

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 050/2024  
La Paz, 11 de junio de 2024

**VISTOS:**

El Informe MUSERPOL/DAA/US/INF/Nro0076/2024 elaborado por el Lic. Lic. Alejandro Erick Guisbert Flor, Jefe Unidad de Sistemas y Soporte Técnico, dependiente de la Dirección de Asuntos Administrativos.

El Informe Legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI/INF/Nro0104/2024 elaborado por la Abog. Pamela Heyddy Palacios Bautista, Profesional Jurídico Administrativo dependiente de la Dirección de Asesoramiento Jurídico Administrativo y Defensa Institucional.

**CONSIDERANDO I.**

Que, el Artículo 20 de la Constitución Política del Estado de 07 de febrero de 2009, establece que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

Que, el Artículo 103 Parágrafo II del texto constitucional prevé que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación. El Parágrafo I del Artículo 175, establece: "Las Ministras y Ministros de Estado son servidoras públicas y servidores públicos y tienen como atribuciones (3. La gestión de la Administración Pública en el ramo correspondiente. 4. Dictar normas administrativas en el ámbito de su competencia (...)"

Que, el Artículo 232 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, concordante con el Artículo 5 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, señala que la administración pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, la Ley N° 164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación de 08 de agosto de 2011 señala en su artículo 71 (PRIORIDAD NACIONAL) Se declara de prioridad nacional la promoción del uso de las tecnologías de información y comunicación para procurar el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos. Establece en su Artículo 72 (ROL DEL ESTADO). I. El Estado en todos sus niveles, fomentará el acceso, uso y apropiación social de las tecnologías de información y comunicación, el despliegue y uso de infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección de las usuarias y usuarios, la seguridad informática y de redes, como mecanismos de democratización de oportunidades para todos los sectores de la sociedad y especialmente para aquellos con menores ingresos y con necesidades especiales. II. Las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de sus funciones. III. El Estado promoverá de manera prioritaria el desarrollo de contenidos, aplicaciones y servicios de las tecnologías de información y comunicación en las siguientes áreas: 3. En gestión gubernamental, como mecanismo para optimizar los sistemas existentes y crear nuevos para atender la demanda social, facilitar el acceso y uso intensivo de estos sistemas a nivel interno de cada unidad gubernamental, entre entidades gubernamentales, entre las ciudadanas y ciudadanos con las entidades gubernamentales.

Que, la Ley N° 164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, regula en su Artículo 75 (GOBIERNO ELECTRÓNICO). I. 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. El Artículo 76 de la Ley N° 164, establece que el Estado fijará los mecanismos y condiciones que las entidades Públicas aplicarán para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, que permitan lograr la prestación de servicios eficientes. Regula en su Artículo 77 (SOFTWARE LIBRE). I. Los Órganos Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Electoral en todos sus niveles, promoverán y priorizarán la utilización del software libre y estándares abiertos, en el marco de la soberanía y seguridad nacional. II. El Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, elaborará el plan de implementación de software libre y estándares abiertos en coordinación con los demás órganos del Estado y entidades de la administración pública.

Que, la Ley N° 650 en su Artículo 1 prescribe "Se eleva a rango de Ley la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 que contiene 13 pilares de la Bolivia Digna y Soberana: 4. Soberanía científica y tecnológica con identidad propia".

Que, el Decreto Supremo N° 1793 de 13 de noviembre de 2013 señala en su Artículo 4 (Principios) p. IV. "El software a ser utilizado por las entidades públicas debe registrarse por los siguientes principios: a) Soberanía Tecnológica, debe permitir al Estado Plurinacional de Bolivia ejercer pleno control sobre las aplicaciones informáticas o software que utiliza, asegurando la Independencia Tecnológica del país y la Seguridad Informática

pág. 1



del Estado; b) Seguridad Informática del Código Fuente, debe permitir al Estado Plurinacional de Bolivia la posibilidad de auditar, conocer y modificar el código fuente del mismo sin requerir ningún tipo de autorización, para obtener el comportamiento deseado de parte de ellas y ningún otro no consentido o requerido, precautelando la Seguridad, Independencia y Soberanía Tecnológica de Bolivia; c) Descolonización del Conocimiento Tecnológico, debe permitir al Estado Plurinacional de Bolivia romper los lazos de dependencia tecnológica e informacional con respecto de terceros, garantizando la Soberanía Tecnológica y Seguridad Informática; y avanzar en el proceso de desarrollo de capacidades científicas e institucionales que permitan el desarrollo de la economía nacional en la construcción del vivir bien”.

