



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Aprobado con Resolución Administrativa
AGETIC/RA/0003/2025, de 13 de Enero de 2025

**ÁREA DE PLANIFICACIÓN
(AP)**

Nombre del documento: Reglamento del Sistema de Gestión de Calidad de la AGETIC

Código del Documento: R.A. AGETIC/RA/0161/2023.

CONTROL DE CAMBIOS		
REF.	VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL
1	<p>Artículo 2. (Marco Normativo) * Se contaba con una Resolución Administrativa AGETIC/RA/0103/2023, de 13 de octubre de 2023, Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) de la AGETIC.</p>	<p>Artículo 2. (Marco Normativo) * Se actualizo la Resolución Administrativa AGETIC/RA/0021/2024, de 27 de marzo de 2024, Manual de Organización y Funciones (MOF) de la AGETIC.</p> <p>* Se cuenta con la Resolución Administrativa AGETIC/RA/0161/2023, de 21 de noviembre de 2023, que aprueba el Reglamento del Sistema de Gestión de Calidad de la AGETIC.</p>
2	<p>Artículo 20. (Productos - Servicio) En el cuadro, columna de PRODUCTOS/SERVICIOS DE LA AGETIC: 1. Políticas, planes, lineamientos y estándares técnicos. 2. Investigaciones e innovación en Gobierno Electrónico y TIC. 3. Proyectos de Soluciones tecnológicas e integración de herramientas de Gobierno Electrónico. 6. Atención de incidentes y vulnerabilidades informáticas.</p>	<p>Artículo 20. (Productos - Servicio) En el cuadro, columna de PRODUCTOS/SERVICIOS DE LA AGETIC: 1. Políticas, lineamientos y estándares técnicos. 2. Estudios, investigaciones e innovación en Gobierno Electrónico y TICs. 3. Proyectos de Soluciones tecnológicas, servicios digitales y herramientas de Gobierno Electrónico. 6. Incidentes y vulnerabilidades informáticas.</p>
3	<p>Artículo 37. Elaboración, Actualización, Revisión y Aprobación de la Información Documentada. Se tiene lo siguiente: * El Área de Planificación (AP) y el Área de Jurídica (AJ) según su ámbito de competencia descrito en el MOF b) El Área Jurídica (AJ) aplicará las disposiciones determinadas en el Proceso de Gestión de Jurídica.</p>	<p>Artículo 37. Elaboración, Actualización, Revisión y Aprobación de la Información Documentada. Se modifica a: * El Área de Planificación (AP) y la Unidad Administrativa Financiera (UAF) según su ámbito de competencia descrito en el MOF.</p> <p>Se elimina el inciso: b)</p>
4	<p>Artículo 45. (Cambios en los Requisitos para los Productos/Servicios): Se tiene: * Políticas, planes, lineamientos y estándares técnicos. - UGTD- UGAT-UPAT- ACGII * Investigaciones e innovación en Gobierno Electrónico y TIC. * Proyectos de Soluciones tecnológicas e integración de herramientas de Gobierno Electrónico. * Atención de incidentes y vulnerabilidades informáticas.</p>	<p>Artículo 45. (Cambios en los Requisitos para los Productos/Servicios): Se modifico de acuerdo al Mapa de Procesos: * Políticas, lineamientos y estándares técnicos. - UGTD/APGE. * Estudios, investigaciones e innovación en Gobierno Electrónico y TICs. * Proyectos de Soluciones tecnológicas, servicios digitales y herramientas de Gobierno Electrónico. * Incidentes y vulnerabilidades informáticas.</p>
5	<p>Anexo N°1 MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS</p>	<p>Se actualiza el Anexo N.º 1 MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS</p>
6	<p>Anexo N°2 Acta de Compromiso de la Alta Dirección.</p>	<p>Se renueva el Anexo N°2 Acta de Compromiso de la Alta Dirección.</p>



FICHA DE CONTROL DE CAMBIOS

7	Anexo N°4 CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN PARA EL SECTOR PÚBLICO.	Se modifica el cuestionario en relación a “Producto o Servicio” Anexo N°4 CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN PARA EL SECTOR PÚBLICO.
---	---	---

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y DE CONFORMIDAD

Elaborado por:

Gabriela Terán
Cargo: Técnico de
Planificación
Firma Digital

Revisado por:

Ramiro Mendieta
Cargo: Responsable
de Planificación
Firma Digital

Conformidad:

Vladimir Téran
Cargo: Director General
Ejecutivo
Firma Digital

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	6
DISPOSICIONES GENERALES.....	6
Artículo 1. (Objeto).....	6
Artículo 2. (Marco Normativo).....	6
Artículo 3. (Alcance y/o Ámbito de Aplicación).....	7
Artículo 4. (Previsión).....	7
Artículo 5. (Definiciones).....	7
Artículo 6. (Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación).....	8
Artículo 7. (Revisión y Actualización).....	9
CAPÍTULO II.....	9
FUNDAMENTOS BÁSICOS DEL SGC.....	9
Artículo 8. (Fundamentos).....	9
Artículo 9. (Principios de la Gestión de Calidad).....	9
CAPÍTULO III.....	10
PROGRAMACIÓN DEL SGC DE LA AGETIC.....	10
Artículo 10. (Plan del SGC de la AGETIC).....	10
Artículo 11. (Cumplimiento de Plan del SGC de la AGETIC).....	10
CAPÍTULO IV.....	10
EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	10
Artículo 12. (Comprensión de la Organización).....	10
Artículo 13. (Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas)	10
.....	10
Artículo 14. (Determinación del Alcance del SGC).....	11
Artículo 15. (Aplicabilidad del SGC y sus Procesos).....	11
CAPÍTULO V.....	12
LIDERAZGO.....	12
Artículo 16. (Liderazgo y Compromiso).....	12
Artículo 17. (Enfoque en el Cliente).....	13
Artículo 18. (Cliente de la AGETIC).....	13
Artículo 19. (Clientes de la AGETIC y sus Requisitos).....	13
Artículo 20. (Productos –Servicio).....	14
Artículo 21. (Política de la Calidad de la AGETIC).....	15
Artículo 22. (Comunicación de la Política de la Calidad de la AGETIC).....	16
Artículo 23. (Roles, Responsabilidades y Autoridades de la AGETIC).....	16
CAPÍTULO VI.....	17
PLANIFICACIÓN.....	17
Artículo 24. (Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades).....	17
Artículo 25. (Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos).....	17

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

Artículo 26. (Planificación de los Cambios).....	18
CAPÍTULO VII.....	19
APOYO.....	19
Artículo 27. (Recursos – Procesos de Contratación).....	19
Artículo 28. (Personas).....	19
Artículo 29. (Infraestructura).....	19
Artículo 30. (Ambiente para la Operación de los Procesos).....	19
Artículo 31. (Recursos de Seguimiento y Medición).....	20
Artículo 32. (Conocimiento de la Entidad).....	20
Artículo 33. (Competencia).....	21
Artículo 34. (Toma de Conciencia).....	21
Artículo 35. (Comunicación).....	21
La AGETIC determinará los medios de comunicaciones internas y las comunicaciones externas pertinentes al SGC según lo requerido por la Norma ISO 9001:2015, esto se puede apreciar en el siguiente cuadro:.....	21
Artículo 36. (Información Documentada).....	24
Artículo 37. (Elaboración, Actualización, Revisión y Aprobación de la Información Documentada).....	24
Artículo 38. (Control de la Información Documentada - Disponibilidad).....	24
Artículo 39. (Control de la Información Documentada – Protección).....	25
Artículo 40. (Control de Cambios de la Información Documentada).....	26
CAPÍTULO VIII.....	27
OPERACIÓN.....	27
Artículo 41. (Planificación y Control Operacional).....	27
Artículo 42. (Requisitos para los Productos/Servicios: Comunicación con el Cliente).....	28
Artículo 43. (Determinación de los Requisitos para los Productos/Servicios).....	28
Artículo 44. (Revisión de los Requisitos para los Productos/Servicios).....	28
Artículo 45. (Cambios en los Requisitos para los Productos/Servicios).....	29
Artículo 46. (Diseño y Desarrollo de los Productos/Servicios).....	29
Artículo 47. (Control de los Procesos, Productos/Servicios Suministrados Externamente).....	30
Artículo 48. (Tipo y Alcance del Control).....	30
Artículo 49. (Información para los Proveedores Externos).....	30
Artículo 50. (Control de la Producción y de la Provisión del Servicio).....	31
Artículo 51. (Identificación y Trazabilidad).....	31
Artículo 52. (Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos).....	31
Artículo 53. (Preservación).....	32
Artículo 54. (Actividades Posteriores a la Entrega).....	32
Artículo 55. (Control de los Cambios de la planificación).....	32
Artículo 56. (Liberación de los Productos/Servicios).....	32
Artículo 57. (Control de las Salidas No Conformes - SNC).....	33
Artículo 58. (Detección y separación de Salidas No Conformes (SNC) – en el origen).....	33

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

Artículo 59. (Detección y corrección de Salidas No Conformes (SNC) – en actividades siguientes).....	34
Artículo 60. (Registros de Salidas No Conformes (SNC) – en actividades siguientes).....	34
CAPÍTULO IX.....	35
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGC.....	35
Artículo 61. (Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación).....	35
Artículo 62. (Satisfacción del Cliente).....	35
Artículo 63. (Análisis y Evaluación).....	35
Artículo 64. (Auditorías Internas del SGC).....	36
Artículo 65. (Programación de las Auditorías Internas).....	36
Artículo 66. (Caracterización de Auditoría Interna del SGC).....	37
Artículo 67. (Planificación y Realización de las Auditorías Internas).....	38
Artículo 68. (Seguimiento a la Implementación de Correcciones y Acciones Correctivas correspondientes a la Auditoría Interna).....	39
Artículo 69. (Revisión por la Alta Dirección).....	39
Artículo 70. (Entradas de la Revisión por la Alta Dirección).....	39
Artículo 71. (Salidas de la Revisión por la Alta Dirección).....	40
CAPÍTULO X.....	40
MEJORA.....	40
Artículo 72. (Generalidades).....	40
Artículo 73. (No Conformidad y Acción Correctiva).....	40
Artículo 74. (Implementación de las Acciones Correctivas).....	41
Artículo 75. (Revisión de la Eficacia de las Acciones Correctivas Tomadas).....	41
Artículo 76. (Mejora Continua).....	42

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. (Objeto)

Establecer los criterios y lineamientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC).

Artículo 2. (Marco Normativo)

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

- a. Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009.
- b. Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- c. Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, creación de la AGETIC.
- d. Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Bolivianas del Sistema de Organización Administrativa.
- e. Resolución Administrativa AGETIC/RA/0021/2024, de 27 de marzo de 2024, Manual de Organización y Funciones (MOF) de la AGETIC.
- f. Resolución Administrativa AGETIC/RA/0158/2023, de 21 de noviembre de 2023, que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA).
- g. Resolución Administrativa AGETIC/RA/0009/2022, de 8 de febrero de 2022, que aprueba las Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos Administrativos de la AGETIC.
- h. Resolución Administrativa AGETIC/RA/0010/2022, de 8 de febrero de 2022, Directrices para la Elaboración de Manuales, Procesos y Procedimientos Sustantivos de la AGETIC.
- i. Resolución Administrativa AGETIC/RA/0160/2023, de 21 de noviembre de 2023, que aprueba el Manual de Procedimientos para la Aprobación de la Información Documentada Interna.
- j. Resolución Administrativa AGETIC/RA/0056/2022, de 22 de junio de 2022, que aprueba el Manual de Procedimiento de la Gestión Documental de la AGETIC.
- k. Norma ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- l. Norma ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- m. Norma ISO 19011:2018, Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.
- n. Resolución Administrativa AGETIC/RA/0161/2023, de 21 de noviembre de 2023, que aprueba el Reglamento del Sistema de Gestión de Calidad de la AGETIC.

Artículo 3. (Alcance y/o Ámbito de Aplicación)

El presente Reglamento será aplicado por todo el personal de las Unidades y Áreas organizacional de la AGETIC.

