



IMPUESTOS NACIONALES 

MANUAL DE USUARIO

Código:

R-0347

Versión:

1.0

Número de Página:

1 de 40

AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

Manual de Usuario

Aplicativo – Agentes de Información

Módulo: Principal

Fecha: 01/09/2017

Versión: 1.0



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

Revisiones

Registro de Cambios

Fecha	Autor	Versión	Referencia del Cambio
01/09/2017	EQUIPO AGENTES	1.0	

Revisores

Nombre	Posición	Versión Aprobada	Fecha

Propiedades del Documento

Ítem	Detalle
Título del Documento	Manual de Usuario Aplicativo – Agentes de Información
Nombre Archivo Físico	
Ubicación Archivo Físico	
Autor	EQUIPO AGENTES
Fecha Creación	01/09/2017
Última Modificación	



Contenido

I. ACERCA DEL MANUAL	8
1. Tipo de Usuario	8
2. Convenciones sobre el uso del mouse	8
3. Convenciones sobre iconografía.....	8
4. Lista de siglas.....	9
II. INTRODUCCIÓN	9
III. REQUISITOS PARA LA INSTALACIÓN DEL APLICATIVO.....	9
IV. DESCARGA DEL APLICATIVO.....	10
V. INSTALACIÓN DEL APLICATIVO.....	12
VI. ACCESO AL APLICATIVO	15
VII. CREACIÓN DE USUARIOS.....	16
VIII. INGRESO AL APLICATIVO	19
1. Autenticación e Inicio de Sesión	19
2. Cree un nuevo usuario	20
3. Restaure su contraseña.....	20
3.1. Restaurar Contraseña	20
IX. ENTORNO DE TRABAJO DEL APLICATIVO AGENTES DE INFORMACIÓN	21
1. Menú Principal	22
2. Área de trabajo	22
3. Barra de estado.....	22
X. FUNCIONES DEL APLICATIVO AGENTES DE INFORMACIÓN	23
1. Categoría Módulos	23
1.1. Acceder a un Módulo.	23
1.2. Instalar Módulos Sin Conexión (si su equipo no cuenta con conexión a internet)	24



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

1.3.Instalar Módulos Con Conexión (si su equipo cuenta con conexión a internet).....	26
1.4.Desinstalar Módulos.....	27
1.5.Actualizar Módulos.....	28
2. Categoría Usuarios.....	29
2.1.Crear Usuario.....	29
2.2.Editar Usuario.....	29
2.3.Eliminar Usuario.....	31
2.4.Restaurar Contraseña.....	32
2.5.Establecer o cambiar la Contraseña.....	33
2.6.Quitar la Contraseña.....	34
3. Categoría Respaldo y Restauración.....	35
3.1.Generar Respaldo.....	35
3.2.Cargar Respaldo.....	36
4. Categoría Ayuda.....	37
4.1.Manual del Sistema.....	37
4.2.Versión.....	37
XI. DESINSTALACIÓN DEL APLICATIVO.....	38
XII. RECOMENDACIONES.....	40
XIII. CONCLUSIÓN.....	40



Tabla de Ilustraciones

Figura 1 - Portal web del Servicio de Impuestos Nacionales	11
Figura 2- Página de descarga	12
Figura 3- Instalador AGENTES DE INFORMACIÓN	13
Figura 4 - Asistente de Instalación - AGENTES DE INFORMACIÓN	13
Figura 5- Aceptación de los términos de licencia.....	14
Figura 6 - Finalizar Instalación	14
Figura 7- Acceso Directo	15
Figura 8- Opción-AGENTES DE INFORMACIÓN en el menú Todos los Programas del Menú Inicio15	
Figura 9 - Asistente para la Creación de Usuarios	16
Figura 10- Registro de datos	17
Figura 11- Registro de datos –Tipo de Documento: Cédula de Identidad/Carnet de extranjería 18	
Figura 12 - Finalización del Asistente de CREACIÓN DE USUARIOS.....	19
Figura 13 - Autenticación	20
Figura 14 - Restaurar Contraseña	21
Figura 15 - Entorno de Trabajo del aplicativo Agentes de Información.....	22
Figura 16 - La opción Módulos del Menú Principal.....	23
Figura 17 -La opción Módulos despliega los accesos a los módulos instalados	23
Figura 18 - Opción Instalar del grupo Módulos en el Menú Principal	24
Figura 19 – Asistente de Instalación de Módulos	25
Figura 20 - Descarga e Instalación de Módulos (Sin conexión)	25
Figura 21 - Finalización del Asistente de Instalación de Módulos.....	26
Figura 22 - Descarga e Instalación de Módulos (Con conexión)	26