Que, asimismo el Decreto Supremo N° 1793, establece en su Artículo 5 (Desarrollo de Contenidos y Aplicaciones TIC) I. El Estado promoverá de manera prioritaria el desarrollo de contenidos y aplicaciones y servicios de las TIC en software libre, utilizando estándares abiertos y velando por la seguridad de la información, en las siguientes áreas: e. En comunicación e información, a través de plataformas virtuales, promoviendo la creación de espacios de socialización, sensibilización y evaluación de las TIC en el Estado Plurinacional de Bolivia. En su párrafo II, estipula “El desarrollo de contenidos debe considerar los siguientes aspectos: a) Desarrollo de contenidos accesibles y de fácil manejo por parte de la población y el uso de términos de comprensión amplia y de uso común; b) El uso del castellano, y otros idiomas oficiales reconocidos en la Constitución Política del Estado, a fin de contribuir a la preservación y divulgación de los diferentes idiomas existentes en el Estado Plurinacional de Bolivia; c) Contenidos de índole social y culturalmente adecuados en relación a los valores y principios relacionados con la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia, la descolonización, despatriarcalización y el vivir bien; d) La generación y uso de contenidos educativos y culturales adecuados a la realidad local; e) La articulación de las oportunidades de la convergencia tecnológica en función a medios tradicionales y nuevos del TIC para la generación y difusión de contenidos.

Que, en su Artículo 7 señala (Desarrollo de Aplicaciones Digitales). El desarrollo de aplicaciones digitales por parte de las entidades públicas priorizará el uso de herramientas y plataformas de software libre, las cuales deben permitir a los usuarios y las usuarias: comunicarse entre sí, realizar trámites, entretenerse, orientarse, aprender, trabajar, informarse, activar servicios en las redes públicas de comunicaciones y realizar una serie de tareas de manera práctica y desde uno o más tipos de equipos terminales, proceso para el cual se enmarcarán en el uso de Estándares Abiertos, de modo que los contenidos sean democratizados y accesibles para los usuarios.

Que, mediante Decreto Supremo N° 1446 de fecha 19 de diciembre de 2012, se creó la Mutual de Servicios al Policía MUSERPOL, como institución pública descentralizada, de duración indefinida y patrimonio propio, con autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, bajo tuición del Ministerio de Gobierno, su accionar se rige en base a los principios de igualdad, oportunidad, legalidad, ética, transparencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, justicia, respeto, responsabilidad e interés social de sus afiliados.

Que, la Máxima Autoridad Ejecutiva en mérito a lo dispuesto en el inciso d) del apartado 8.2. del Manual de Organización y Funciones señala “Emitir Resoluciones Administrativas, instructivos, circulares y comunicados sobre asuntos de su competencia”.

## CONSIDERANDO II.

Que, el Informe MUSERPOL/DAA/US/INF/Nro0076/2024 de 04 de junio de 2024 elaborado por el Lic. Alejandro Erick Guisbert Flor, Jefe de Unidad de Sistemas y Soporte Técnico dependiente de la Dirección de Asuntos Administrativos por el que señala “Por la rápida evolución tecnológica y la constante necesidad de mejorar nuestros procesos internos, la Unidad de Sistemas y Soporte Técnico de la institución ha liderado un proceso de reestructuración tecnológica desde el año 2016. Este proceso ha implicado el desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas mediante el uso de software libre. Con esta iniciativa, la unidad ha evolucionado de simplemente brindar soporte tecnológico a desempeñar un papel activo en la creación y adaptación de soluciones informáticas basadas en los principios del software libre, ofreciendo independencia, estabilidad y seguridad informática. Estas soluciones se han diseñado con el propósito de contribuir a la gestión eficiente de los trámites en beneficio de nuestros afiliados y derechohabientes, mejorando los tiempos de procesamiento y reduciendo los errores humanos...”