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

Artículo 4. (Previsión)

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

Artículo 5. (Definiciones)

- a. **Acción correctiva**, acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- b. **Alta Dirección**, persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- c. **Auditoría Interna del SGC**, proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- d. **Conformidad**, cumplimiento de un requisito.
- e. **Contexto de la organización**, combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el logro de sus objetivos.
- f. **Corrección (acción inmediata)**, acción para eliminar una no conformidad detectada. Se debe tomar nota que una corrección puede realizarse previo a una acción correctiva. Una corrección o el arreglo de una No Conformidad tiene que ver con solucionar el problema.
- g. **Datos**, hechos sobre un objeto.
- h. **Defecto**, no conformidad relativa a un uso previsto o específico.
- i. **Documento Externo**, es aquel generado por fuentes externas, que no es propiedad intelectual de la AGETIC, como ser: Leyes, Decretos, Protocolos, Normas, etc. (Requisito Legal).
- j. **Documento Interno**, es aquel que se elabora dentro de la AGETIC y que es de propiedad de la misma, como ser: Normativa Interna (reglamentos, manuales, procedimientos, formularios y otros documentos), etc.
- k. **Documentos**, información y el medio en el que está contenida.
- l. **Evidencia de la No Conformidad**, información, registros, declaraciones de hechos que muestran el incumplimiento de un requisito.
- m. **Fortaleza**, situaciones y atributos del Sistema de Gestión destacables por su buen funcionamiento.
- n. **Hallazgo**, resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos indican la conformidad o no conformidad, así como las oportunidades de mejora o registrar buenas prácticas.
- o. **Información documentada**, información que una institución tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- p. **Información**, datos que poseen significado.

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- q. **No conformidad**, incumplimiento de un requisito, es decir la ausencia o la inefectiva implantación del requisito que es requerido por el SGC. La No Conformidad es para eventos detectados.
- r. **No conformidades mayores**, incumplimiento total a un requisito de la norma, transgresión a la normativa legal del sector, incumplimiento total a políticas y mecanismos de gestión interna.
- s. **No conformidades menores**, desviaciones particulares a una parte de los requisitos de la norma, casos puntuales de transgresión a la normativa del sector y/o a políticas y mecanismos de gestión interna.
- t. **Oportunidad de mejora**, aspectos del sistema de gestión implementado que se considere oportuno mejorar. Queda a consideración de la organización la toma de acciones.
- u. **Oportunidad**, efecto potencialmente beneficioso.
- v. **Parte interesada**, persona u organización, que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- w. **Personas**, son recursos esenciales para la organización. El desempeño de la organización depende de cómo se comporten las personas dentro del sistema en el que trabajan.
- x. **Procedimiento**, forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- y. **Proceso**, conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- z. **Producto**, salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- aa. **Registro**, documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- bb. **Requisitos**, necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. La AGETIC identifica cuatro tipos de requisitos: **i.** Requisitos de sus clientes; **ii.** Requisitos legales; **iii.** Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y **iv.** Requisitos determinados para el SGC.
- cc. **Riesgo**, efecto de la incertidumbre.
- dd. **Salida no conforme**, resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.
- ee. **Salida**, resultado de un proceso.

Artículo 6. (Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación)

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

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

La difusión del Reglamento será realizado por el Área de Planificación (AP), siendo de conocimiento general por el personal de la AGETIC.

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

La implementación del Reglamento será efectuada por todas las Unidades y Áreas organizacional de la AGETIC.

Artículo 7. (Revisión y Actualización)

El presente Reglamento 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 Planificación (AP) en coordinación con la Unidad y/o Área organizacional correspondiente realizará el ajuste y actualización del Reglamento cuando se produzcan los cambios señalados.

Toda vez que el Reglamento sea actualizado, deberá darse cumplimiento al Artículo precedente de Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación.

CAPÍTULO II FUNDAMENTOS BÁSICOS DEL SGC

Artículo 8. (Fundamentos)

El diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la AGETIC, así como su mantenimiento y mejora se fundamentarán en los principios de la gestión de calidad, los principios y valores de la AGETIC.

Artículo 9. (Principios de la Gestión de Calidad)

La AGETIC asumirá los siguientes principios de la gestión de la calidad que se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de sus competencias y atribuciones:

- a. Enfoque al Cliente;
- b. Liderazgo;
- c. Compromiso de las personas;
- d. Enfoque a procesos;
- e. Mejora;
- f. Toma de decisiones basada en la evidencia;
- g. Gestión de las relaciones.

CAPÍTULO III PROGRAMACIÓN DEL SGC DE LA AGETIC

Artículo 10. (Plan del SGC de la AGETIC)

La AGETIC planificará y hará seguimiento al cumplimiento de los requisitos generales del SGC y su desempeño a través del documento Formulario N° 1 Plan del Sistema de Gestión de Calidad de la AGETIC, el cual será elaborado y/o actualizado por la Área de Planificación.

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

Artículo 11. (Cumplimiento de Plan del SGC de la AGETIC)

Las Unidades y Áreas de la AGETIC deberán dar cumplimiento al Plan del SGC, de acuerdo al ámbito de competencia.

CAPÍTULO IV EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Artículo 12. (Comprensión de la Organización)

La AGETIC considerará los factores externos e internos que son pertinentes para su propósito, su dirección estratégica y que afecten a su capacidad para lograr los resultados previos del SGC.

Cada cinco años se llevará a cabo la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) o ajuste del mismo a requerimiento del Ministerio de Planificación del Desarrollo - MPD definiendo la Misión, Visión y sus Acciones de Medio Plazo. Para determinar los riesgos y oportunidades relacionados se aplicará la metodología establecida, sobre los que se establece las estrategias de acción pertinentes.

La AGETIC, a través del Área de Planificación (AP) realizará anualmente la revisión sobre estas cuestiones externas e internas, de acuerdo a las disposiciones para el efecto.

Artículo 13. (Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas)

Debido a la capacidad de la AGETIC de proporcionar productos/servicios que satisfagan los requisitos de sus clientes (Sector público y Beneficiarios "Persona natural/jurídica de proyectos y servicios"), los requisitos legales, los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los requisitos determinados para el SGC, la entidad determinará:

- a. Las partes interesadas que son pertinentes al SGC;
- b. Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC.

Las partes interesadas pertinentes al SGC, como sus requisitos, están descritos en **Partes Interesadas y sus Requisitos (Anexo N° 3)**.

La AGETIC, a través del Área de Planificación revisará anualmente la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

Artículo 14. (Determinación del Alcance del SGC)

Los criterios para la determinación del Alcance del SGC de la AGETIC son:

- a. Las cuestiones externas e internas en *Artículo 12*;
- b. Los requisitos de las partes interesadas pertinentes en *Artículo 13, Inc. b)*;

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- c. Los productos/servicios de la AGETIC;
- d. La naturaleza de la entidad, y
- e. Sus procesos.

Consecuentemente, el alcance del SGC de la AGETIC, comprende:

“El alcance del sistema de gestión de calidad de la AGETIC en el marco de Gobierno Electrónico y TICs comprende: Elaboración de Políticas, lineamientos y estándares técnicos y seguimiento a su implementación; elaboración de estudios, investigaciones e innovación; gestión de proyectos de inclusión digital; gestión de atención a usuarios de soluciones tecnológicas; gestión de proyectos de soluciones Tecnológicas, Servicios Digitales y herramientas de Gobierno Electrónico; gestión de incidentes y vulnerabilidades informáticas; gestión de evaluación de seguridad informática a sistemas de información; gestión de servicios de infraestructura tecnológica; sustentados por sus procesos estratégicos, de apoyo y evaluación”.

En caso de presentarse cambios en atribuciones y competencias establecidas en la normativa, ocasionará la necesidad de hacer modificaciones y ajustes al *“Alcance del SGC de la AGETIC”*.

Artículo 15. (Aplicabilidad del SGC y sus Procesos)

La AGETIC aplicara todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en su SGC.

La AGETIC establecerá, documentará e implementará su SGC de acuerdo a las directrices que definen en el presente Reglamento y por el que todos en la Institución, se han comprometido a mantener y mejorar continuamente. Para ello:

- a. Se determinarán los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la Institución, como las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b. Se mantendrá y actualizará la secuencia e interacción de los procesos en el **Mapa de de Procesos de la AGETIC (Anexo N° 1)**;
- c. Se cumplirán con los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces. (*Capítulo IX Evaluación del Desempeño del SGC*);
- d. Se precisará la disponibilidad y asignación de los recursos para apoyar la operación y seguimiento de los procesos. (*Capítulo VII Apoyo*);
- e. Se asignarán las responsabilidades y autoridades para cada uno de los procesos. (*Artículo 23*);
- f. Se abordarán los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del SGC;

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- g. Se evaluarán los procesos y se implementarán los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logren los resultados previstos; para ello se cumplirá con el seguimiento, medición y análisis de los procesos, tal como se describe. (*Capítulo IX Evaluación del Desempeño del SGC*);
- h. Los procesos y el SGC se mejorarán y/o evaluarán según necesidad y/o requerimiento.

La AGETIC asegurará la disponibilidad de información según el *Artículo 38*, de manera que:

- a. Se mantendrá la información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b. Conservará la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

CAPÍTULO V LIDERAZGO

Artículo 16. (Liderazgo y Compromiso)

La Alta Dirección de la AGETIC será asumida por la **Máxima Autoridad Ejecutiva** (Director General Ejecutivo), instancia que demostrará su liderazgo y compromiso respecto al SGC, a través de la renovación anual del **Acta de Compromiso de la Alta Dirección (Anexo N° 2)** con el Sistema de Gestión de Calidad de la AGETIC.

La Alta Dirección designará, a través de Memorándum al Responsable del Área de Planificación, los siguientes propósitos:

- Asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el SGC;
- Administrar el SGC a nivel institucional;
- Coordinar con las Unidades y Áreas de la AGETIC para asegurar que el SGC sea conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015;
- Coordinar con las Unidades y Áreas de la AGETIC para promover el enfoque al cliente en toda la Institución;
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todas las operaciones;
- Implementar y mantener la gestión documental con el control de documentos y registros de las actividades que se realizan;
- Asistir al Director General Ejecutivo para asegurar que la integridad del SGC se mantenga cuando se planifican e implementan cambios en el mismo;
- Replicar las capacitaciones recibidas en el marco de la Norma ISO 9001:2015 con el personal;
- Aplicar la normativa interna (*políticas, reglamentos, manuales, procedimientos, formularios y otros*);
- Otras actividades asignadas en el marco del SGC.

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

Artículo 17. (Enfoque en el Cliente)

La AGETIC asume como principal objetivo satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes actuales y otras partes interesadas. Con el propósito de aumentar su satisfacción, realizará una revisión anual para asegurar que los requisitos–necesidades y expectativas– de los clientes, estén correctamente determinados, se comprendan, cumplan los requisitos de los productos/servicios en el ámbito legal y reglamentario, así también la medición de la Satisfacción del Cliente.

Artículo 18. (Cliente de la AGETIC)

La **Alta Dirección**, asumida por la **Máxima Autoridad Ejecutiva** demostrará su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente estableciendo:

- a. Que se determinen, comprendan y cumplan los requisitos del cliente.
- b. Que se determinen y consideren los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos/servicios, y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- c. Que se mantenga el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, a través de la evaluación y análisis de la medición de satisfacción del cliente, (*Artículo 61*).

Artículo 19. (Clientes de la AGETIC y sus Requisitos)

La AGETIC tiene identificados los siguientes clientes (*partes interesadas*):

- I. **Cliente - Sector público.** Son Entidades públicas de los cuatro Órganos del Estado en todos sus niveles, Ministerio Público, Defensoría del Pueblo, Contraloría General del Estado, Procuraduría General del Estado, Fuerzas Armadas y Policía Boliviana, Empresas Públicas, sociedades comerciales, donde el Estado tiene participación mayoritaria, filiales, subsidiarias e instituciones públicas, descentralizadas, desconcentradas, autárquicas, empresas mixtas y empresas privadas que presenten servicios públicos, servicios básicos o que administren recursos fiscales y/o recursos naturales, Miembros de la sociedad civil y comunidades tecnológicas., Organizaciones Nacionales e Internacionales, Universidades, públicas y privadas, Gobiernos autónomos departamentales, municipales e indígenas originarias campesinos, que solicitan un producto o servicio de la Institución.