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

Figura 23 – Conclusión de la Instalación de Módulos (Con conexión)	27
Figura 24 - Opción Desinstalar del grupo Módulos en el Menú Principal	27
Figura 25 – Asistente de Desinstalación - Lista de módulos instalados	28
Figura 26 - Opción Actualizar del grupo Módulos en el Menú Principal	28
Figura 27 - Ventana emergente de confirmación de actualización de módulos.....	29
Figura 28 - Opción Configuración de Usuarios en el Menú Principal	29
Figura 29 - Opción Crear Usuario del menú Usuarios	29
Figura 30 - Opción Editar Usuario del menú Usuarios.....	30
Figura 31 -Ventana Edición de Usuario en el área de trabajo.....	30
Figura 32 - Opción Eliminar Usuario en el Menú Usuarios.....	31
Figura 33 - Ventana Eliminar Usuario en el área de trabajo	32
Figura 34 - Opción Restaurar Contraseña en el Menú Usuarios.....	32
Figura 35 - Ventana Restaurar Contraseña en el área de trabajo	33
Figura 36 - Opción Cambiar Contraseña en el Menú Usuarios.....	33
Figura 37 - Ventana Cambiar Contraseña en el área de trabajo	34
Figura 38 - Opción Generar Respaldo en el Menú Principal.....	35
Figura 39 - Cuadro de diálogo - Generar Respaldo.....	35
Figura 40 - Opción Cargar Respaldo en el Menú Principal.....	36
Figura 41 - Cuadro de diálogo - Cargar Respaldo y Restaurar	36
Figura 42 - Opción Manual del Sistema en el Menú Principal	37
Figura 43 - Manual del Sistema	37
Figura 44 - Opción Versión en el Menú Principal.....	38
Figura 45 - Ventana Versión.....	38
Figura 46 - Panel de Control	39



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

Figura 47 - Desinstalar o cambiar un programa 39

Figura 48 - Ventana emergente - Confirmar desinstalación 39



I. Acerca del manual

1. Tipo de Usuario

Este manual ha sido elaborado para los siguientes usuarios:

1. Contribuyentes independientes
2. Contribuyentes dependientes

2. Convenciones sobre el uso del mouse

Para las siguientes convenciones sobre el uso del Mouse, se considera que usted utiliza el Mouse con la mano derecha.

1. La instrucción ***hacer clic***, debe entenderse por "pulsar el botón izquierdo del mouse".
2. La instrucción ***hacer doble clic***, debe entenderse por "pulsar dos veces consecutivas el botón izquierdo del mouse".
3. La instrucción ***arrastrar***, debe entenderse por "presionar el botón izquierdo del mouse sobre un objeto y mover el objeto para luego soltar el botón".
4. La instrucción ***hacer clic derecho***, debe entenderse por "pulsar el botón derecho del mouse".

3. Convenciones sobre iconografía

Las convenciones de íconos sirven para identificar los párrafos a simple vista, generalmente esta información se encuentra a la izquierda del documento solo se presentan en aquellos párrafos que son necesarios resaltarlos.



El icono ***ATENCIÓN***, identifica párrafos que contienen instrucciones vitales, de precaución o información crítica.



El icono ***IMPORTANTE***, identifica párrafos que contienen información significativa acerca de la característica u operación que está siendo descrita.



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES



El icono **LINEAMIENTO**, identifica párrafos que ofrecen detalles respecto a la norma y reglamentación.



El icono **IDEA**, identifica párrafos que ofrecen detalles adicionales o accesos abreviados para la funcionalidad que está siendo descrita.

