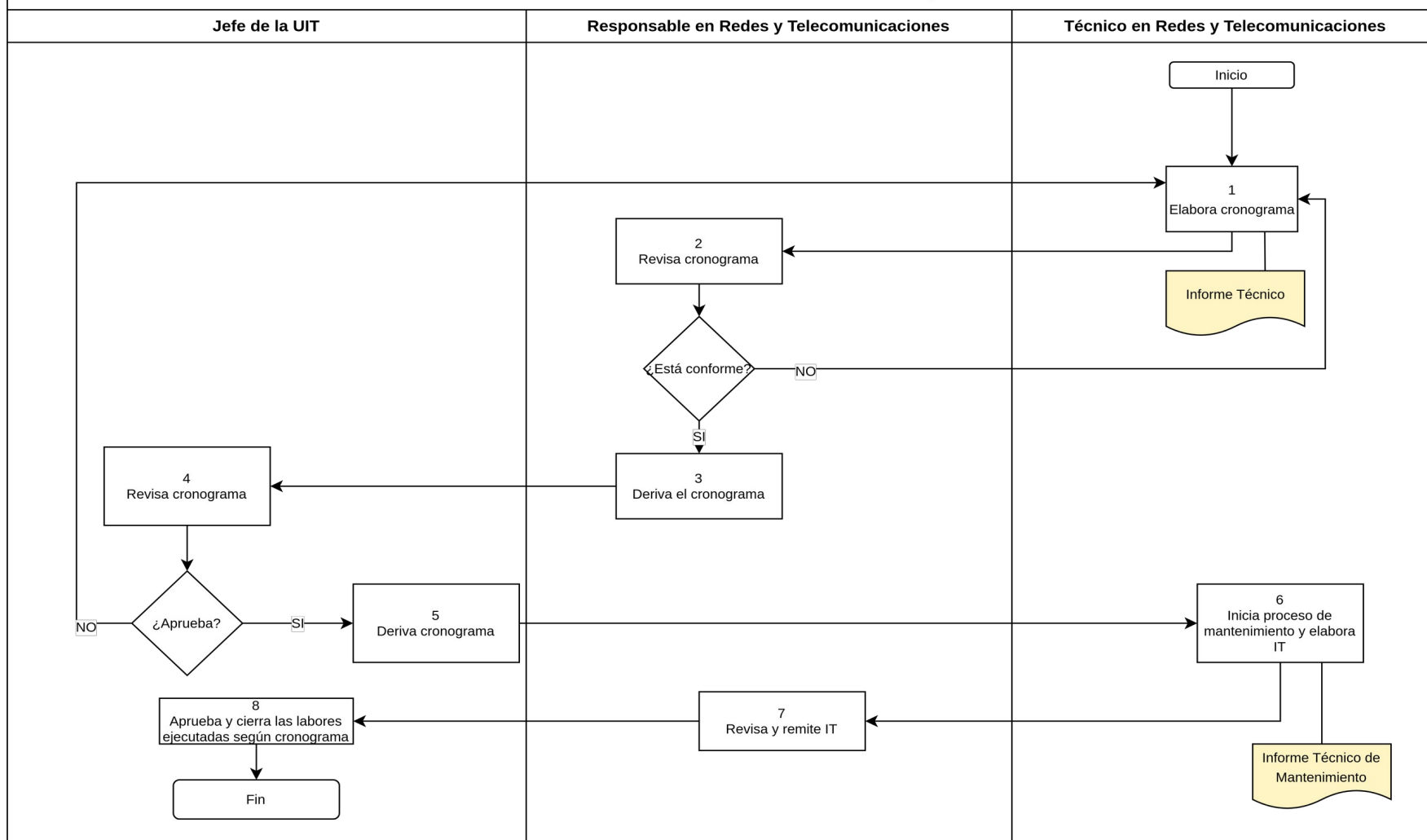
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO

Código: Código: UIT-M02

Versión: 3

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de la red de Fibra Óptica Estatal