Este Cliente espera que la AGETIC cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Atención de requerimientos, necesidades de programas y asistencia técnica en Gobierno Electrónico, TIC y de Seguridad Informática e Información;
- b. Emisión de políticas, lineamientos y estándares de Gobierno Electrónico y TIC.

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

II. Cliente - Beneficiario de Proyectos y/o Servicios. Es aquella persona natural o jurídica que se beneficia de manera directa de las herramientas de Gobierno Electrónico o servicio de la Institución (Ejm: Ciudadanía Digital, Pasarela de Pago, Consume lo Nuestro, proyectos de inclusión digital, servicio de infraestructura, entre otros).

Este Cliente espera que la AGETIC cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Servicios públicos digitales simples y seguros;
- b. Capacitación en el uso de manejo de las herramientas digitales;
- c. Canales digitales de participación e interacción con la entidades públicas.

Artículo 20. (Productos –Servicio)

Los productos/servicios que la Institución brinda a sus clientes son los siguientes:

N°	PRODUCTOS/SERVICIOS DE LA AGETIC	LÍNEAS DE OPERATIVIZACIÓN
1	Políticas, lineamientos y estándares técnicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación, elaboración, actualización y aprobación de normativa en gobierno electrónico. • Identificación, elaboración o actualización y aprobación de lineamientos y estándares técnicos en gobierno electrónico y TIC. • Recepción, validación, publicación, seguimiento y evaluación de los planes de gobierno electrónico.
2	Estudios, investigaciones e innovación en Gobierno Electrónico y TICs.	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio de de proyecto de investigación e innovación tecnológica. • Análisis y desarrollo de proyectos de investigación e innovación tecnológica. • Cierre de proyecto de investigación e innovación tecnológica.
3	Proyectos de Soluciones tecnológicas, servicios digitales y herramientas de Gobierno Electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • Viabilidad del proyecto de solución tecnológica. • Diseño y planificación. • Desarrollo o mantenimiento de la solución tecnológica. • Implementación de la solución tecnológica. • Monitoreo de la solución tecnológica. • Registro de interoperabilidad. • Transferencia de solución tecnológica. • Cierre del proyecto. • Integración de herramienta de gobierno electrónico. • Alta en ambientes de producción.
4	Atención a usuarios de soluciones tecnológicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación y análisis del incidente reportado. • Coordinación y procesamiento del incidente. • Notificación de la solución del incidente.

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

N°	PRODUCTOS/SERVICIOS DE LA AGETIC	LÍNEAS DE OPERATIVIZACIÓN
5	Proyectos de inclusión digital.	<ul style="list-style-type: none"> Inicio del proyecto de inclusión digital. Coordinación para la implementación de inclusión digital. Cierre de proyecto de inclusión digital.
6	Incidentes y vulnerabilidades informáticas.	<ul style="list-style-type: none"> Identificación del incidente y vulnerabilidad. Atención de incidentes y vulnerabilidad informática. Comunicado de alertas y avisos de seguridad informática.
7	Evaluación de seguridad informática a sistemas de información.	<ul style="list-style-type: none"> Inicio de evaluación de seguridad informática. Atención de la evaluación de seguridad informática. Notificación de la evaluación de seguridad informática realizada.
8	Servicios de infraestructura tecnológica para Gobierno Electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> Alta de maquinas virtuales. Baja de maquinas virtuales. Baja de sistemas y/o servicios internos. Baja de sistemas y/o servicios Externo. Brindar asesoría y asistencia técnica en el área de servidores y/o servicios y redes de telecomunicaciones a requerimiento de instituciones públicas. Inclusión de una entidad a la red estatal. Mantenimiento preventivo de la red de fibra óptica estatal. Mantenimiento correctivo de la red de fibra óptica estatal. Mantenimiento preventivo de la infraestructura de la Red de área local de la AGETIC.

Artículo 21. (Política de la Calidad de la AGETIC)

La **Alta Dirección**, asumida por la **Máxima Autoridad Ejecutiva**, establecerá y comunicará a todo el personal de la entidad la Política de la Calidad, cumpliendo lo siguiente:

- a. Que sea apropiada con el propósito y contexto de la Institución y apoye su dirección estratégica;
- b. Que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;
- c. Que incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d. Que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.

La declaración de la Política de la Calidad de la AGETIC será:

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

1. Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad;
2. Evaluar y mejorar periódicamente los programas, proyectos y servicios para la satisfacción de nuestros clientes - Sector público y beneficiario (persona natural/jurídica) de proyectos y servicios;
3. Mejorar continuamente los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación para alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos institucionales;
4. Cumplir con la normativa legal vigente para el fortalecimiento de una gestión transparente.

Artículo 22. (Comunicación de la Política de la Calidad de la AGETIC)

La Política de la Calidad de la AGETIC:

- a. Estará disponible y se mantendrá como información documentada en el presente Reglamento, como también será publicada en:
 - La página web;
 - Publicaciones (materiales impresos y digitales);
 - Otros.
- b. Se comunicará y asegurará su entendimiento y aplicación a través de la realización de reuniones o talleres.
- c. Estará disponible para las partes interesadas pertinentes en la página web de la entidad.

Artículo 23. (Roles, Responsabilidades y Autoridades de la AGETIC)

La **Alta Dirección**, se asegurará que los roles, responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas dentro la Institución según el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) y el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP). Para ello, la AGETIC tendrá definida la Estructura Organizacional, el Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Manual de Puestos.

CAPÍTULO VI PLANIFICACIÓN

Artículo 24. (Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades)

La AGETIC a través de sus Unidades y Áreas, determinarán los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar, para:

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- a. Asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos;
- b. Aumentar los efectos deseables;
- c. Prevenir o reducir efectos no deseados;
- d. Lograr la mejora.

Planificarán:

- a. Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b. La manera de:
 1. Integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC.
 2. Evaluar la eficacia de estas acciones.

Para la aplicación del “*Pensamiento Basado en Riesgos*”, la AGETIC identificara los riesgos y oportunidades de acuerdo al “*Manual Metodológico para la Gestión de Riesgos y Oportunidades en la AGETIC*”, mismo que será planteado en el Formulario de Medidas para Abordar el Plan de Acción y Control de Riesgos/Oportunidades vigente.

Artículo 25. (Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos)

La AGETIC establecerá los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para la prestación del servicio, en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC. Los objetivos de la calidad pueden identificarse en el Plan Operativo Anual (POA) Institucional; conformado por Acciones de Corto Plazo y las Operaciones cubriendo todos los procesos de la Institución.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD	
ACCIONES DE CORTO PLAZO	OPERACIONES

Una vez al año el Área de Planificación (AP) facilitará la formulación de los objetivos de la calidad y la manera en la que se medirán, en el marco del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE-SPO), de acuerdo a la aplicación del Proceso de Gestión de planificación y organización administrativa.

Los objetivos de la calidad deben:

- a. Ser coherentes con la política de la calidad;
- b. Ser medibles;
- c. Tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d. Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e. Ser objeto de seguimiento;

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- f. Comunicarse;
- g. Actualizarse, según corresponda.

El Área de Planificación mantendrá la información documentada sobre los objetivos de la calidad plasmados en el POA institucional.

El **POA** y el **Presupuesto Institucional** de la AGETIC incluyen las siguientes acciones:

- a. ¿Qué se va a hacer? (*Tareas específicas*);
- b. ¿Qué recursos se requerirán? (*Presupuesto*);
- c. ¿Quién será responsable? (*Unidades y Áreas*);
- d. ¿Cuándo se finalizará? (*Cronograma*);
- e. ¿Cómo se evaluarán los resultados? (*Seguimiento y Evaluación Trimestral*).

Artículo 26. (Planificación de los Cambios)

Cuando se determine la necesidad de cambios en el SGC, estos se llevarán a cabo de manera planificada. El Área de Planificación considerará los siguientes aspectos:

- a. El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b. La integridad del SGC;
- c. La disponibilidad de recursos;
- d. La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades;
- e. La actualización del documento: Formulario N° 4 “Planificación de Cambios del SGC”.

CAPÍTULO VII APOYO

Artículo 27. (Recursos – Procesos de Contratación)

La **Alta Dirección** de la **AGETIC** a través de la Unidad Administrativa Financiera (UAF) contratará los Bienes y Servicios necesarios para proporcionar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua de su SGC de acuerdo lo dispuesto en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (RE-SABS), considerando lo siguiente:

- a. Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes (Presupuesto Institucional);
- b. Proveedores externos que necesita (Inscripción en el Programa Anual de Contrataciones), y
- c. Otros.

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

Artículo 28. (Personas)

La **Alta Dirección**, a través de la Unidad Administrativa Financiera (UAF) proporcionará el personal necesario para el funcionamiento eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos; según el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP) y gestionará el presupuesto para disponer del personal necesario y cumplir con lo delegado para asegurar la gestión eficaz del SGC.

Artículo 29. (Infraestructura)

La **Alta Dirección** a través de la Unidad Administrativa Financiera (UAF) y la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) determinarán, proporcionarán y realizarán el mantenimiento necesario a la infraestructura según corresponda para la operación de los procesos y lograr los objetivos del SGC.

La infraestructura toma en cuenta:

- a. Edificios y servicios asociados;
- b. Equipos, incluyendo hardware y software;
- c. Recursos de transporte;
- d. Tecnología de la información y la comunicación.

Artículo 30. (Ambiente para la Operación de los Procesos)

La **Alta Dirección** determinará, proporcionará y mantendrá un ambiente adecuado, tomando en cuenta los factores humanos y físicos, tales como:

- a. Sociales (*no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos*);
- b. Psicológicos (*reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones*);
- c. Físicos (*temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido*).

La AGETIC cuenta con un **Código de Ética**, adicionalmente la Unidad Administrativa Financiera anualmente, analizará el estado del ambiente organizacional mediante la **Evaluación del Clima Organizacional**.

Artículo 31. (Recursos de Seguimiento y Medición)

La AGETIC para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados aplica los recursos de seguimiento y medición según sea pertinente y necesario. Dada la naturaleza de las actividades de la entidad el uso de los equipos de seguimiento y medición van relacionados en este caso con el Data Center, donde se albergan y mantienen numerosos equipos electrónicos como servidores, ventiladores, conexiones y otros recursos necesarios que se utilizan para mantener la red o el sistema de computadoras, de información, de conexiones y datos de la institución; a fin de proteger contra ajustes, daños, interrupciones, pérdida de

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

información o deterioro del mismo; la entidad ha dispuesto que este sea sometida a los siguientes mantenimientos preventivos:

1. Dos mantenimientos a la infraestructura de climatización y energía eléctrica instalados en el Data Center de manera semestral;
2. Un mantenimiento a los equipos de comunicación y servidores instalados en el Data Center de manera semestral.

La Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) es la encargada de realizar estos mantenimientos, para lo cual, debe emitir informes técnicos sobre los mantenimientos realizados.

Artículo 32. (Conocimiento de la Entidad)

La AGETIC determinara los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos/servicios, mediante la determinación y emisión de normativa interna relacionada con las disposiciones legales, normativas específicas y reglamentarias aplicables por la institución.

Cuando se identifique la necesidad de adoptar, ampliar o modificar los conocimientos aplicados en las Unidades y Áreas de la AGETIC, se procederá a desarrollar normativa interna complementaria para asegurar que los conocimientos se mantengan y se pongan a disposición del personal en todos los ámbitos de la institución.

Artículo 33. (Competencia)

La competencia del personal se enmarcará según lo establecido en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal (RE-SAP) y la normativa relacionada. Para ello, a través de la Unidad Administrativa Financiera (UAF):

- a. Determinará la competencia de los servidores que desempeñan funciones y afectan al desempeño y eficacia del SGC;
- b. Asegurarán que estos servidores sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas (todo el personal cuenta con los respaldos pertinentes en su catalogo personal);
- c. Capacitara a los servidores de acuerdo a los cursos de capacitaciones;
- d. Conservarán la información documentada como evidencia de la competencia.