4. Lista de siglas

SIN	Servicio de Impuestos Nacionales
OV	Oficina Virtual
PC	Computador personal

II. Introducción

El presente documento pretende servirle de guía para el uso adecuado del aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN, contempla la descarga del Instalador, la instalación del aplicativo y describe las acciones que deben desarrollarse para explotar la funcionalidad que ofrece.

Con el propósito de lograr una pronta familiarización con el aplicativo, se recomienda que durante la lectura de este documento se realicen las acciones, citadas en él, de manera simultánea en su computador personal (PC).

III. Requisitos para la instalación del Aplicativo

A continuación, se detalla en función al sistema operativo instalado, los requisitos mínimos que debe cubrir su PC para poder instalar y ejecutar en ella el aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN:

**AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES****Windows 7 o inferior**

- Sistemas Operativos admitidos: Windows XP SP 3 o superior
- Procesador: Pentium IV a 1 GHz o equivalente (mínimo); se recomienda procesador Dual Core o superior
- RAM: 2 GB (mínimo); 8 GB (recomendado)
- Disco duro: 100 MB de espacio disponible
- Microsoft .Net Framework: 3.5 SP1 (incluyendo .Net 2.0 y 3.0)
- Adobe Acrobat Reader DC
- Monitor: resolución 1024 x 768, color de alta densidad de 32 bits (recomendado)

Windows 8 o Superior

- Sistemas Operativos admitidos: Windows 8 o superior
- Procesador: CORE i3 o equivalente (mínimo); se recomienda un procesador superior
- RAM: : 2 GB (mínimo); 8 GB (recomendado)
- Disco duro: 100 MB de espacio disponible
- Microsoft .Net Framework: 4.5 para Windows 8, 4.5 para Windows 10
- Adobe Acrobat Reader DC
- Monitor: resolución 1024 x 768, color de alta densidad de 32 bits (recomendado)

IV. Descarga del Aplicativo

Para proceder con la descarga del instalador deberá:

5. Desde una PC conectada a Internet, acceda por medio del Navegador de Internet (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, etc.) al portal web del Servicio de Impuestos Nacionales <http://www.impuestos.gob.bo/> (Fig. 1 Portal web del Servicio de Impuestos Nacionales).



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES



Figura 1 - Portal web del Servicio de Impuestos Nacionales

6. A continuación, acceda al menú **Servicio al contribuyente**, al submenú **Descargas de Software Tributario** y a la opción **Agentes de Información**, será redirigido a la página de descargas del aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN (Fig. 2 Página de Descarga).



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

AGENTES DE INFORMACIÓN

ESTA OPCIÓN LE PERMITE DESCARGAR EL APLICATIVO AGENTES DE INFORMACIÓN Y SUS MÓDULOS.

INSTRUCCIONES

¡ IMPORTANTE Asegúrese de que tiene el Service Pack más reciente y las actualizaciones críticas para la versión de MS Windows instalada en su PC. Para buscar actualizaciones recientes, visite: Windows Update.

INSTALACIÓN DEL APLICATIVO AGENTES DE INFORMACIÓN

Seleccione la opción (presentada a continuación) correspondiente a la versión de MS Windows instalada en su PC (computador personal). Se desplegarán las opciones de instalación. Descargue el aplicativo haciendo clic en el enlace "Descargar" de la sub-sección APLICATIVO AGENTES DE INFORMACIÓN (acepte guardar el archivo correspondiente en su equipo en caso que se le requiera confirmar esta acción).

¡ IMPORTANTE Si requiere instalar el aplicativo en una PC distinta a aquella en la que realizó la descarga, una vez descargado el archivo, el mismo deberá ser guardado (copiado) en un dispositivo de almacenamiento masivo (Flash Memory, Disco Duro Portable, etc.) para luego ser instalado en la PC en la que operará el aplicativo.

Instale el aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN ejecutando el archivo descargado en su PC (ver manual aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN).