Que, el Informe MUSERPOL/DAA/US/INF/N°0076/2024 hace conocer las herramientas tecnológicas de información y comunicación y sus características, las mismas que han sido desarrolladas por la Unidad de Sistemas y Soporte Técnico, en la Mutual de Servicios al Policía, desde la gestión 2016:

1. Plataforma Virtual de Trámites PVT - Módulo Complemento Económico; Creación de trámites del beneficio de Complemento Económico según sus modalidades: vejez, viudedad y orfandad; Realizar el registro y validación de requisitos necesarios según la modalidad; Realizar la calificación de cada trámite según parámetros; Realizar la generación automática de impresión de solicitud de pago; Establecer rango de fechas de pago para cada semestre; Gestión de descuento para el Auxilio Mortuario pagos a Futuro; Gestión de importación de pensión y rentas de (APS y SENASIR); Control de estados y ubicación de trámites; Generación de diversos reportes y gráficas; Gestión de roles y permisos.

pág. 2



2. **Plataforma Virtual de Trámites PVT - Módulo Fondo de Retiro Policial Solidario;** Creación de trámites del beneficio de Fondo de Retiro Policial Solidario según sus modalidades: Pago Global de Aportes, Fondo de Retiro Policial Solidario y Devolución de Aportes para el personal del sector activo; Realizar el registro y validación de requisitos necesarios según la modalidad; Realizar la calificación de cada trámite según el salario promedio cotizable y cantidad de aportes; Realizar la generación automática de impresión de solicitud; Generación automática de certificaciones según la modalidad; Generación automática de resoluciones según la modalidad; Control de estados y ubicación de trámites; Generación de reportes; Gestión de roles y permisos.

3. **Plataforma Virtual de Trámites PVT - Módulo Cuota Mortuoria;** Creación de trámites del beneficio de Cuota Mortuoria según sus modalidades: Fallecimiento del (la) Titular, Fallecimiento del (la) Cónyuge y Fallecimiento del (la) Viudo (a); Realizar el registro y validación de requisitos necesarios según la modalidad; Realizar la calificación de cada trámite según los parámetros de cuantías establecidos; Realizar la generación automática de impresión de solicitud; Generación automática de certificaciones según la modalidad; Generación automática de resoluciones según la modalidad; Control de estados y ubicación de trámites; Generación de reportes; Gestión de roles y permisos.

4. **Plataforma Virtual de Trámites PVT - Módulo Auxilio Mortuorio;** Creación de trámites del beneficio de Auxilio Mortuorio según sus modalidades: Fallecimiento del (la) Titular, Fallecimiento del (la) Cónyuge y Fallecimiento del (la) Viudo (a); Realizar el registro y validación de requisitos necesarios según la modalidad; Realizar la calificación de cada trámite según los parámetros de cuantías establecidos; Realizar la generación automática de impresión de solicitud; Generación automática de certificaciones según la modalidad; Generación automática de resoluciones según la modalidad; Control de estados y ubicación de trámites; Generación de reportes; Gestión de roles y permisos.

5. **Plataforma Virtual de Trámites PVT - Módulo Préstamos;** Creación de trámites de solicitud de préstamos (Anticipos, Cortos Plazo, Largo Plazo); Evaluación de capacidad crediticia; Evaluación de garantes; Gestión de roles y permisos; Control de ubicación y estado de trámites; Generación de planes de pago; Generación de Kardex; Cálculo de cobros, intereses (Corriente y Penal) en base a los días transcurridos; Importación automática de cobros (Descuento de Planilla de Comando General y SENASIR); Generación de cobros individuales; Generación de diversos reportes; Gestión y seguimiento de mora.