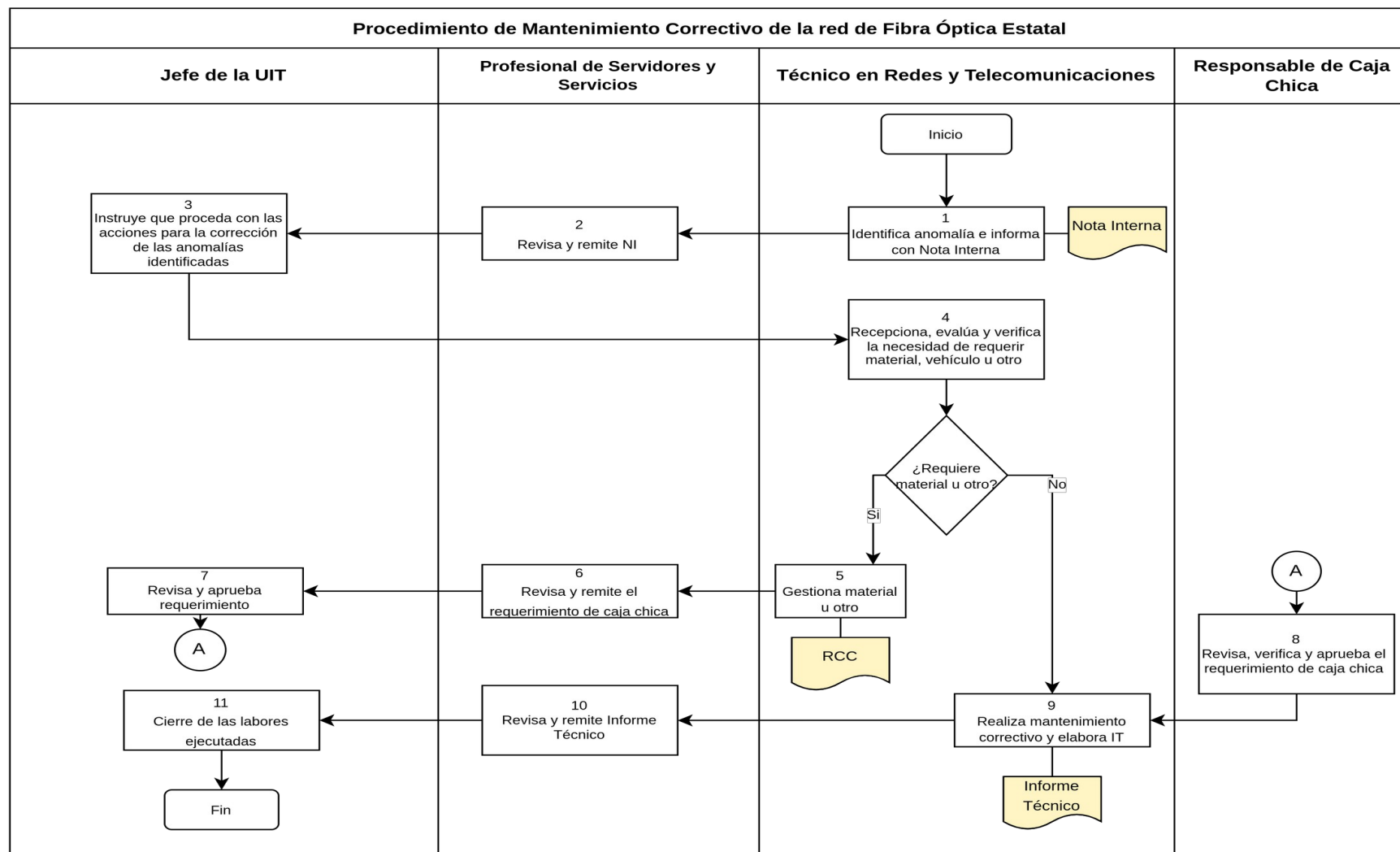


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

8.7. Procedimiento de mantenimiento correctivo de la red de fibra óptica estatal

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT - PR14
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	1
		Página:	1 de 1
	Procedimiento de Mantenimiento Correctivo de la Red de Fibra Óptica Estatal	Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023
Objetivo: Establecer las actividades necesarias para el mantenimiento correctivo de la Fibra Óptica de la Red Estatal.			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Identifica anomalía a través de: • Inspección visual que se realiza cada tres meses. • Aviso de la alcaldía o cualquier empresa. • Monitoreo de los nodos de punto de conexión. Verifica si requiere material, vehículo u otro e informa al Jefe de la UIT vía al Responsable de Redes y Telecomunicaciones mediante nota interna, según conducto regular.	Técnico en Redes y Telecomunicaciones	Nota Interna
2	Revisa y remite Nota Interna al Jefe la UIT para su aprobación.	Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
3	Instruye que proceda con las acciones para la corrección de las anomalías identificadas por el técnico en redes y telecomunicaciones.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)
4	Recepciona, evalúa y verifica la necesidad de requerir material, vehículo u otro.	Técnico en Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
5	Si se requiere material, gestiona material por medio de requerimiento de caja chica al Responsable de caja chica vía el Jefe de la UIT y Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Técnico en Redes y Telecomunicaciones	Requerimiento de Caja Chica
6	Revisa y remite el requerimiento de caja de chica vía el jefe de la UIT para su aprobación	Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
7	Revisa y aprueba requerimiento de caja chica.	Jefe de UIT	Progreso del documento (Flujo)
8	Revisa, verifica y aprueba el requerimiento de caja chica. Nota: Utilizara el Manual de Procedimientos de Caja Chica de la AGETIC, vigente.	Responsable de Caja Chica	Desembolso de caja Chica
9	Si no requiere material o si ya se cuenta con el desembolso de caja chica, realiza el mantenimiento correctivo de la o las anomalías detectadas. Elabora un informe técnico de las labores ejecutadas, así como las conclusiones y recomendaciones al Jefe de la UIT vía al responsable de Redes y Telecomunicaciones para el cierre del trabajo realizado en la o las anomalías, según conducto regular.	Técnico en Redes y Telecomunicaciones	Informe Técnico
10	Revisa y remite informe técnico para aprobación.	Responsable de Redes y Telecomunicaciones	Progreso del documento (Flujo)
11	Revisa y cierra las labores ejecutadas mediante el Informe Técnico.	Jefe de la UIT	Progreso del documento (Flujo)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