INSTALACIÓN DE MÓDULOS OFFLINE (si su equipo no cuenta con conexión a Internet)

Descargue de esta página el MÓDULO o los MÓDULOS que Ud. requiera desde la sub-sección MÓDULOS correspondiente a la versión de MS Windows instalada en su PC y guárdelos en un medio de almacenamiento portátil (USB flash drive, CD, DVD u otros).

Insérte el medio de almacenamiento portátil (en el que descargó los módulos correspondientes) a la PC en la que instaló el aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN.

Ejecute el aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN en su PC.

Una vez creado un usuario e iniciada una sesión, seleccione la opción "Instalar" del grupo Módulos en el Menú Principal. Se desplegará el "Asistente de Instalación de Módulos", en la página "Guía de Instalación" presione el botón "Siguiente", a continuación, desde la página titulada "Instalación de Módulos (sin conexión)", seleccione el archivo de instalación situado en el medio de almacenamiento portátil insertado previamente. Presione el botón "Siguiente" y acepte la solicitud de confirmación emergente. Una vez instalado el módulo el asistente presentará (en un cuadro de diálogo emergente) el mensaje de confirmación de la instalación.

INSTALACIÓN DE MÓDULOS ONLINE (si su equipo cuenta con conexión a internet)

Ejecute el aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN en su PC.

Una vez creado un usuario e iniciada una sesión seleccione la opción "Instalar" del grupo Módulos en el Menú Principal. Se desplegará el "Asistente de Instalación de Módulos", presione el botón "Siguiente" seguidamente se desplegarán los módulos disponibles para ser instalados. Seleccione (en la columna Instalar) el o los Módulos que requiera instalar y presione el botón "Descargar / Instalar". Acepte la solicitud de confirmación emergente. Una vez descargados e instalados, el asistente presentará (en un cuadro de diálogo emergente) el mensaje de confirmación de la instalación.

- Windows 7 o anteriores +
- Windows 8 o superiores +

Figura 2- Página de descarga

7. Seleccione la versión de MS Windows instalada en su PC. Se desplegarán las opciones de instalación.
8. Descargue el aplicativo haciendo clic en el enlace **Descargar** de la sub-sección APLICATIVO AGENTES DE INFORMACIÓN (acepte guardar el archivo correspondiente en su equipo en caso que se le requiera confirmar esta acción).
9. Si requiere instalar el aplicativo en una PC distinta a aquella en la que realizó la descarga; una vez descargado el archivo, el mismo deberá ser guardado (copiado) en un dispositivo de almacenamiento masivo (Flash Memory, Disco Duro Portable, etc.) para luego ser instalado en la PC en la que operará el aplicativo.

V. Instalación del Aplicativo

1. Diríjase a la ubicación en la que guardó el archivo de instalación descargado (Fig. 2 Instalador AGENTES DE INFORMACIÓN).



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

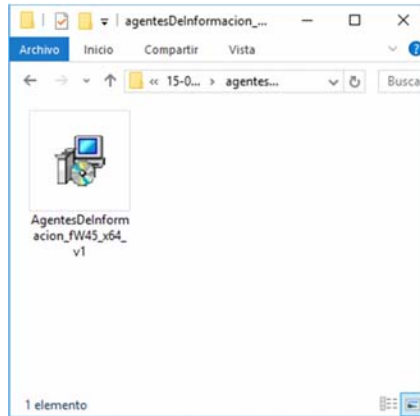


Figura 3- Instalador AGENTES DE INFORMACIÓN

2. Haga doble clic sobre el **ícono de instalación** del aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN, se le desplegará la primera página del Asistente para la Instalación (Fig. 4 Asistente de Instalación – AGENTES DE INFORMACIÓN).
3. Haga clic en el botón **Siguiente**.

