



**COPIA LEGALIZADA**

**RESOLUCIÓN MINISTERIAL No.- 943/21.**

La Paz, 07 de octubre de 2021.

**CONSIDERANDO:**

Que, el párrafo II del artículo 103 de la Constitución Política del Estado establece que, el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación. Así también el numeral 4 del párrafo I del artículo 175 del Texto Constitucional establece que, las Ministras y los Ministros de Estado son servidoras y servidores públicos, que tienen entre sus atribuciones dictar normas administrativas en el ámbito de sus competencias.

Que, el Parágrafo I del Artículo 75 de la Ley N° 164 de 08 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, señala que el nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población.

Que, el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, establece la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, asimismo define las atribuciones de la Presidenta o Presidente, Vicepresidenta o Vicepresidente y de las Ministras o Ministros, así como los principios y valores que deben conducir a los servidores públicos, orientando la gestión pública por principios de eficiencia, eficacia, competencia y resultados.

Que, el Numeral 22, Parágrafo I del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 29894 establece que, entre las atribuciones de las Ministras o Ministros del Órgano Ejecutivo, la de emitir resoluciones ministeriales, bi-ministeriales y multinministeriales en coordinación con los Ministros que correspondan, en el marco de sus competencias.

Que, mediante Decreto Supremo N° 1793 de 13 de noviembre de 2013, se aprobó el Reglamento para el desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación, para la implementación del Plan de Gobierno Electrónico.

Que, por Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017, se aprobó el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos, mismo que en su disposición transitoria primera determina el plazo para que las diferentes entidades del sector público en cumplimiento a esta norma inicien los procesos respectivos para proponer sus propios planes.

Que, la Resolución Ministerial N° 739/18 de 12 de julio de 2018, dispone aprobar el "PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL", dicho anexo define las bases para la implementación del Gobierno Electrónico en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.



Que, por Resolución Ministerial N° 036/19 de 14 de enero de 2019 se aprueba el "PLAN DE IMPLEMENTACION DE SOFTWARE LIBRE Y ESTANDARES ABIERTOS DEL MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y PREVISION SOCIAL", el mencionado plan refiere en el inciso b) del Subnumeral 5.8. del Numeral 5 que el MTEPS "dispondrá de herramientas automatizadas para la gestión de soporte a usuarios".

Que, mediante Informe MTEPS-DGP-UTIC-ADS-MACV-0095-INF/21 de 30 de agosto de 2021, emitido por la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, se menciona: "La problemática principal respecto a la atención en soporte y mantenimiento de las diferentes áreas de la UTIC, es el ingreso de solicitudes por diferentes medios (Notas, Correos electrónicos y verbales), los que por un lado no permiten determinar el estado en el que se encuentra la atención a la solicitud, ni tampoco realizar un seguimiento efectivo del personal que está a cargo de su atención, por lo que se hace imprescindible contar con una herramienta que permita centralizar los requerimientos de todo el personal del MTEPS a la UTIC, coadyuvando por un lado a mejorar el tiempo en el que se hace conocer un requerimiento, su seguimiento del estado y quien está atendiendo, la solución que se ha brindado y el tiempo en el que se dio atención, en un formato denominado TICKET que permite almacenar toda la información mencionada, además de poder tener información estadística importante...". (sic). -----

Que, también se concluye en el citado Informe que "En cumplimiento al Plan de Implementación de Gobierno Electrónico del MTEPS aprobado según Resolución Ministerial No-739/18, de 12 de julio de 2018 y ejecución del POA 2021 de la UTIC referente a la actividad PRO/2021/0067 "Implementar un sistema de ticket para el soporte de la UTIC", se realizó el Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación del "Sistema de Atención TIC (SAT)" el cual se encuentra publicado bajo la siguiente dirección url: <https://sii.mteps.gob.bo>". -----

Que, el Informe MTEPS-DGAJ-UGJ-GAMG-0628-INF/21 de 30 de septiembre de 2021, concluye que "...es legalmente viable la aprobación de la implementación del Sistema de Atención TIC (SAT), como un sistema de gestión de tickets para el soporte técnico por la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones a las servidoras y servidores públicos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, el cual se encuentra publicado bajo la siguiente dirección url: <https://sii.mteps.gob.bo>. Asimismo, corresponde que la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dependiente de la Dirección General de Planificación del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, efectúe las gestiones pertinentes para la difusión y cumplimiento de lo dispuesto en el proyecto de Resolución Ministerial, Asimismo quedará encargada de planificar y gestionar las capacitaciones pertinentes a las servidoras y servidores públicos del MTEPS para el uso del Sistema de Atención TIC (SAT)". -----

**POR TANTO:** -----

La Ministra de Trabajo, Empleo y Previsión Social en uso específico de sus atribuciones conferidas por ley, -----

**RESUELVE:** -----





**PRIMERO.- APROBAR** la implementación del Sistema de Atención TIC (SAT), como un sistema de gestión de tickets para el soporte técnico por la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones a las servidoras y servidores públicos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, el cual se encuentra publicado bajo la siguiente dirección url: <https://sii.mteps.gob.bo>.-----

**SEGUNDO.- APROBAR** el “Manual de Usuario del Sistema de Atención TIC (SAT)”, que en anexo forma parte indivisible de la presente Resolución Ministerial. -----

**TERCERO.-** La Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dependiente de la Dirección General de Planificación del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, queda encargada de efectuar las gestiones pertinentes para la difusión y cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Ministerial, Asimismo queda encargada de planificar y gestionar las capacitaciones pertinentes a las servidoras y servidores públicos del MTEPS, para el uso del Sistema de Atención TIC (SAT). -----

*Regístrese, comuníquese y archívese.* -----

Fdo. Verónica Patricia Navia Tejada, MINISTRA DE TRABAJO, EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL-----

Fdo. Gonzalo Omar Zambrana Avila, VICEMINISTRO DE EMPLEO, SERVICIO CIVIL Y COOPERATIVAS. -----  
MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y PREVISION SOCIAL. -----

Fdo. Fabiola Pareja Gutierrez, DIRECTORA GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS - MINISTERIO DE TRABAJO EMPLEO Y PREVISION SOCIAL. -----



**ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL**

La Paz, 07 de octubre de 2021

*[Handwritten signature]*  
Unidad Administrativa D.G.A.C.  
MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y PREVISION SOCIAL