6. **Software de Seguimiento de Trámites Integral STI;** Asignación de Credenciales para el ingreso de la Aplicación Móvil - Módulo Oficina Virtual; Envío de Notificaciones específicas para los trámites de Complemento Económico; Envío de notificaciones de forma masiva; Envío de mensajes de texto SMS; Emisión de reportes de notificaciones y certificaciones; Brindar información sobre aportes de afiliados del sector Activo y Pasivo; Emisión de certificación de aportes para los afiliados; Importación de planillas COMANDO GENERAL, SENASIR, transcripciones de gestiones y disponibilidad; Importación de contribuciones de COMANDO, SENASIR y transcripciones.

7. **Software de Información y Reportes Préstamos Antiguos;** Generación de diversos reportes de los préstamos solicitados, en mora total, mora parcial y otros; Generación de gráficas.

8. **Software de Gestión de Prestatarios de gestión 1997;** Registro de Amortizaciones; Despliegue de trámites para uso exclusivo del área de Cobranzas.

9. **Central de Notificaciones Automatizada;** Envío automático de mensajes de texto a teléfonos celulares; Gestión de sim de las líneas telefónicas

10. **Aplicación Móvil PVT - Módulo Complemento Económico;** Enrolamiento facial de los beneficiarios del Complemento Económico; Solicitud de trámites mediante Control de vivencia; Actualización de números de teléfono de los beneficiarios; Seguimiento y control de los trámites para los beneficiarios; Consulta a trámites de Complemento Económico de gestiones pasadas.

11. **Aplicación Móvil PVT - Oficina Virtual;** Ingreso mediante credenciales de acceso asignadas en oficinas de la MUSERPOL; Descarga de plan de pagos de los trámites de préstamo; Descarga de kardex de los trámites de préstamo; Seguimiento de los trámites de préstamo según su estado; Seguimiento de trámites de Fondo de retiro; Control y seguimiento de los Aportes (Afiliados del sector Pasivo y Activo); Envío de notificaciones mediante la aplicación; Seguimiento de trámites vía QR.

12. **Plataforma Virtual Administrativa PVA;** Realizar la gestión del personal de planta y consultores en línea; Realizar la gestión de asistencia del personal para Unidad de Recursos Humanos; Control de asistencia para todo el personal de la institución; Gestionar solicitud y aprobación de permisos y licencias; Gestionar solicitud y aprobación de vacaciones; Generar solicitudes de material individual; Generación de planillas de haberes; Despliegue del marcado de asistencia de todo el personal eventual y consultores individuales; Generación de reportes de asistencia para eventuales y consultores, de acuerdo a un rango definido de fechas; Reporte de solicitudes de salidas, permisos y comisiones unido al reporte de registros de asistencia.



13. **Intranet Institucional;** Acceso a las distintas herramientas tecnológicas de la institución; Actualización de la contraseña de acceso mediante LDAP; Visualización de todos los números telefónicos internos de la Central Telefónica.
14. **Soporte Tecnológico – ZAMMAD;** Generación de tickets de soporte tecnológico por parte del personal de la institución; Asignación de los distintos tickets al personal de la unidad de sistemas para su respectiva atención; Asignación de prioridad del ticket generado.
15. **Seguimiento de Trámites - Complemento Económico;** Acceso mediante internet para consultar los trámites de complemento económico para los afiliados.
16. **Microservicio Firebase - Notificaciones App;** Envío de notificaciones a la aplicación móvil; Generación de reporte de notificaciones entregadas.
17. **Gestión de Correspondencia Interna y Externa – Sigec;** Gestión de correspondencia; Creación de Notas internas y asignación de Hoja de ruta; Creación de Informes y asignación de Hoja de ruta; Creación de Notas externas y asignación de Hoja de ruta; Impresión de las hojas de ruta; Seguimiento de correspondencia; Generación de Reportes y gráficas; Bandejas de entrada, pendientes para seguimiento y clasificación organizada.
18. **Correo Electrónico Institucional – Zimbra;** Envío y recepción correos electrónicos; Gestión para compartir carpetas y archivos; Chat integrado.
19. **Aplicación de Calificación de Servicio;** Gestión de Personal a ser evaluado; Registro de preguntas y respuestas a realizar en la encuesta; Generación de reportes de evaluación de personal.
20. **Gestión de Proyectos – TAIGA;** Creación de proyectos y tareas; Dispone de un tablero Kanban; Generación de reportes; Colaboración entre equipos de trabajo.
21. **Repositorio Virtual – Nextcloud;** Permite almacenar archivos y datos en un nuestro servidor; Sincronización de archivos; Facultad de compartir archivos.
22. **Página Web Institucional;** Visualización de información institucional; Chat en línea.
23. **Puntos Digitales de Consulta de Trámites - Aportes y Extracto Préstamos;** Ingreso mediante reconocimiento facial y verificación de datos obtenidos del Carnet de Identidad; Impresión de aportes realizado por los afiliados; Impresión de extracto de pagos de los préstamos vigentes y cancelados.