Artículo 34. (Toma de Conciencia)

El Área de Planificación (AP) de acuerdo a instrucción de la **Alta Dirección** y/o por iniciativa propia, asumirá las actividades de toma de conciencia y fortalecimiento de la cultura institucional, en los siguientes ámbitos:

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- a. La Política de la Calidad;
- b. Los objetivos de la calidad de la institución;
- c. Su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d. Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

Dichas actividades se realizarán a través de Jornadas de Tomas de Conciencia, así como difusiones mediante correo electrónico institucional y capacitaciones o talleres.

Artículo 35. (Comunicación)

La AGETIC determinará los medios de comunicaciones internas y las comunicaciones externas pertinentes al SGC según lo requerido por la Norma ISO 9001:2015, esto se puede apreciar en el siguiente cuadro:

PARTES INTERESADAS Y SGC	A QUIÉN COMUNICAR	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	QUIEN COMUNICA
CLIENTE	SECTOR PÚBLICO	<ul style="list-style-type: none"> Políticas, Planes, lineamientos y estándares técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo a requerimiento o necesidad 	<ul style="list-style-type: none"> Información Física y/o digital Documentos de comunicación oficial 	Dirección General Ejecutiva (DGE), Unidades y Áreas Sustantivas
	BENEFICIARIO (PERSONA NATURAL/JURÍDICA) DE PROYECTOS Y/O SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> Investigaciones e innovación en Gobierno Electrónico y TIC 	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo a requerimiento o necesidad 	<ul style="list-style-type: none"> Página WEB de la AGETIC Medios masivos de comunicación Documentos de comunicación oficial 	Unidades y Áreas de la AGETIC
PARTES INTERESADAS INTERNAS/ EXTERNAS	MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Retroalimentar con información procesada en la AGETIC 	<ul style="list-style-type: none"> Anual y a requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Información Física y/o Digital 	Dirección General Ejecutiva (DGE) y Área de Planificación (AP)
	PERSONAL DE LA AGETIC	<ul style="list-style-type: none"> Información para la realización de sus funciones 	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo al POA Solicitud de la Unidad o Área 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos de comunicación interna Correo electrónico institucional 	Dirección General Ejecutiva (DGE), Unidades y Áreas
	SOCIEDAD BOLIVIANA	Información sobre: <ul style="list-style-type: none"> Información institucional Información legal 	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo al POA o a requerimiento de la Dirección General Ejecutiva 	<ul style="list-style-type: none"> Medios masivos y/o alternativos de comunicación 	Área de Comunicación y Marketing (ACM)
	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> Especificaciones para adquisición de bienes o 	<ul style="list-style-type: none"> A requerimiento, para cumplir 	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo a procesos internos de 	Unidad Administrativa Financiera (UAF)



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

PARTES INTERESADAS Y SGC	A QUIÉN COMUNICAR	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	QUIEN COMUNICA
		servicios	con sus funciones	contratación de bienes y servicios	
	SECTOR PRIVADO Y ACADÉMICO DEL ÁMBITO TECNOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"> Convenio Información sobre Normativa vigente Información institucional, e información legal 	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo a requerimiento Según convenio 	<ul style="list-style-type: none"> Informes (Físico y/o Digitales) 	Unidad de Gestión y Transformación Digital (UGTD), a través de la Dirección General Ejecutiva (DGE)
	ORGANIZACIONES INTERNACIONALES Y ENTIDADES EXTRANJERAS	<ul style="list-style-type: none"> Convenios 	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo a convenio 	<ul style="list-style-type: none"> Informes (Físico y/o Digitales) 	Unidad de Gestión y Transformación Digital (UGTD), a través de la Dirección General Ejecutiva (DGE) Unidad o área involucrada
	ENTIDADES LEGALES	Información sobre: <ul style="list-style-type: none"> Información institucional Información legal 	Según requerimiento y de acuerdo a cumplimiento de requisitos legales	<ul style="list-style-type: none"> Documentos (Físicos y/o Digitales) 	Unidad Administrativa Financiera (UAF) Área de Análisis Jurídico (AAJ) Área de Auditoría Interna (AAI)
SGC	A TODO EL PERSONAL DE LA AGETIC	<ul style="list-style-type: none"> Misión, visión, política y objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> Constantemente o cuando se genere un cambio que afecte al Sistema de Gestión de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones Inducciones Presentaciones Correo electrónicos 	Área de Planificación (AP)
	A TODO EL PERSONAL DE LA AGETIC	<ul style="list-style-type: none"> Reglamentos Manuales Procedimientos de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Cuando se elabore, modifique o actualice los Reglamentos, Manuales y Procedimientos de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Circulares Correos electrónicos 	Área de Planificación (AP)
	DGE	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Anual y a requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Informe técnico 	Área de Planificación (AP)
	DGE	<ul style="list-style-type: none"> Acciones para abordar riesgos /oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> Anual 	<ul style="list-style-type: none"> Informe técnico 	Área de Planificación (AP)
	DGE	<ul style="list-style-type: none"> Planificación de 	<ul style="list-style-type: none"> Cuando se 	<ul style="list-style-type: none"> Informe técnico 	Área de

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

PARTES INTERESADAS Y SGC	A QUIÉN COMUNICAR	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICAR	CÓMO COMUNICAR	QUIEN COMUNICA
		cambios del SGC	determine la necesidad de cambios en el SGC		Planificación (AP)
	DGE	<ul style="list-style-type: none"> Resultados sobre la Satisfacción del Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Anual 	<ul style="list-style-type: none"> Informe técnico 	Área de Planificación (AP)
	A TODO EL PERSONAL DE LA AGETIC	<ul style="list-style-type: none"> Programa de evaluación del clima organizacional Programa de Auditorías internas/externas 	<ul style="list-style-type: none"> Según cronograma 	<ul style="list-style-type: none"> Circulares Instructivos Correo electrónicos 	Área de Planificación (AP)
	DGE	<ul style="list-style-type: none"> Resultado de Auditorías internas/externas 	<ul style="list-style-type: none"> Anual 	<ul style="list-style-type: none"> Informes técnicos 	Área de Planificación (AP)
	DGE	<ul style="list-style-type: none"> Resultados sobre el clima organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> Anual 	<ul style="list-style-type: none"> Informe técnico 	Unidad Administrativa Financiera (UAF)
	DGE	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y resultados del SGC 	<ul style="list-style-type: none"> Anual 	<ul style="list-style-type: none"> Informe técnico 	Área de Planificación (AP)
	DGE	<ul style="list-style-type: none"> Mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> Anual y a requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Informe técnico 	Área de Planificación (AP)

Artículo 36. (Información Documentada)

La AGETIC tiene determinados dos tipos de Información Documentada (Impreso en papel y/o digital) de acuerdo a lo siguiente:

- a. Documentos: Información generada para que la entidad opere (*normativa interna, normativa externa y otros*).
- b. Registros: Muestran la evidencia de la actividad realizada (*informes, cartas, memorándums, circulares y otros*).

El SGC de la AGETIC, incluirá:

- a. La información que ha determinado disponer para asegurar el cumplimiento de algunos de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Para ello, el Área de Planificación (AP) mantendrá actualizado el Plan del Sistema de Gestión de la Calidad citado en el *Artículo 10* de este Reglamento.

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- b. La información documentada que la Institución determinará como necesaria para la eficacia del SGC.

Artículo 37. (Elaboración, Actualización, Revisión y Aprobación de la Información Documentada)

El Área de Planificación (AP) y la Unidad Administrativa Financiera (UAF) según su ámbito de competencia descrito en el MOF, mantendrán y comunicarán a toda la entidad los criterios de estructura, identificación y formato para la elaboración, actualización (*revisión*) y aprobación de la información documentada de la AGETIC.

Toda la información documentada (*Documentos*) deberá ser aprobada mediante Resolución Administrativa antes de entrar en vigencia.

Para la creación y/o actualización de la información documentada, las Unidades y Áreas aplicarán las Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos Administrativos y Sustantivos de la AGETIC.

Artículo 38. (Control de la Información Documentada - Disponibilidad)

La información documentada (*Documentos*) aprobada a través de Resolución Administrativa, será resguardada por las Unidades y Áreas según disposiciones vigentes.

Para facilitar el acceso a la Información Documentada:

- **Documentos/Normativa Interna:** Esta será siempre en formato (*digital*) en el Sistema de Gestión Documental Digital, la misma será difundida y publicada en la intranet y en el correo electrónico institucional.
- **Documentos/Normativa Externa:** Esta se encontrará disponible en la página WEB de la AGETIC en coordinación con el Área de Comunicación y Marketing (ACM) dependiente de la Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica (UGAT).

La Información Documentada (*Documentos*) impresa estará resguardada para asegurar su disponibilidad, según Reglamentos y Procedimientos Internos de la AGETIC.

La Información Documentada (*Documentos*) que la AGETIC considera como necesaria para la planificación y operación del SGC, estará identificada y custodiada en base a criterios de organización y administración de archivos.

Las Unidades y Áreas aplicarán los siguientes criterios para la distribución, acceso, recuperación y uso de su información documentada (*documentos y registros*):

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- a. **Distribución.** Se realizará a través de los medios dispuestos por la institución y según los criterios establecidos respecto al Manual de Procedimiento de la Gestión Documental de la AGETIC.
- b. **Acceso.** El acceso a los registros no estará restringido a los responsables directos de su emisión y resguardo. Para que el personal ajeno a la AGETIC acceda a esta información debe contar con la autorización de los Jefes y/o Responsables.
- c. **Recuperación.** La recuperación de la información documentada se realizará según criterios establecidos por la institución respecto a la gestión documentos digitales.
- d. **Uso.** Para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos se ha dispuesto:
 - Contar con una lista maestra publicada y actualizada en la intranet de la AGETIC,
 - Guardar copia digital de la información documentada (*Documentos/Registros*) no vigente.
- e. **Salida de la documentación.** Toda copia de documentos del SGC que salen fuera de la AGETIC sin autorización o liberación apropiada serán considerados como documentos no controlados.
- f. **Control de las versiones.** Cuando existan cambios de nuevas versiones de documentos (normativa interna), las Unidades y Áreas asegurarán la aplicación de los documentos vigentes y retirarán los documentos digitales obsoletos (*no vigentes*).
- g. **Control de documentos obsoletos.** Las Unidades y Áreas resguardarán las copias digitales obsoletas para fines de consulta en base disposiciones establecidas.

Artículo 39. (Control de la Información Documentada – Protección)

La conservación y protección de la información documentada se realizará según las directrices generales expuestas en este Reglamento y en lo específico según los criterios de Organización y Administración de Archivos.

Se aplicará los siguientes criterios de confidencialidad, uso apropiado e integridad para la protección de la información documentada:

- a. **Confidencialidad**
 - Criterios de accesibilidad a la información según el puesto y cargo del funcionario.
- b. **Uso inadecuado**
 - Criterios que restringen el uso de información para su comunicación externa e interna.
- c. **Integridad**
 - Backups (copias de respaldo) de la información digital según el Manual de Procedimientos de Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica, a través de los Procedimientos de requerimientos de copias de seguridad de servidores/sistemas, Procedimientos para requerimientos de copias de seguridad de la información de equipos de escritorio en la AGETIC y

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

Procedimientos para la baja de cuentas de personal en los sistemas internos de la AGETIC.

- Resguardo en archivo de la información impresa según criterios de Organización y Administración de Archivos.
- Aplicación del Reglamento correspondiente.

Se aplicarán criterios de Organización y Administración de Archivos para la clasificación (compilación de registros) y la administración relacionada con su almacenamiento, protección y acceso para consulta. De manera puntual para el almacenamiento primario de los registros impresos, se ha dispuesto el uso de:

- Carpetas o empastados,
- Mobiliario para la disposición de los carpetas o empastados.

Artículo 40. (Control de Cambios de la Información Documentada)

La descripción del control de cambios en la información documentada, se realizarán en los Informes Técnicos precedentes para la emisión de la Resolución Administrativa de aprobación de la misma (documentos de normativa interna) y en casos específicos, en los artículos resolutivos que dejan sin efecto, derogan o abrogan, las anteriores versiones.