8.8. Procedimiento de mantenimiento preventivo de la Infraestructura de la Red de Área Local de la AGETIC

 AGETIC Digitalizando Bolivia	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT - PR15
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	0
	Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura de la Red de Área Local de la AGETIC	Página:	1 de 2
		Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023
Objetivo: Establecer las actividades necesarias a realizar de Mantenimiento preventivo de la Infraestructura de la Red de Área Local de la AGETIC.			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
1	Elabora cronograma para realizar mantenimiento preventivo de la Infraestructura de la Red de Área Local de la AGETIC, vía responsable de Redes y Telecomunicaciones para el Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT). Nota: Este cronograma se realiza de forma semestral.	Profesional de Redes y Telecomunicaciones	Informe Técnico
2	Revisa informe técnico, si existen observaciones, devuelve el informe técnico para corrección. Vuelve a la actividad 1.	Responsable de redes y Telecomunicaciones	Proceso del documento (Flujo)
3	Si no existen observaciones, el Responsable de Redes y Telecomunicaciones aprueba el informe técnico, para que luego sea revisado por el Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UIT).	Responsable de redes y Telecomunicaciones	Proceso del documento (Flujo)
4	Revisa cronograma, si encuentra observaciones, devuelve al técnico para su corrección, vuelve a la actividad 1.	Jefe de la UIT	Proceso del documento (Flujo)
5	Si no existen observaciones, aprueba el informe técnico y mediante proveído instruye al funcionario dar inicio al cronograma.	Jefe de la UIT	Proceso del documento (Flujo)
6	Gestiona la documentación y recursos necesarios para el ingreso a predios donde se encuentran oficinas de la AGETIC, (realiza nota externa – NE y solicitud de pasajes y viáticos – SPV cuando corresponda). Si es nota externa pasa a la actividad 7 , si es SPV para a la actividad 9 .	Profesional de Redes y Telecomunicaciones	Nota Externa/SPV
7	Revisa y aprueba nota externa para el ingreso a ambientes de la AGETIC	Jefe de la UIT	Proceso del documento (Flujo)
8	Revisa, aprueba y remite nota externa	DGE	Proceso del documento (Flujo)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	Código:	UIT - PR15
	UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	0
	Procedimiento de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura de la Red de Área Local de la AGETIC	Página:	2 de 2
		Aprobado con:	R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

Objetivo: Establecer las actividades necesarias a realizar de Mantenimiento preventivo de la Infraestructura de la Red de Área Local de la AGETIC.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
9	Revisa y aprueba solicitud de pasajes y viáticos SPV.	Jefe de la UIT	SPV
10	Revisa, aprueba solicitud de pasajes y viáticos SPV.	UAF	Memorándum
11	Finalizando las actividades 8 y 10, realiza mantenimiento de la red local de la AGETIC según cronograma programado. Al finalizar el mantenimiento el Profesional de Redes y Telecomunicaciones, realiza el informe Técnico del mantenimiento realizado Nota: El informe técnico puede ser mensual o trimestral depende de la actividad a realizar según cronograma.	Profesional de Redes y Telecomunicaciones	Informe Técnico
12	Revisa y aprueba informe Técnico.	Responsable de redes y Telecomunicaciones	Proceso del documento (Flujo)
13	Aprueba y da por concluido el mantenimiento ejecutado según cronograma.	Jefe de la UIT	Proceso del documento (Flujo)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO	
Código: Código: UIT-M02	Versión: 3	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0113/2023, de 27/10/2023