Que, el Informe MUSERPOL/DAA/US/INF/N°0076/2024 concluye señalando "...el equipo de la Unidad de Sistemas y Soporte Técnico ha liderado un proceso integral de reestructuración tecnológica desde el año 2016. Este proceso ha sido fundamentalmente impulsado por el diseño, desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas basadas en software libre, lo que ha permitido la automatización de numerosos procedimientos internos y externos de una manera más eficiente". Destaca que estas soluciones han sido implementadas con el objetivo principal de optimizar la gestión de trámites en beneficio de nuestros afiliados y derechohabientes conforme a los requerimientos y necesidades específicas de la institución y recomienda se formalice la aprobación del uso de estas herramientas tecnológicas mediante Resolución Administrativa".

### CONSIDERANDO III.

Que, el Informe Legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI/INF/Nro0104/2024 de 11 de junio de 2024 elaborado por la Abog. Pamela Heyddy Palacios Bautista, Profesional Jurídico Administrativo y Defensa Institucional, señala "Habiendo efectuado la revisión de antecedentes, así como de la normativa inherente al uso de herramientas tecnológicas desarrolladas, se establece que al ser la promoción del uso de las tecnologías de información y comunicación, prioridad nacional, las instituciones públicas tienen la obligación de efectuar las gestiones necesarias, mandadas por ley para lograr la implementación de software libre, motivo por el que la Mutual de Servicios al Policía a través de Resolución Administrativa N°043/2024 de 07 de mayo de 2024 aprobó la Implementación del Software Libre y Estándares Abiertos, por lo que consecuentemente la Unidad de Sistemas y Soporte Técnico ha efectuado las gestiones para solicitar la aprobación del uso de herramientas tecnológicas que a la fecha permiten a los usuarios realizar trámites, orientarse, aprender, informarse y realizar una serie de tareas de forma práctica, y que han sido elaboradas e implementadas por la Unidad de Sistemas y Soporte Técnico de la Mutual de Servicios al Policía, constituyendo gran parte de las mismas implementadas aplicando el software libre".

Que, de igual manera al haber efectuado la revisión de la normativa inherente al uso de herramientas tecnológicas, como es el Reglamento para el desarrollo de tecnologías e información, se evidencia de las características de cada una de estas herramientas que, permiten al usuario realizar el seguimiento de trámites, informarse, orientarse respecto a plazos, entre otros, así como permiten al funcionario público facilitar sus tareas y mejorar su interacción con la tecnología. Se advierte de antecedentes que las herramientas tecnológicas creadas cumplen objetivos como el avance hacia la soberanía tecnológica del Estado; el fortalecimiento de la

seguridad informática del Estado; la contribución a la generación de contenidos accesibles y de fácil manejo por parte de la población; brindar soporte a las tecnologías de información y comunicación en la atención prioritaria en las áreas de comunicación e información, dando cumplimiento por ello a lo dispuesto en el artículo 6 del señalado Reglamento.