CAPÍTULO VIII OPERACIÓN

Artículo 41. (Planificación y Control Operacional)

La **Alta Dirección**, a través del Área de Planificación planificará, implementará y controlará los procesos de realización del producto/servicio desde la perspectiva de las Unidades y Áreas, para cumplir con los requisitos de provisión de los productos/servicios y para la implementación de las acciones determinadas, que incluye:

- a. La determinación de los requisitos para los productos/servicios según su aplicación, en la normativa (*interna y externa*) relacionados a los procesos misionales;
- b. El establecimiento de criterios para:
 - Los procesos;
 - La aceptación de los productos/servicios (*liberación*), descrita en información documentada normativa interna.
- c. La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos/servicios, de acuerdo al Presupuesto Institucional;
- d. La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios plasmados en el *Artículo 50 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio*;

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- e. La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en las Unidades y Áreas, necesaria para:
- Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - Demostrar la conformidad de los productos/servicios con sus requisitos.

El Mapa de Interacción de Procesos de la AGETIC describe de manera apropiada la forma en que los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación se complementen a fin de cumplir con su misión institucional.

La **AGETIC** controlará los cambios planificados de acuerdo a lo dispuesto en el *Artículo 26 Planificación de los cambios*.

En el caso que la AGETIC realice la contratación de bienes o servicios estos serán de acuerdo a las Normas Básicas del RE-SABS y sus disposiciones complementarias.

La institución revisará las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. En este sentido, cuando la institución determine pertinente la inclusión de variantes en los procesos de prestación del servicio a fin de satisfacer los requisitos del cliente y otros internos definidos por la organización.

Artículo 42. (Requisitos para los Productos/Servicios: Comunicación con el Cliente)

La comunicación que establece la AGETIC con sus clientes se encuentra referenciada en el Artículo 35 del presente Reglamento, esto incluirá:

- a. Proporcionar información relativa a los productos/servicios, descrita en:
 - Documentos impreso y/o Digitales;
 - Página web de la AGETIC;
 - Disposición de personal para las consultas (por teléfono o presencia física);
 - Medios masivos de comunicación.
- b. Tratar las consultas y requerimientos en las instancias pertinentes de la AGETIC;
- c. Obtener retroalimentación de los clientes relativa a los productos/servicios incluyendo cuestionarios de percepción de cliente y reclamos;
- d. Manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e. Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia cuando sea pertinente.

Artículo 43. (Determinación de los Requisitos para los Productos/Servicios)

Las Unidades y Áreas determinarán los requisitos para los productos/servicios otorgados al cliente, descritos en la Normativa regulatoria vigente (Técnica y Legal) y otros.

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

Artículo 44. (Revisión de los Requisitos para los Productos/Servicios)

Las Unidades y Áreas, cumplirán con la revisión de los requisitos para los productos/servicios que ofrece a sus clientes, que incluirán:

- a. Los requisitos especificados para el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c. Los requisitos establecidos por la AGETIC;
- d. Los requisitos legales, técnicos y reglamentarios establecidos;
- e. Las diferencias existentes entre los requisitos expresados previamente y aquellos entregados por el cliente para proceder a la atención de sus solicitudes.

Conservarán la información documentada, cuando sea aplicable:

- a. Sobre los resultados de la revisión;
- b. Sobre cualquier requisito nuevo para los productos/servicios.

Toda revisión de los requisitos para los productos/servicios determinará siempre que sea pertinente la emisión de informe técnico y/o informe legal.

Artículo 45. (Cambios en los Requisitos para los Productos/Servicios)

Las Unidades y Áreas, podrán realizar o gestionar los cambios en los requisitos para los productos/servicios de manera controlada, de acuerdo a lo siguiente:

PRODUCTO/SERVICIO	UNIDAD/ÁREA ORGANIZACIONAL
Políticas, lineamientos y estándares técnicos.	UGTD/APGE
Estudios, investigaciones e innovación en Gobierno Electrónico y TICs.	UGAT/AIIT
Proyectos de Soluciones tecnológicas, servicios digitales y Herramientas de Gobierno Electrónico.	UGTD-UGAT-ACGII-UPAT-UIT
Atención a usuarios de soluciones tecnológicas.	UGAT/AIT
Proyectos de inclusión digital.	UGAT/AIIT
Incidentes y vulnerabilidades informáticas.	ACGII
Evaluación de seguridad informática a sistemas de información.	ACGII
Servicios de infraestructura tecnológica para Gobierno Electrónico.	UIT

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

Debiendo asegurar que cuando se realicen cambios en los requisitos de los productos/servicios la información documentada pertinente, sea modificada y los responsables sean conscientes de los requisitos modificados.

Artículo 46. (Diseño y Desarrollo de los Productos/Servicios)

La AGETIC a través de las Unidades y Áreas sustantivas cumplirán con el establecimiento, implementación y mantenimiento del diseño y desarrollo adecuado para asegurar la posterior provisión de productos/servicios en los siguientes ámbitos:

- a. Diseño y desarrollo de proyectos de soluciones tecnológicas, servicios digitales y herramientas de Gobierno Electrónico;
- b. Diseño y desarrollo de Políticas, lineamientos y estándares técnicos;
- c. Diseño y desarrollo de estudios, investigaciones e innovación en gobierno electrónico y TICs;
- d. Diseño y desarrollo de gestión de proyectos de inclusión digital.

Se deberá cumplir con todos los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015; estos son: La planificación del diseño y desarrollo, los controles del diseño y desarrollo, determinar los elementos de entradas, llevar a cabo las actividades de revisión, verificación y validación del diseño y desarrollo. En todos los casos se mantendrán registros del proceso de diseño y desarrollo.

Artículo 47. (Control de los Procesos, Productos/Servicios Suministrados Externamente)

La Unidad Administrativa Financiera (UAF) tendrá definido a través del Proceso Gestión de Bienes y Servicios, del procedimiento para la contratación de bienes y servicios (*productos/servicios*), en cumplimiento con las Normas Básicas del RE-SABS y disposiciones complementarias.

Asimismo, la Unidad Administrativa Financiera (UAF) a través del Proceso de Gestión de Bienes y Servicios determinará y aplicará los criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos y conformidad de las Unidades y Áreas solicitantes.

La entidad conservará la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

Artículo 48. (Tipo y Alcance del Control)

En el Proceso Gestión de Bienes y Servicios y de acuerdo a lo establecido en el RE-SABS (Términos de Referencia - TDR o Especificaciones Técnicas - ETS) estarán incluidos los

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

datos que describen de forma clara el producto o servicio que la Entidad requiere. En todos los casos, se deberá asegurar que los requisitos especificados cumplan antes de ser comunicados al proveedor.

La AGETIC, en el proceso de Gestión de Bienes y Servicios y de acuerdo a lo establecido en el RE-SABS tendrá determinadas e implantadas las actividades de verificación del producto o servicio adquirido según lo establecido por el apartado 8.4.2 de la Norma ISO 9001:2015.

Artículo 49. (Información para los Proveedores Externos)

La Unidad Administrativa Financiera (UAF) en base al Reglamento del RE-SABS y sus disposiciones complementarias (según corresponda), comunicará a los proveedores externos sus requisitos para:

- a. Los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b. La aprobación de:
 - Productos y servicios;
 - Métodos, procesos y equipos;
 - La liberación de productos y servicios.
- c. La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas que prestarán sus servicios a la entidad;
- d. Las interacciones del proveedor externo con la entidad;
- e. El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo;
- f. Las actividades de verificación o validación, cuando requiera llevar a cabo en las instalaciones del proveedor.

Artículo 50. (Control de la Producción y de la Provisión del Servicio)

Las Unidades y Áreas, realizarán el control de las operaciones de prestación del servicio de manera constante, de acuerdo a lo siguiente:

- a. Asegurar la disponibilidad de información documentada, que describe las características del producto, servicio a prestar y las actividades a desempeñar;
- b. Asegurar la disponibilidad de procesos, manuales de procedimientos y normativa vigente;
- c. Implementar las actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d. Asegurar el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos;
- e. Designar al personal competente;

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- f. Validar periódicamente y revalidar cuando sea pertinente, la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de prestación del servicio, cuándo las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g. Implementar acciones para prevenir los errores humanos;
- h. Implementar actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Además, se deberá validar los procesos de prestación de servicios con base en dos parámetros que determinan la calidad del servicio prestado:

- a. Competencia del personal;
- b. Cumplimiento de la normativa aplicable.

Artículo 51. (Identificación y Trazabilidad)

Las Unidades y Áreas identificarán el producto/servicio a través de los sistemas informáticos implementados, asegurando la identificación y trazabilidad.

Artículo 52. (Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos)

En aquellas operaciones en los que la AGETIC requiera y deba mantener en custodia propiedad del cliente/proveedores, habitualmente documentos necesarios para la prestación de un servicio, la AGETIC tiene determinados en los manuales de procedimientos los criterios y métodos para asegurar su protección y archivo correspondiente, como la autoridad y responsabilidad para cumplir con su resguardo apropiado.

Artículo 53. (Preservación)

El/la Responsable de Archivo y la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT), a través del Reglamento de Archivo y la Gestión Documentos Digitales establecerá los criterios y la manera en la que se procederá para la preservación del producto/servicio (documentación física y/o digital).

Artículo 54. (Actividades Posteriores a la Entrega)

La AGETIC cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos/servicios, considerando:

- a. Los requisitos legales y reglamentarios;
- b. Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos/servicios;
- c. La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos/servicios;
- d. Los requisitos del cliente;

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

e. La retroalimentación del cliente.

Artículo 55. (Control de los Cambios de la planificación)

Las Unidades y Áreas revisarán y controlarán los cambios para la prestación del servicio, necesarios para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

Deberán, conservar la información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

Artículo 56. (Liberación de los Productos/Servicios)

La **Alta Dirección**, implementará y planificará las disposiciones para verificar que se cumplan los requisitos de los productos y servicios, de acuerdo a lo establecido en la información documentada, reglamentos, manuales de procedimientos y otros documentos normativos, en las etapas adecuadas.

Los Jefes/Responsables de las Unidades y Áreas sustantivas de la entidad deberán comprender que la liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad competente y cuando sea aplicable, por el cliente.

Las Unidades y Áreas conservará la información documentada sobre la liberación de los productos/servicios, que incluirá:

- a. Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b. Trazabilidad al personal que autoriza la liberación.

Artículo 57. (Control de las Salidas No Conformes - SNC)

Se califican como Salidas No Conformes (SNC) a aquellas que no cumplen con los requisitos explícitos e implícitos relacionados con los servicios/productos dirigidos a los clientes y otras partes interesadas pertinentes. Las SNC pueden ser identificadas durante la realización de los procesos y la aplicación de los procedimientos en el marco de la normativa pertinente.

Las salidas no conformes serán aquellos documentos digitales o físicos que no tienen la condición de estar liberados, Ejemplo:

- a. Un documento habitualmente digital que durante su proceso de elaboración tiene diferentes revisiones;

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- b. Un documento impreso que se utiliza para realizar correcciones antes de su impresión final o, en el que se han detectado errores, por ejemplo: impresiones defectuosas, fechas que incumplen plazos, errores de sintaxis, precisión de datos o errores ortográficos, tanto de forma como de fondo.

Es importante precisar que todo servicio que proporciona la AGETIC se traduce en un documento físico y/o digital, sobre el que se pueden verificar los grados de conformidad de todas las características valoradas por los clientes o partes interesadas pertinentes:

- a. Integridad de la información;
- b. Cumplimiento de plazos;
- c. Aplicación de normativas u otras específicas.

Las Unidades y Áreas priorizarán los criterios para identificar a las salidas – productos y servicios “conformes”. Todo aquello que no cumple con la condición de liberación de una Salida, se considerará como no conforme. Los *documentos conformes*, serán archivados en las bases de datos autorizadas si son digitales y en los archivos activos e inactivos, cuando sean físicos. De esta manera se asegurará que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Artículo 58. (Detección y separación de Salidas No Conformes (SNC) – en el origen)

Todo el personal de la AGETIC, dará cuenta que todo aquello que no cumple con los criterios de liberación será considerado en estado de no conformidad, por tanto, como una Salida No Conforme (SNC). Cuando en cualquier etapa de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo o de evaluación el personal detecte que el producto/servicio (*a través de la documentación generada*) incumple con las especificaciones internas o del cliente, actuará en consecuencia para evitar que los mismos se incluyan en las bases de datos autorizadas o se incluyan dentro de los archivos inactivos o activos; adoptando las acciones de contención o de corrección apropiadas, en el marco de la normativa aplicable.