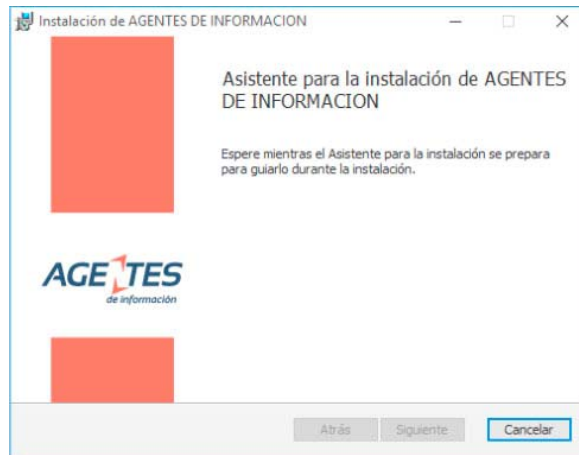


Figura 4 - Asistente de Instalación - AGENTES DE INFORMACIÓN

4. En la segunda página del Asistente de Instalación (Fig. 5 Aceptación de los términos de licencia), seleccione la casilla **Acepto los términos del Contrato de licencia**, se habilitará el botón Instalar.
5. Haga clic en el botón **Instalar**.



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES



Figura 5- Aceptación de los términos de licencia

- Una vez concluido el proceso de instalación el Asistente de Instalación desplegará la tercera página (Fig. 6 Finalizar Instalación).

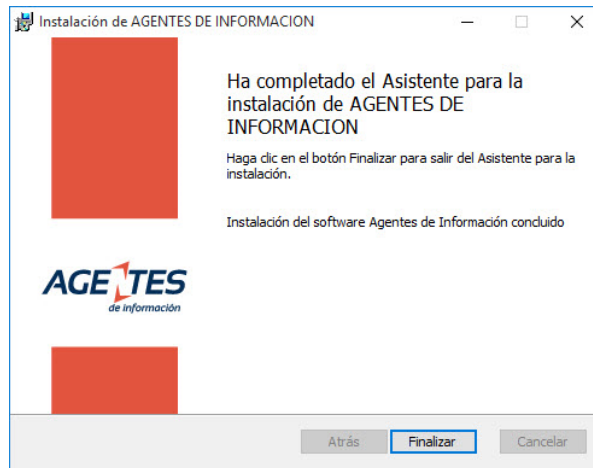


Figura 6 - Finalizar Instalación

- Haga clic en el botón **Finalizar**.

Una vez finalizada la instalación del aplicativo en su PC, el Asistente de instalación creará dos accesos al aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN mediante los cuales usted podrá acceder a las funcionalidades del mismo.



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

VI. Acceso al Aplicativo

Usted puede acceder al aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN mediante dos accesos.

1. El **acceso directo creado en el escritorio de su computador**. Para acceder al aplicativo, haga doble clic sobre el mencionado acceso directo (Fig. 7 Acceso Directo).

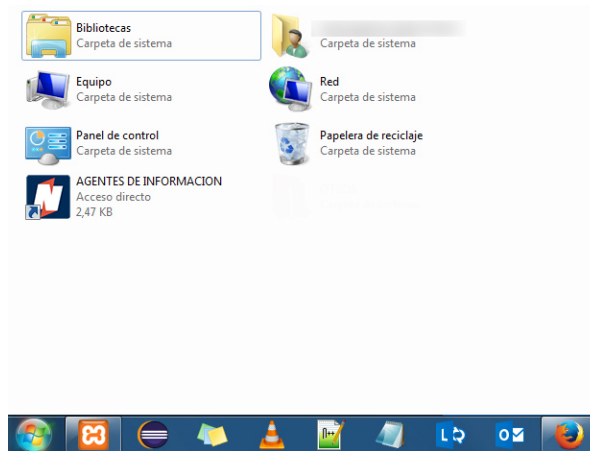


Figura 7- Acceso Directo

2. La opción del **menú Inicio**. Para acceder al aplicativo, realice las siguientes selecciones en el menú Inicio. (Botón Inicio → Todos los Programas → Servicio de Impuestos Nacionales → AGENTES DE INFORMACIÓN → AGENTES DE INFORMACIÓN (Fig. 8 AGENTES DE INFORMACIÓN en el menú Todos los programas del menú Inicio).