Que, el Informe Legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI/INF/Nro0104/2024 concluye señalando "Por todo lo expuesto, considerando la Resolución Administrativa N°043/2024 de 07 de mayo de 2024 suscrita por la Máxima Autoridad Ejecutiva y el Informe MUSERPOL/DAA/US/INF/Nro0076/2024 elaborado por la Unidad de Sistemas y Soporte Técnico, a través del sustento técnico, se establece la necesidad efectuar la aprobación del uso de herramientas tecnológicas desarrolladas por la Unidad de Sistemas y Soporte Técnico en favor de la Mutual de Servicios al Policía así como de sus usuarios. Es así que, habiendo efectuado la revisión de antecedentes, así como de la normativa inherente al uso de herramientas tecnológicas y no advertir óbice legal para continuar con la prosecución del trámite, corresponde que mediante resolución expresa, la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Mutual de Servicios al Policía, apruebe el Uso e Implementación de las Herramientas Tecnológicas desarrolladas por la Unidad de Sistemas y Soporte Técnico, toda vez que las mismas no contravienen alguna normativa del ordenamiento jurídico vigente, brindan un aporte a la gestión administrativa de la institución y permiten mejorar la interacción de los usuarios así como de los funcionarios públicos con la tecnología".

#### CONSIDERANDO IV.

Que, mediante Resolución Suprema N°28241 de fecha 10 de abril de 2023, se designó al Cnl. MSc. CAD. Lucio Enrique Rene Jiménez Vargas, como Director General Ejecutivo de la Mutual de Servicios al Policía - MUSERPOL, consecuentemente por mandato de la norma se encuentra plenamente facultado para resolver el presente caso y emitir una Resolución Administrativa.

#### POR TANTO:

El Director General Ejecutivo de la Mutual de Servicios al Policía, considerando el Informe Técnico MUSERPOL/DAA/US/INF/Nro0076/2024 y el Informe Legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI/INF/Nro0104/2024, en uso de sus competencias y atribuciones legales, de conformidad con los antecedentes y las normas que rigen en el caso de autos, sin ingresar en mayores consideraciones de orden legal.

#### RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR EL USO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DESARROLLADAS POR LA UNIDAD DE SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO DE LA MUTUAL DE SERVICIOS AL POLICÍA, mismas que son enunciadas a continuación y que han sido descritas a través del Informe MUSERPOL/DAA/US/INF/Nro0076/2024 de 04 de junio de 2024:

1. Plataforma Virtual de Trámites PVT - Módulo Complemento Económico; Creación de trámites del beneficio de Complemento Económico según sus modalidades: vejez, viudedad y orfandad; Realizar el registro y validación de requisitos necesarios según la modalidad; Realizar la calificación de cada trámite según parámetros; Realizar la generación automática de impresión de solicitud de pago; Establecer rango de fechas de pago para cada semestre; Gestión de descuento para el Auxilio Mortuorio pagos a Futuro; Gestión de importación de pensión y rentas de (APS y SENASIR); Control de estados y ubicación de trámites; Generación de diversos reportes y gráficas; Gestión de roles y permisos.
2. Plataforma Virtual de Trámites PVT - Módulo Fondo de Retiro Policial Solidario; Creación de trámites del beneficio de Fondo de Retiro Policial Solidario según sus modalidades: Pago Global de Aportes, Fondo de Retiro Policial Solidario y Devolución de Aportes para el personal del sector activo; Realizar el registro y validación de requisitos necesarios según la modalidad; Realizar la calificación de cada trámite según el salario promedio cotizabile y cantidad de aportes; Realizar la generación automática de impresión de solicitud; Generación automática de certificaciones según la modalidad; Generación automática de resoluciones según la modalidad; Control de estados y ubicación de trámites; Generación de reportes; Gestión de roles y permisos.
3. Plataforma Virtual de Trámites PVT - Módulo Cuota Mortuoria; Creación de trámites del beneficio de Cuota Mortuoria según sus modalidades: Fallecimiento del (la) Titular, Fallecimiento del (la) Cónyuge y Fallecimiento del (la) Viudo (a); Realizar el registro y validación de requisitos necesarios según la modalidad; Realizar la calificación de cada trámite según los parámetros de cuantías establecidos; Realizar la generación automática de impresión de solicitud; Generación automática de certificaciones según la modalidad; Generación automática de resoluciones según la modalidad; Control de estados y ubicación de trámites; Generación de reportes; Gestión de roles y permisos.