Artículo 59. (Detección y corrección de Salidas No Conformes (SNC) – en actividades siguientes)

Cuando la SNC, sea detectada por el personal responsable de la actividad siguiente en la cadena de secuencia respectiva, deberá adoptar inmediatamente la corrección o acción inmediata pertinente a la situación (*en base a la normativa aplicable*), de acuerdo al siguiente procesamiento:

- a. Detener la SNC;
- b. Adoptar una de las siguientes correcciones o acciones inmediatas:
 - Corregir la SNC, sino, reemplazarla;

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- Si no es posible, devolverla para que el proveedor interno lo corrija o lo reemplace, se podrá aplicar la comunicación interna (*registro*), nota interna u otro documento similar;
 - El proveedor interno debe corregir o reemplazar la SNC.
- c. Si la SNC, fue identificada como resultado de una auditoría interna del SGC, se debe emitir un informe de descargo correspondiente.

Artículo 60. (Registros de Salidas No Conformes (SNC) – en actividades siguientes)

La SNC identificada se registrará a través de una comunicación interna, nota interna o documento similar; a través de los cuales se evidencia la no conformidad específica y según sea pertinente el tipo de corrección que se debería aplicar.

A su vez, la SNC se podrá identificar a través de los Sistemas Informáticos Implementados para la gestión de los trámites institucionales en la AGETIC.

Para controlar los hallazgos de la SNC detectadas se deberá aplicar el Formulario N° 2 Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas. Este registro será evaluado por el Área de Planificación (AP) para determinar la pertinencia de las acciones correctivas e identificación de riesgos correspondientes.

CAPÍTULO IX EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGC

Artículo 61. (Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación)

Se tienen definidas, planificadas e implantadas las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación cuyo detalle se muestran en la Fichas de Procesos la cuales se encuentran elaboradas en función al Mapa de Procesos.

La **Alta Dirección** a través del Área de Planificación (AP), evaluará el desempeño y la eficacia del SGC, según lo especificado en los procedimientos y en las Fichas de Procesos, coordinando su aplicación con las Unidades y Áreas respectivas.

Se conservará la información documentada necesaria como evidencia de los resultados.

Artículo 62. (Satisfacción del Cliente)

Las Unidades y Áreas sustantivas realizarán el seguimiento continuo de las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen con sus necesidades y expectativas. En el *Artículo 61*, están determinados los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

Los responsables de la realización para la medición, seguimiento, análisis y evaluación de la percepción de satisfacción de los clientes de la AGETIC son:

- a. **Cliente Sector público:** UGAT/AIT, ACGII y UIT, aplicarán el formato del Cuestionario de Percepción para Entidades Públicas (**Anexo 4**);
- b. **Cliente Beneficiario (persona natural/jurídica) de proyectos y servicios:** UGAT/AIT, aplicara el formato del Cuestionario de Percepción para Beneficiarios (**Anexo 5**).

La información documentada de los resultados estará custodiada por el Área de Comunicación y Marketing (ACM), el seguimiento y análisis estará a cargo del Área de Planificación (AP).

Artículo 63. (Análisis y Evaluación)

La Unidades y Áreas determinarán, recopilarán, analizarán y evaluarán los datos como resultado del seguimiento y medición, de acuerdo a lo siguiente:

- a. La conformidad con los requisitos del producto/servicio (Unidades y Áreas Sustantivas);
- c. El grado de satisfacción del cliente (UGAT/AIT, ACGII, UIT y AP Cuestionarios e Informe);
- d. El desempeño y la eficacia del SGC (AP en coordinación con las Unidades y Áreas);
- e. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz (AP);
- f. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (AP);
- g. El desempeño de los proveedores externos (UAF);
- h. La necesidad de mejoras en el SGC (AP).

Artículo 64. (Auditorías Internas del SGC)

La AGETIC realizará auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de que, si el SGC:

- a. Es conforme con:
 - 1. Los requisitos propios de la entidad para su SGC;
 - 2. Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- b. Se implementa y mantiene eficazmente.

Artículo 65. (Programación de las Auditorías Internas)

El Área de Planificación, planificará, establecerá, implementará y mantendrá un programa de auditoría que incluirá la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la entidad y los resultados de las auditorías previas.

Para asegurar esto, deberá cumplir con las siguientes directrices:

- a. Llevar a cabo la programación de las Auditorías Internas al SGC de la AGETIC, asegurando que cubran todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y todo el alcance del SGC;
- b. Plasmar la programación de las auditorías internas de calidad en el *Programa de Anual de Auditorías*;
- c. Programar una auditoría anual como mínimo. Sin embargo, en consenso con la Alta Dirección asumir la autoridad y responsabilidad para que se programen auditorías extraordinarias (según se crea pertinente) para:
 - Determinar el grado de cumplimiento de algún requisito de la norma;
 - Determinar el grado de cumplimiento de los criterios del SGC de la AGETIC;
 - Asegurar los cambios en el SGC relacionados a cambios en el alcance o algún criterio específico de la entidad.
- d. Llevar a cabo auditorías asegurando la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- e. Evaluar los factores sociales, institucionales y otros que pueden afectar el cumplimiento del programa de auditorías internas y la reprogramación de las mismas;
- f. Evaluar y determinar las acciones pertinentes para asegurar el cumplimiento de la programación de auditorías.

Artículo 66. (Caracterización de Auditoría Interna del SGC)

El Área de Planificación, asegurará que se cumplan los siguientes requisitos internos para la apropiada gestión de las auditorías internas al SGC de la AGETIC:

- a. **Criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría:** Aplicara requisitos legales (CPE, Leyes, Decretos Supremos, Resoluciones Ministeriales, Resoluciones Administrativas y otros), requisitos específicos establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad (Norma ISO 9001:2015 y otros) y los Requisitos propios de la Institución;
- b. **Disponibilidad de auditores internos:** Asegurara un equipo de auditores internos SGC calificados y en formación. Para esto, deberá prever el presupuesto necesario;

Los criterios para la calificación de auditores internos serán:

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

CLASIFICACIÓN	FORMACIÓN O CERTIFICACIÓN	HORAS PRACTICA
Auditor Interno Líder	Formación de Auditores Internos de Sistemas de Gestión de Calidad con un mínimo de 14 horas	8 (Verificable)
Auditor Interno calificado	Formación de Auditores Internos de Sistemas de Gestión de Calidad con un mínimo de 10 horas	5 (Deseable)
Auditor Interno en formación	Formación de Auditores Internos de Sistemas de Gestión de Calidad con un mínimo de 5 horas	0

Nota: El Representante de la Alta Dirección designará al Auditor Líder y a los Auditores Internos, mismos que deberán cumplir con los requisitos previos.

- c. Planificación y realización de las Auditorías Internas de Calidad:** Planificar, organizar y coordinar la realización de las auditorías internas de la calidad en la AGETIC según lo establecido en el Artículo 67;
- d. Asegurar que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente:** Una vez concluyan las Auditorías Internas en el plazo máximo de 10 días hábiles;
- e. Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada:** Los Jefes y Responsables de las Unidades y Áreas, deberán presentar en el plazo máximo de 7 días hábiles las propuestas de correcciones y acciones correctivas consecuentes al Área de Planificación. Las revisiones sobre el contenido de las mismas serán adoptadas en consenso con el Representante de la Alta Dirección. Si no hubiese consenso y/o que las acciones correctivas propuestas requieran de la decisión de la Alta Dirección, el Área de Planificación realizará las gestiones correspondientes hasta lograr su aprobación. Corresponderá a los responsables y en los plazos establecidos presentar las evidencias objetivas consecuentes para el cierre de las No Conformidades correspondientes. Para cumplir con la determinación de las correcciones y acciones correctivas se aplicará lo determinado en el Capítulo X;
- f. Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías:** Asumirá la responsabilidad sobre la conservación de la información documentada correspondiente.

Artículo 67. (Planificación y Realización de las Auditorías Internas)

La planificación de las Auditorías Internas de Calidad se iniciará antes de su realización.

Para este propósito el Área de Planificación realizará lo siguiente:

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- a. Precisar las fechas para la realización de la auditoría interna y comunicar a todo el personal a través de Circular;
- b. Elaborar el Plan de Auditoría Interna y aprobarlo por la Alta Dirección;
- c. Conformar el equipo de Auditores Internos de la Calidad, con la aprobación del Representante de la Alta Dirección. Opcionalmente, sugerir la contratación de Auditores Internos (externos) para la realización de la Auditoría Interna, cuando la capacidad interna no sea la apropiada;
- d. Publicar y comunicar a toda la AGETIC el Plan de Auditoría Interna;
- e. Aplicar los siguientes criterios:
 - Asegurar que la selección de los auditores cumpla con los principios de objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría;
 - Llevar a cabo las reuniones de coordinación necesarias con el equipo auditor para:
 - i. Precisar fechas de programación de la auditoría, ii. Revisar el alcance y aspectos relevantes de la auditoría, iii. De acuerdo al Plan de Auditoría asignar al equipo auditor, iv. Precisar los criterios de auditoría y v. Atender todas las inquietudes y aspectos de logística que el equipo auditor haga notar para asegurar la apropiada realización de la auditoría del SGC;
 - Preparar y entregar lo necesario al equipo auditor para aplicar durante la realización de la auditoría:
 1. Reglamento del Sistema de Gestión de la Calidad de la AGETIC;
 2. Informe de Auditoría (previa) y copias del registro de Acciones correctivas;
 3. Lista de verificación de auditorías.

Durante la realización de las Auditorías Internas de Calidad el Auditor Líder y equipo auditor deberán cumplir con las siguientes directrices:

- a. Realizar la Auditoría Interna al SGC según el Plan de Auditoría Interna aprobado;
- b. Registrar los hallazgos de auditoría en los registros asignados;
- c. Elaborar el Informe de Auditoría, realizar la presentación para consideración y aprobación del Representante de la Alta Dirección.

Artículo 68. (Seguimiento a la Implementación de Correcciones y Acciones Correctivas correspondientes a la Auditoría Interna)

De acuerdo a los plazos establecidos, el Área de Planificación realizará las actividades de seguimiento para verificar que las acciones tomadas se hayan cumplido.

- a. Cada Unidad y Área presentará al Área de Planificación el descargo de Auditoría Interna o documento similar y posteriormente según cronograma las evidencias objetivas (*documentación de respaldo*);
- b. El Área de Planificación centraliza las notas a fin de evaluar la eficacia de las acciones tomadas;

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- c. Cuando corresponda se aplicará nuevamente Formulario N° 2 Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas.

Artículo 69. (Revisión por la Alta Dirección)

La **Alta Dirección**, de manera anual y de forma extraordinaria cuando así lo considere oportuno, realizará la revisión del SGC de la AGETIC para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la planeación estratégica determinada.

Artículo 70. (Entradas de la Revisión por la Alta Dirección)

La información de entrada para la revisión por la **Alta Dirección** deberá incluir:

- a. Resultados por auditorías: registro e Informe de Auditoría Interna del SGC;
- b. Retroalimentación del cliente: Informe de Evaluación a la Satisfacción del Cliente Sector Público;
- c. Retroalimentación del cliente: Informe de Evaluación a la Satisfacción del Cliente Beneficiarios;
- d. Partes interesadas: Requisitos de partes interesadas (Reglamento del Sistema de Gestión de la Calidad de la AGETIC);
- e. Desempeño del producto/servicio, proceso y el SGC según lo establecido en el Reglamento del Sistema de Gestión de la Calidad;
- f. Estado de las acciones correctivas, cambios que podrían afectar al SGC y recomendaciones para la mejora de los registros: Acciones correctivas, cuadro de seguimiento de acciones correctivas;
- g. Resultados de revisiones anteriores: Informe de Revisión por la Alta Dirección de la gestión anterior;
- h. Contexto de la Organización;
- i. El Pensamiento Basado en Riesgos en la Organización;
- j. Desempeño Proveedores;
- k. Logro de Objetivos de la Calidad acorde con los Objetivos Institucionales;
- l. Resultados de Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión de la Calidad;
- m. Disponibilidad de recursos.