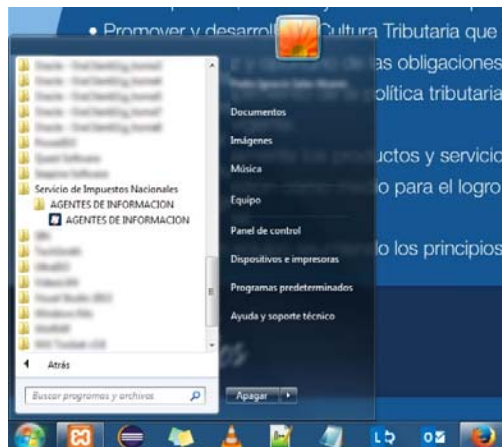


Figura 8- Opción-AGENTES DE INFORMACIÓN en el menú Todos los Programas del Menú Inicio



VII. Creación de Usuarios

Para operar el aplicativo es necesario que cree un Usuario. Por defecto (durante la primera ejecución y hasta que usted haya creado al menos un usuario), el aplicativo iniciará el Asistente de Creación de Usuarios mediante el cual usted, siguiendo tres sencillos pasos, podrá registrar sus datos de contribuyente y asociarlos a una cuenta de usuario. (Fig. 9 Asistente para la Creación de Usuarios).

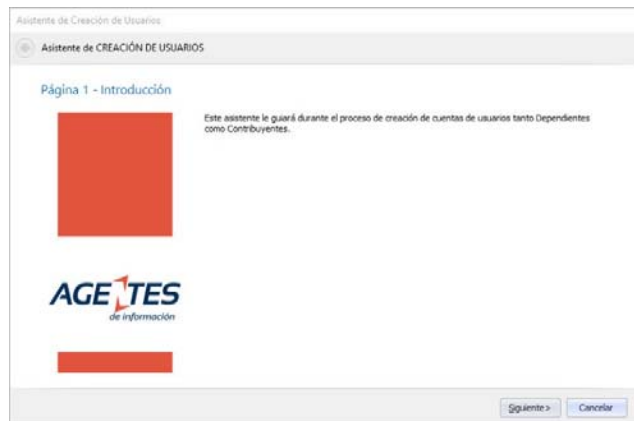


Figura 9 - Asistente para la Creación de Usuarios

Para crear un usuario realice las siguientes acciones:

1. En la página de Introducción del Asistente de Creación de Usuarios, haga clic en el botón **Siguiete** para continuar con el proceso de creación de usuario (haga clic en el botón Cancelar para suspender la creación de Usuario y salir del asistente).
2. Si usted presionó el botón Siguiete en el paso anterior, el Asistente de Creación de Usuarios desplegará la página de Registro de datos, en ella usted deberá ingresar la información requerida en función al Tipo de Documento con el que se identifique usted o su empresa ante el Servicio de Impuestos Nacionales.
 - a. Usuario con Número de Identificación Tributaria "NIT"

En caso de que Usted cuente con un número de identificación tributaria "NIT":

1. Seleccione **NIT** en las opciones del menú desplegable "Tipo de Documento", se desplegarán las opciones de registro de datos correspondientes. (Fig. 10 - Registro de datos –Tipo de Documento: NIT).



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

Figura 10- Registro de datos

2. En el campo **NIT** debe registrar el NIT (Número de Identificación Tributaria) asignado a su empresa por el Servicio de Impuestos Nacionales.
3. En el campo **Razón Social** debe registrar la razón social de su empresa.
4. En el campo **Dirección** debe introducir la dirección del domicilio actual de su empresa
5. En el campo **Nº de Teléfono** debe registrar su número de teléfono celular o fijo actual (No obligatorio en caso de no establecer una contraseña);
6. En el campo **Correo Electrónico** debe registrar su dirección de correo electrónico actual (No obligatorio en caso de no establecer una contraseña).
7. En caso de que usted desee proteger el acceso a sus datos y evitar la eliminación de los mismos, deberá contar con una contraseña, para tal efecto, debe seleccionar la casilla **Con Contraseña**.
8. En el campo **Contraseña** podrá o no introducir una Contraseña para el aplicativo (en función a la opción seleccionada en el punto anterior), la contraseña debe poseer una longitud de al menos 8 caracteres y debe contener una combinación que incluya al menos: Un carácter alfabético (letra) en minúscula, un carácter alfabético (letra) en mayúscula, un carácter numérico y un carácter especial., por ejemplo: Usuario.2017
9. En el campo **Repetir Contraseña** deberá registrar nuevamente la contraseña definida en el punto anterior.
10. Una vez verificados y validados los datos ingresados, puede proceder con el registro de los mismos haciendo clic en el botón **Siguiente**.