4. **Plataforma Virtual de Trámites PVT - Módulo Auxilio Mortuario;** Creación de trámites del beneficio de Auxilio Mortuario según sus modalidades: Fallecimiento del (la) Titular, Fallecimiento del (la) Cónyuge y Fallecimiento del (la) Viudo (a); Realizar el registro y validación de requisitos necesarios según la modalidad; Realizar la calificación de cada trámite según los parámetros de cuantías establecidos; Realizar la generación automática de impresión de solicitud; Generación automática de certificaciones según la modalidad; Generación automática de resoluciones según la modalidad; Control de estados y ubicación de trámites; Generación de reportes; Gestión de roles y permisos.

5. **Plataforma Virtual de Trámites PVT - Módulo Préstamos;** Creación de trámites de solicitud de préstamos (Anticipos, Cortos Plazo, Largo Plazo); Evaluación de capacidad crediticia; Evaluación de garantes; Gestión de roles y permisos; Control de ubicación y estado de trámites; Generación de planes de pago; Generación de Kardex; Cálculo de cobros, intereses (Corriente y Penal) en base a los días transcurridos; Importación automática de cobros (Descuento de Planilla de Comando General y SENASIR); Generación de cobros individuales; Generación de diversos reportes; Gestión y seguimiento de mora.

6. **Software de Seguimiento de Trámites Integral STI;** Asignación de Credenciales para el ingreso de la Aplicación Móvil - Módulo Oficina Virtual; Envío de Notificaciones específicas para los trámites de Complemento Económico; Envío de notificaciones de forma masiva; Envío de mensajes de texto SMS; Emisión de reportes de notificaciones y certificaciones; Brindar información sobre aportes de afiliados del sector Activo y Pasivo; Emisión de certificación de aportes para los afiliados; Importación de planillas COMANDO GENERAL, SENASIR, transcripciones de gestiones y disponibilidad; Importación de contribuciones de COMANDO, SENASIR y transcripciones.

7. **Software de Información y Reportes Préstamos Antiguos;** Generación de diversos reportes de los préstamos solicitados, en mora total, mora parcial y otros; Generación de gráficas.

8. **Software de Gestión de Prestatarios de gestión 1997;** Registro de Amortizaciones; Despliegue de trámites para uso exclusivo del área de Cobranzas.

9. **Central de Notificaciones Automatizada;** Envío automático de mensajes de texto a teléfonos celulares; Gestión de sim de las líneas telefónicas.

10. **Aplicación Móvil PVT - Módulo Complemento Económico;** Enrolamiento facial de los beneficiarios del Complemento Económico; Solicitud de trámites mediante Control de vivencia; Actualización de números de teléfono de los beneficiarios; Seguimiento y control de los trámites para los beneficiarios; Consulta a trámites de Complemento Económico de gestiones pasadas.

11. **Aplicación Móvil PVT - Oficina Virtual;** Ingreso mediante credenciales de acceso asignadas en oficinas de la MUSERPOL; Descarga de plan de pagos de los trámites de préstamo; Descarga de kardex de los trámites de préstamo; Seguimiento de los trámites de préstamo según su estado; Seguimiento de trámites de Fondo de retiro; Control y seguimiento de los Aportes (Afiliados del sector Pasivo y Activo); Envío de notificaciones mediante la aplicación; Seguimiento de trámites vía QR.