Artículo 71. (Salidas de la Revisión por la Alta Dirección)

Las salidas de la revisión por la Alta Dirección se detallarán en el Informe de Revisión, este incluirá las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. Las oportunidades de mejora;
- b. Cualquier necesidad de cambio en el SGC;
- c. Las necesidades de recursos.

El Área de Planificación conservará la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Alta Dirección.

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

CAPÍTULO X MEJORA

Artículo 72. (Generalidades)

Las Unidades y Áreas determinarán y seleccionarán las oportunidades de mejora e implementarán cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente: Entidades Públicas y Beneficiarios; y aumentar su satisfacción. Estas acciones incluirán:

- a. Mejorar los productos/servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras:
 - Diseño y desarrollo de aplicaciones informáticas;
 - Diseño y desarrollo de normativa regulatoria.
- b. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados:
 - Control de las salidas no conformes;
 - Determinación de acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
- c. Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.
 - Criterios determinados para el seguimiento y evaluación.

Artículo 73. (No Conformidad y Acción Correctiva)

Las Unidades y Áreas, cuando ocurra una No Conformidad deberán:

- a. Reaccionar ante la no conformidad y cuando sea aplicable:
 - Tomar acciones para controlarla y corregirla;
 - Hacer frente a las consecuencias.
- b. Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - La revisión y el análisis de la no conformidad;
 - La determinación de las causas de la no conformidad.

Será responsabilidad de los Jefes y/o Responsables de las Unidades y Áreas determinar las Correcciones/Acciones Correctivas de toda no conformidad y documentar los descargos correspondientes.

Las conclusiones del análisis de causas y la determinación de acciones correctivas deberán quedar registradas en el Formulario N° 2 Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas.

Artículo 74. (Implementación de las Acciones Correctivas)

Las Unidades y Áreas son las encargadas para la implementación de las acciones correctivas determinadas, de acuerdo al Formulario N° 2 Reporte de Acciones Correctivas y

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

Preventivas y harán conocer al Área de Planificación, las acciones correctivas, adjuntando las evidencias objetivas (documentación de respaldo) relacionadas.

Artículo 75. (Revisión de la Eficacia de las Acciones Correctivas Tomadas)

Cuando así lo considere pertinente el Representante de la Alta Dirección, en coordinación con el Área de Planificación, llevarán a cabo la revisión del estado de implementación de las acciones correctivas tomadas y su correspondiente eficacia. Sus observaciones quedarán registradas en el Formulario N° 3 Registro de Seguimiento de Acciones Correctivas/Acciones Preventivas.

Para asegurar la eficacia de las acciones, las preguntas de control son:

- a. Se ha eliminado la causa raíz: SI – NO;
- b. Se tiene evidencia del cambio que generó la aplicación de la AC: SI – NO;
- c. La evidencia disponible es suficiente para dar por cerrada la AC: SI – NO.

Si una de las respuestas a las tres interrogantes es negativa, se deberá proceder con un nuevo análisis de causas y dar aportes adicionales para evaluar las razones de la falta de eficacia de las acciones tomadas. De acuerdo a las resoluciones, tomará la decisión de:

- a. Ampliar el tiempo para la implantación de la acción correctiva, o
- b. Volver con la aplicación de un nuevo análisis de causas.

Artículo 76. (Mejora Continua)

Para asegurar la conveniencia de la mejora continua, la adecuación y eficacia del SGC, se aplicará lo descrito en el Capítulo X del presente Reglamento, considerando los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la Alta Dirección (Informe de Revisión), para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de esta mejora.



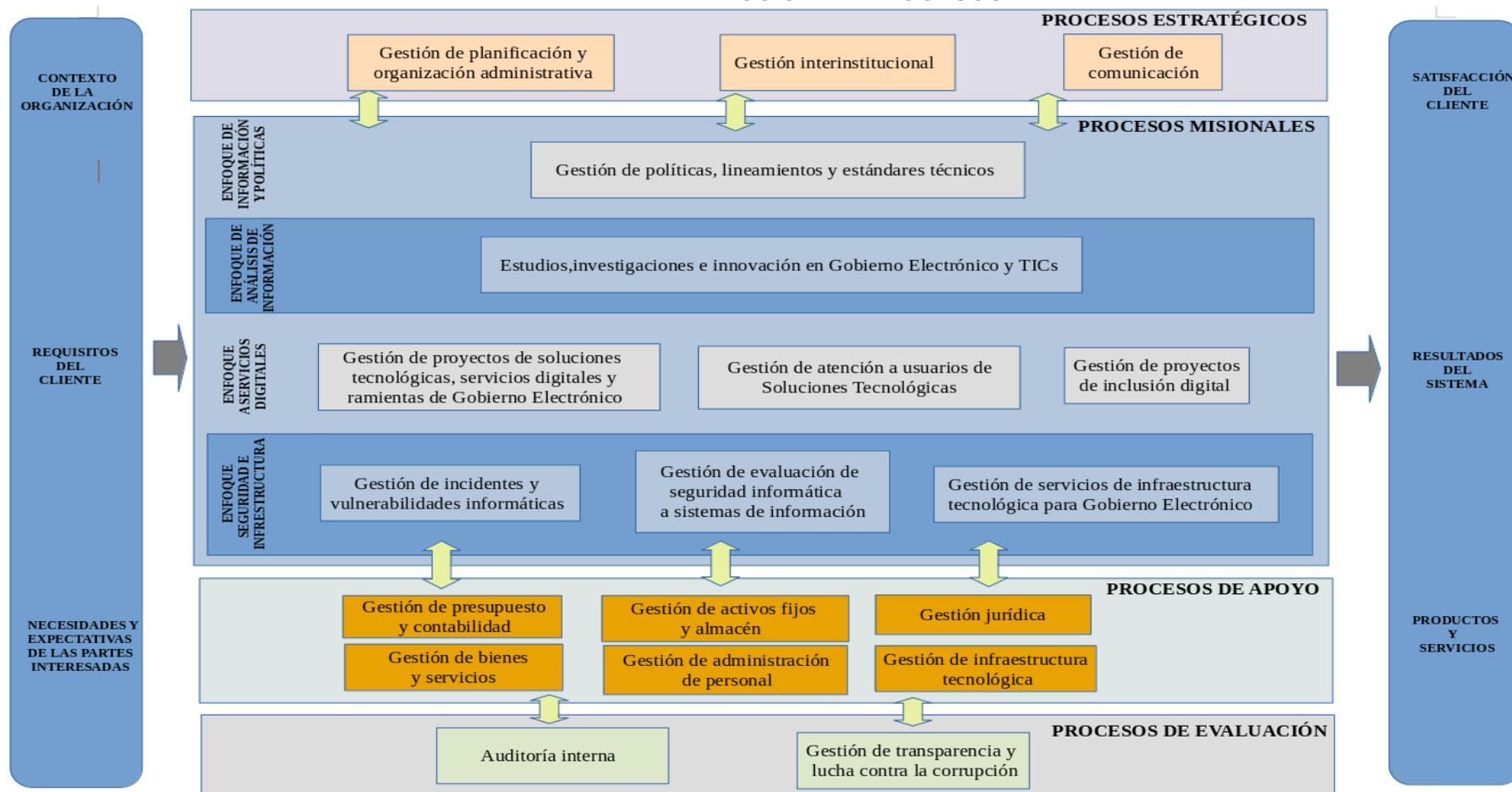
REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

ANEXO N° 1 MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS



	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

ANEXO N° 2

Acta de Compromiso de la Alta Dirección

Con el propósito de mantener el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la AGETIC, según las atribuciones de la Alta Dirección, hago explícito el siguiente compromiso:

- a) Liderar y promover el mantenimiento y mejora del SGC en la AGETIC en el marco de la misión, visión, valores, principios, los mandatos, las competencias y atribuciones conferidas a la entidad.
- b) Establecer y difundir la política y objetivos de la calidad, coherentes con el contexto y la dirección estratégica de la AGETIC.
- c) Garantizar la integración de los requisitos del SGC en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la entidad; manteniendo, mejorando y actualizando los procesos y sus procedimientos.
- d) Garantizar que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles en el Plan Operativo Anual y Presupuesto Anual.
- e) Promover el uso del enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- f) Promover una cultura orientada a cumplir con los principios de gestión de la calidad; en particular con el enfoque en la satisfacción del cliente, los procesos y la mejora continua.
- g) Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
- h) Coadyuvar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicando a sus áreas de responsabilidad.
- i) Garantizar que se lleve a cabo las mediciones, análisis y mejora del SGC.

En señal de conformidad firmo al pie de la presente Acta de Compromiso.



Lic. Vladimir Terán Gutierrez
Director General Ejecutivo
AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Paz, 20/11/2024



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

ANEXO N° 3 PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA (Documento Referencia)	RESPONSABLE	FORMA DE EVALUACIÓN

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

ANEXO N° 4 CUESTIONARIOS DE PERCEPCIÓN PARA EL SECTOR PÚBLICO

PRODUCTO Y/O SERVICIO:

Con el fin de evaluar la percepción sobre la calidad del producto que brinda la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), y a objeto de lograr la mejora continua, le solicitamos responder las siguientes preguntas:

1. ¿Que producto o servicio ha recibido de la AGETIC y en que año? *

2. ¿Cuál es el grado de satisfacción del producto o servicio proporcionado por la AGETIC? *

- NADA SATISFECHO
- UN POCO SATISFECHO
- SATISFECHO
- MUY SATISFECHO
- TOTALMENTE SATISFECHO

3. ¿El producto o servicio proporcionado por la AGETIC cumple con sus requerimientos actuales? *

- NO CUMPLE
- PARCIALMENTE CUMPLE
- SI CUMPLE

4. ¿Cuál es el grado de satisfacción del acompañamiento de la AGETIC, del producto o servicio entregado hasta su puesta en producción? *

- NADA SATISFECHO
- UN POCO SATISFECHO
- SATISFECHO
- MUY SATISFECHO
- TOTALMENTE SATISFECHO

5. ¿Como califica el trato que recibió del personal de la AGETIC? *

- MUY MALO
- MALO
- REGULAR
- BUENO
- MUY BUENO



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

6. ¿El tiempo de respuesta que recibió del personal de la AGETIC, fue adecuado? *

SI

NO

Sugerencias y/o Recomendaciones:

Nombre de la Entidad donde trabaja: *

Nivel Jerárquico *

EJECUTIVO

OPERATIVO

TÉCNICO

Fecha: *

dd/mm/aaaa

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

ANEXO N° 5 CUESTIONARIOS DE PERCEPCIÓN PARA BENEFICIARIOS

1. ¿El tiempo de respuesta que recibió del personal de la AGETIC para su requerimiento fue adecuado? *

- SI
- NO

2. ¿Cómo califica la orientación y asesoramiento que ha recibido por parte del personal de la AGETIC? *

- MUY MALO
- MALO
- REGULAR
- BUENO
- MUY BUENO

3. ¿Cuál es su grado de satisfacción de la solución proporcionada por el personal de la AGETIC para resolver su requerimiento? *

- NADA SATISFECHO
- UN POCO SATISFECHO
- SATISFECHO
- MUY SATISFECHO
- TOTALMENTE SATISFECHO

4. ¿Cuál es su grado de satisfacción del trato que recibió por el personal de la AGETIC? *

- NADA SATISFECHO
- UN POCO SATISFECHO
- SATISFECHO
- MUY SATISFECHO
- TOTALMENTE SATISFECHO

5. ¿A través de que medio de comunicación interactuó con el personal de la AGETIC? *

- LLAMADA TELEFÓNICA
- CORREO ELECTRÓNICO
- WHATSAPP
- REDES SOCIALES
- PRESENCIAL



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

6. ¿Su requerimiento fue resuelto de forma satisfactoria?

- SI
- NO

Nombre y Apellido *

Ocupación *

Fecha *

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
	Código: AP-R05	Versión: 2 Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

- PESO ASIGNADO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

Se asigna un peso específico a cada opción presentada al encuestado.