b. Usuario con Cédula de Identidad o Carnet de Extranjería



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

En caso de que Usted cuente con una Cédula de Identidad o un Carnet de Extranjería:

1. Seleccione CEDULA DE IDENTIDAD o CARNET DE EXTRANJERIA en las opciones del menú desplegable **Tipo de Documento** (Fig. 11- Registro de datos –Tipo de Documento: Cédula de Identidad/Carnet de extranjería).

Figura 11- Registro de datos –Tipo de Documento: Cédula de Identidad/Carnet de extranjería

2. En el campo Nº. de Documento debe registrar el número de su cédula de identidad o el número de su cédula de extranjero.
3. En el campo Lugar de Expedición debe registrar el lugar en el que fue expedido el documento registrado en el punto anterior.
4. En los campos Primer Apellido, Segundo Apellido, Apellido de Casada y Nombres, debe registrar los datos correspondientes. Los campos Primer Apellido y Nombres, deben ser llenados obligatoriamente.
5. En el campo Dirección debe introducir la dirección de su domicilio actual
6. En el campo Nº de Teléfono debe registrar su número de teléfono celular o fijo actual (No obligatorio en caso de no establecer una contraseña);
7. En el campo Correo Electrónico debe registrar su dirección de correo electrónico actual (No obligatorio en caso de no establecer una contraseña).
8. En caso de que usted desee proteger el acceso a sus datos y evitar la eliminación de los mismos, deberá contar con una contraseña, para tal efecto, debe seleccionar la casilla Con Contraseña.
9. En el campo Contraseña podrá o no introducir una Contraseña para el aplicativo (en función a la opción seleccionada en el punto anterior), la contraseña debe poseer una longitud de al menos 8 caracteres y debe contener una combinación que incluya al menos: Un carácter alfabético (letra) en minúscula, un carácter



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

alfabético (letra) en mayúscula, un carácter numérico y un carácter especial., por ejemplo: Usuario.2017

- 10. En el campo Repetir Contraseña deberá registrar nuevamente la contraseña definida en el punto anterior.
- 11. Una vez verificados y validados los datos ingresados, puede proceder con el registro de los mismos haciendo clic en el botón Siguiente.

- 3. Haga clic en el botón **Finalizar** y el proceso de Creación de Usuarios habrá finalizado (Fig. 12- Finalización del Asistente de CREACIÓN DE USUARIOS).

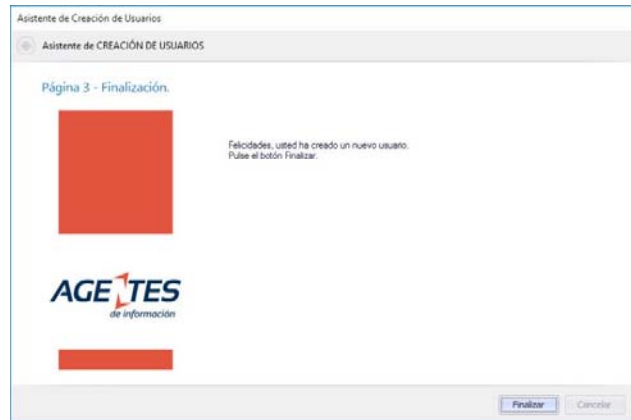


Figura 12 - Finalización del Asistente de CREACIÓN DE USUARIOS

VIII. Ingreso al Aplicativo

1. Autenticación e Inicio de Sesión

Luego de haber creado al menos un Usuario, al acceder al aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN se le presentará la siguiente ventana. (Fig. 13 - Autenticación). Mediante ella podrá ingresar al aplicativo realizando las siguientes acciones:



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES



Figura 13 - Autenticación

1. En el menú desplegable **NIT / CI**; seleccione el NIT o Número de Documento de identificación que corresponda al Usuario con el que iniciará una sesión de trabajo.
2. En el campo **Contraseña**; introduzca la contraseña correspondiente al identificador de Usuario seleccionado en el punto anterior (en caso de no haber establecido una contraseña, deje el campo **Contraseña** vacío).
3. Haga clic en el botón **INGRESAR** para ingresar al aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN.