12. **Plataforma Virtual Administrativa PVA;** Realizar la gestión del personal de planta y consultores en línea; Realizar la gestión de asistencia del personal para Unidad de Recursos Humanos; Control de asistencia para todo el personal de la institución; Gestionar solicitud y aprobación de permisos y licencias; Gestionar solicitud y aprobación de vacaciones; Generar solicitudes de material individual; Generación de planillas de haberes; Despliegue del marcado de asistencia de todo el personal eventual y consultores individuales; Generación de reportes de asistencia para eventuales y consultores, de acuerdo a un rango definido de fechas; Reporte de solicitudes de salidas, permisos y comisiones unido al reporte de registros de asistencia.

13. **Intranet Institucional;** Acceso a las distintas herramientas tecnológicas de la institución; Actualización de la contraseña de acceso mediante LDAP; Visualización de todos los números telefónicos internos de la Central Telefónica.

14. **Soporte Tecnológico - ZAMMAD;** Generación de tickets de soporte tecnológico por parte del personal de la institución; Asignación de los distintos tickets al personal de la unidad de sistemas para su respectiva atención; Asignación de prioridad del ticket generado.

15. **Seguimiento de Trámites - Complemento Económico;** Acceso mediante internet para consultar los trámites de complemento económico para los afiliados.

16. **Microservicio Firebase - Notificaciones App;** Envío de notificaciones a la aplicación móvil; Generación de reporte de notificaciones entregadas.

17. **Gestión de Correspondencia Interna y Externa - Sigec;** Gestión de correspondencia; Creación de Notas internas y asignación de Hoja de ruta; Creación de Informes y asignación de Hoja de ruta;

pág. 6



Creación de Notas externas y asignación de Hoja de ruta; Impresión de las hojas de ruta; Seguimiento de correspondencia; Generación de Reportes y gráficas; Bandejas de entrada, pendientes para seguimiento y clasificación organizada.

18. Correo Electrónico Institucional – Zimbra; Envío y recepción correos electrónicos; Gestión para compartir carpetas y archivos; Chat integrado.

19. Aplicación de Calificación de Servicio; Gestión de Personal a ser evaluado; Registro de preguntas y respuestas a realizar en la encuesta; Generación de reportes de evaluación de personal.

20. Gestión de Proyectos – TAIGA; Creación de proyectos y tareas; Dispone de un tablero Kanban; Generación de reportes; Colaboración entre equipos de trabajo.

21. Repositorio Virtual – Nextcloud; Permite almacenar archivos y datos en un nuestro servidor; Sincronización de archivos; Facultad de compartir archivos.

22. Página Web Institucional; Visualización de información institucional; Chat en línea.

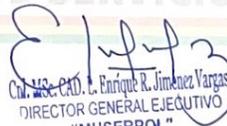
23. Puntos Digitales de Consulta de Trámites - Aportes y Extracto Préstamos; Ingreso mediante reconocimiento facial y verificación de datos obtenidos del Carnet de Identidad; Impresión de aportes realizado por los afiliados; Impresión de extracto de pagos de los préstamos vigentes y cancelados.

SEGUNDO.- APROBAR el Informe Técnico MUSERPOL/DAA/US/INF/Nro0076/2024 de 04 de junio de 2024 y el Informe Legal MUSERPOL/DAJAYDI/UIAI/Nro0104/2024 de 11 de junio de 2024.

TERCERO.- La Unidad de Sistemas y Soporte Técnico dependiente de la Dirección de Asuntos Administrativos de la Mutual de Servicios al Policía, queda encargada de efectuar las gestiones administrativas para el registro de cada una de las herramientas tecnológicas de información y comunicación desarrolladas y aprobadas en el Repositorio Estatal de Software Libre. Asimismo, deberá efectuar la publicación de la presente Resolución Administrativa en la página web de la Mutual de Servicios al Policía.

CUARTO.- NOTIFIQUESE a la Dirección de Asuntos Administrativos, la Unidad de Sistemas y Soporte Técnico, la Dirección de Asesoramiento Jurídico Administrativo y Defensa Institucional, para conocimiento y cumplimiento estricto de la presente Resolución Administrativa.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE. -



Cdr. MSc. CAD. Enrique R. Jiménez Vargas  
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO  
"MUSERPOL"