	<ul style="list-style-type: none"> Nada satisfecho Muy malo 	<ul style="list-style-type: none"> Un poco satisfecho Malo 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfecho Regular 	<ul style="list-style-type: none"> Muy satisfecho Bueno 	<ul style="list-style-type: none"> Totalmente satisfecho Muy bueno
PESO	1	2	3	4	5

- INTERVALOS PARA APLICACIÓN DE ACCIONES DE ACUERDO A RESULTADOS GENERALES OBTENIDOS**

De acuerdo a los resultados obtenidos se procederá o no a la aplicación de acciones correctivas.

INTERVALO	ACCIONES A SEGUIR	CRITERIO
0 - 1	Aplicación de Acciones Correctivas de forma inmediata	- Nada Satisfecho - Muy Malo
1 - 2	Aplicación de Acciones Correctivas de forma inmediata	- Un Poco Satisfecho - Malo
2 - 3	Aplicación de Acciones Correctivas	- Satisfecho - Regular
3 - 4	Ninguna	- Muy Satisfecho - Bueno
4 - 5	Ninguna	- Totalmente Satisfecho - Muy Bueno



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

ANEXO N° 6 LISTA DE VERIFICACIÓN

UNIDAD/ÁREA:						
PROCESO:						
Nombres, Apellidos y Firma de los Auditores Asignados				Fecha:		
				Hora Inicio:		
				Hora Final:		
Nombre y Apellido del Responsable de la Unidad/Área Auditada						
DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
	SI	NO		SI	NO	N/A
MOF			Leyes/Decretos/Res. Suprema/RA. ADM/Reglamentos			
Fichas de Procesos			Políticas			
Procedimientos / Formularios			Matriz de Riesgo y Plan de Acción			
INFRAESTRUCTURA (ORDEN Y LIMPIEZA) / EVIDENCIAS						
N°	ASPECTO			SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Las áreas se encuentran limpias y ordenadas?					
2	¿Los estantes/escriptorios están ordenados?					
3	¿El espacio y distribución es adecuado?					
4	¿La iluminación y conexiones eléctricas están funcionando?					
5	¿El equipo informático es adecuado para realizar su trabajo?					
6	¿Cuenta con el software adecuado para la realización de sus funciones?					
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
N°	ASPECTO			SI	NO	OBSERVACIONES
7	¿Tiene su ficha de proceso y procedimiento relacionados?					
8	¿Se mantiene y conserva información documentada relacionada a su proceso?					
9	¿Conoce cuáles son los clientes y partes interesadas de la AGETIC y sus requisitos?					
10	¿Cómo se comunica al cliente los requisitos, así como atención de sus quejas?					
11	¿Conoce la Misión y Visión de la AGETIC?					
12	¿Conoce y comprende la política de calidad de la AGETIC?					
13	¿Conoce el organigrama y el MOF?					
14	¿Sabe (comprende) qué es un riesgo y oportunidad?					
15	¿Ha identificado los riesgos y oportunidades relacionados a su área y proceso? (verificar información documentada)					
16	¿Tiene resultados de la eficacia de las acciones determinadas para abordar los riesgos y oportunidades? (verificar información documentada)					
17	¿Conoce cuáles son los objetivos de la calidad y dónde se encuentran? (verificar información documentada)					
18	¿Cuenta con un Plan de Calibración y certificados, o de mantenimiento? (si corresponde)					
19	Verificación de la Utilización de Formularios, Planillas y Otros, con el respectivo logro de la ISO y que los mismos se hallen actualizados.					



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

GESTIÓN DE PROCESOS

SUBPROCESO				
Documento (evidencia)	Cite/correlativo	Fecha	Plazo	Posible No Conformidad

SUBPROCESO				
Documento (evidencia)	Cite/correlativo	Fecha	Plazo	Posible No Conformidad

SUBPROCESO				
Documento (evidencia)	Cite/correlativo	Fecha	Plazo	Posible No Conformidad

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

**ANEXO N° 7
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA SGC**

Fecha de la Auditoría:	
Fecha del Informe:	
Norma:	ISO 9001:2015

GENERALIDADES

TIPO DE AUDITORÍA	AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE LA CALIDAD DE LA AGETIC
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	Documentos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015
LUGARES	Oficina Central
AUDITOR LÍDER	

UNIDAD O ÁREA	AUDITORES INTERNOS

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

ÍNDICE

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA INTERNA
2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA AGETIC
3. REQUISITOS Y CRITERIOS DE AUDITORÍA
4. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA
5. FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA
6. HALLAZGOS



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA INTERNA
2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA AGETIC
3. REQUISITOS Y CRITERIOS DE AUDITORÍA
4. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA
5. FORTALEZAS

N°	Unidad/Área/Ámbito	Fortalezas
1	Unidad/Área	
2	Organización	
3	Personal	
4	Desarrollo organizacional	
5	Infraestructura	
6	Gestión de sistemas informáticas TIC	
7	Comunicación institucional	

6. HALLAZGOS: NO CONFORMIDADES (NC) – OFICINA CENTRAL

ÍTEM	RESULTADO DE LA AUDITORÍA
1.	
n....	

7. HALLAZGOS: NO CONFORMIDADES (NC) – OFICINA COMODATO

ÍTEM	RESULTADO DE LA AUDITORÍA
1.	
n....	



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS: NO CONFORMIDADES (NC)

REQUISITO		NA	F	CF	OM	NC
4						
4.1	Comprensión de la organización					
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas					
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad					
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos					
5						
5.1	Liderazgo y compromiso.					
5.1.2	Enfoque al cliente.					
5.2	Política.					
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.					
6						
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades					
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos					
6.3	Planificación de los cambios					
7						
7.1	Recursos					
7.1.2	Personas					
7.1.3	Infraestructura					
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos					
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición					
7.1.6	Conocimiento de la organización					
7.2	Competencia					
7.3	Toma de conciencia					
7.4	Comunicación					
7.5	Información documentada					
8						
8.1	Planificación y control operacional					
8.2	Requisitos para los productos y servicios					
8.2.1	Comunicación con el cliente					
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios					



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

REQUISITO		NA	F	CF	OM	NC
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios					
8.3.1	Generalidades					
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo					
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo					
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo					
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo					
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo					
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente					
8.4.1	Generalidades					
8.4.2	Tipo y alcance del control					
8.4.3	Información para los proveedores externos					
8.5	Producción y provisión del servicio					
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio					
8.5.2	Identificación y trazabilidad					
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
8.5.4	Preservación					
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega					
8.5.6	Control de los cambios					
8.6	Liberación de los productos y servicios					
8.7	Control de las salidas no conformes					
9						
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación					
9.1.2	Satisfacción del cliente					
9.1.3	Análisis y evaluación					
9.2	Auditoría interna					
9.3	Revisión por la dirección					
10						
10.1	Generalidades					
10.2	No conformidad y acción correctiva					
10.3	Mejora continua					



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

ANEXO N° 8 PROGRAMA DE AUDITORÍAS DEL SGC

OBJETO

N°	ETAPA	OBJETIVO	LUGARES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
				S-1	S-2	S-3	S-4	S-1	S-2	S-3	S-4	S-1	S-2	S-3	S-4	S-1	S-2	S-3	S-4	S-1	S-2	S-3	S-4	S-1	S-2	S-3	S-4	S-1	S-2	S-3	S-4	S-1	S-2	S-3	S-4	S-1	S-2	S-3	S-4
1	CONCIENTIZACIÓN DE LA ISO 9001																																						
2	AUDITORÍAS INTERNAS ISO 9001																																						

OBSERVACIONES		
CRITERIOS PARA LA PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SGC		RESOLUCIONES BASE ADOPTADAS PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SGC
1.	Resultados de Auditorías Previas	
2.	Estado e importancia de Procesos	
3.	Áreas a auditar	
4.	Requisitos de la norma	
5.	Alcance, frecuencia y metodología	
6.	Equipo de auditoría	

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
Código: AP-R05	Versión: 2	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

**ANEXO N° 9
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA DEL SGC**

- 1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA INTERNA**
- 2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA AGETIC**
- 3. REQUISITOS A EVALUAR SEGÚN PROCESOS**
- 4. EQUIPO AUDITOR**

Auditor Líder:	
Auditores:	1.
Auditores en formación:	2.

- 5. CRITERIOS DE AUDITORÍA**
- 6. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA**
Ver ANEXO N° 1
- 7. CRONOGRAMA DE LA AUDITORÍA**
Ver ANEXO N° 2



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

ANEXO N°1

Ubicación:	
Norma:	
Tipo de auditoría:	
Grupo Auditor:	
Fecha	

(Indicar fecha)

HORARIO	PROCESO	RESPONSABLE	CLÁUSULA DE LA NORMA

FECHA DE REALIZACIÓN (Indicar)

HORARIO	PROCESO	RESPONSABLE	CLÁUSULA DE LA NORMA



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

**ANEXO Nº 2
CRONOGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
GESTIÓN 20XX**

FECHA		
HORARIO	UNIDADES/ÁREAS	EQUIPO AUDITOR SGC
ALMUERZO		

	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC	
	Código: AP-R05	Versión: 2

**FORMULARIO N° 2
 REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

1. DATOS DEL HALLAZGO							
N°		FECHA:		TIPO DE ACCIÓN	Correctivo (detectada)	Preventiva (Potencial)	
Referencia del Hallazgo (Origen):						Requisito ISO 9001	
3. ANÁLISIS DE CAUSA							
Participantes:					Fecha:		
Técnica de análisis:							
4. ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA							
Descripción de las acciones correctivas (*)					Responsable(s)	Plazo	

Nota: El seguimiento a la implementación de las acciones correctivas, así como la verificación de la eficacia de las acciones tomadas, se describe en el registro Cuadro de Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

FORMULARIO N° 4 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SGC

Fecha de emisión:

Elaborado por:

CAMBIO	ACCIÓN DETERMINADA	RESPONSABLE	RECURSOS	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO



REGLAMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA AGETIC

Código: AP-R05

Versión: 2

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0003/2025, de 13/01/2025

FORMULARIO N° 5 FORMULARIO DE MEDIDAS PARA ABORDAR EL PLAN DE ACCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS/OPORTUNIDADES



FORMULARIO DE MEDIDAS PARA ABORDAR EL PLAN DE ACCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS/OPORTUNIDADES

Código:	Versión: 0	APROBADO:																									
UNIDAD/ÁREA ORGANIZACIONAL:																											
PROCESO	FECHA DE ELABORACIÓN:																										
N°	OPERACIÓN	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO/OPORTUNIDAD				EVALUACIÓN DEL RIESGO				EVALUACIÓN DE LA OPORTUNIDAD				TRATAMIENTO DEL RIESGO/OPORTUNIDAD (PLAN)				EVALUACIÓN DEL RIESGO (Realizado por las Unidades y Áreas)			EVALUACIÓN DE LA OPORTUNIDAD (Realizado por las Unidades y Áreas)			SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA (Realizado por el Área de Planificación)			
		RIESGO O OPORTUNIDAD	CAUSA(S)	EFECTO(S)	UNIDAD O ÁREA	PROBABILIDAD (P)	IMPACTO (I)	NIVEL DEL RIESGO (PxI)	DECISIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD (B)	BENEFICIO (P)	NIVEL DE OPORTUNIDAD (BxP)	DECISIÓN DE OPORTUNIDAD	Acciones	Evidencia	Plazo	Responsable (s)	Probabilidad (B)	Impacto (I)	Nivel de Riesgo (BxI)	Probabilidad (B)	Beneficio (P)	Nivel de Oportunidad (BxP)	Verificación de la Evidencia	Recurrencia del Riesgo	Grado de Eficacia	Requiere una nueva Acción (NE o PE)

OBSERVACIÓN:

RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN

Elaborado por: Nombre, Cargo y Firma Digital	Aprobado por: Nombre, Cargo y Firma Digital	Revisado por el Área de Planificación: Nombre, Cargo y Firma Digital Fecha de Revisión:	Aprobado por el Área de Planificación: Nombre, Cargo y Firma Digital Fecha de Aprobación:
---	--	---	--