Desde la ventana de Autenticación también puede crear nuevos usuarios y restaurar contraseñas.

2. Cree un nuevo usuario

Para crear un nuevo usuario, haga clic sobre el hipervínculo "Cree un nuevo usuario" y siga los pasos detallados en [Creación de Usuarios](#) (Título VII del presente manual).

3. Restablezca su contraseña

Para restaurar una contraseña, haga clic sobre el hipervínculo "Restablezca su contraseña", en la misma ventana se mostrarán los campos que le permitirán llevar a cabo las acciones pertinentes (Fig. 14 – Restaurar Contraseña).

A continuación, realice las siguientes acciones:

3.1. Restaurar Contraseña

1. Seleccione el **Tipo de Documento de Identificación del Contribuyente** asociado al usuario del que desea recuperar la contraseña; **NIT** para los usuarios registrados con un Número de Identificación Tributaria y **Número de documento** para los usuarios registrados con Cédula de Identidad o Cédula de Extranjero.

**AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES**

2. Introduzca el número de documento correspondiente en el campo **NIT** o **Número de Documento**.
3. Introduzca el número de teléfono registrado durante la creación o la última edición de los datos del usuario en el campo **Nº de Teléfono**.

Figura 14 - Restaurar Contraseña

4. Introduzca la dirección de correo electrónico registrada durante la creación o la última edición de los datos del usuario en el campo **Correo Electrónico**.
5. Haga clic en el botón **Verificar**.
6. Si los datos introducidos previamente son correctos, se habilitarán los campos **Nueva Contraseña** y **Repetir Nueva Contraseña**.
7. En el campo **Contraseña** introduzca una contraseña, la misma debe poseer una longitud de al menos 8 caracteres y debe contener una combinación que incluya al menos: Un carácter alfabético (letra) en minúscula, un carácter alfabético (letra) en mayúscula, un carácter numérico y un carácter especial., por ejemplo: Usuario.2017
8. En el campo **Repetir Nueva Contraseña** deberá registrar nuevamente la contraseña definida en el punto anterior.
9. Una vez verificados y validados los datos ingresados, puede proceder con el registro de los mismos haciendo clic en el botón **Aceptar**.

IX. Entorno de trabajo del aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN

Con el propósito de presentar un entorno de trabajo usable, amigable e intuitivo, se definieron tres secciones principales que conforman la interfaz de usuario (Fig. 15 - Entorno de Trabajo del aplicativo Agentes de Información).



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES



Figura 15 - Entorno de Trabajo del aplicativo Agentes de Información

1. Menú Principal

El Menú Principal es la sección en la que se presentan de manera directa los accesos las funciones que pueden realizarse en el aplicativo. Estas funciones están agrupadas por afinidad en las siguientes categorías:

- a. Módulos
- b. Usuarios
- c. Respaldo y Restauración
- d. Ayuda
- e. Salir del Aplicativo

2. Área de trabajo

El área de trabajo es la sección en la que se desarrollan las tareas necesarias y se interactúa con las funciones provistas por el aplicativo y los módulos instalados.

3. Barra de estado

La Barra de estado despliega continuamente información correspondiente al usuario y el estado del aplicativo:



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

X. Funciones del aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN

1. Categoría Módulos

Esta categoría le proporciona las siguientes opciones:

1.1. Acceder a un Módulo.

Para acceder a un Módulo instalado realice las siguientes acciones:

1. Seleccione la opción Módulos del grupo Módulos del Menú Principal.



Figura 16 - La opción Módulos del Menú Principal

Esta opción le mostrará accesos a todos los módulos instalados en el aplicativo, además le permitirá dar inicio a las tareas más relevantes de cada módulo instalado (Fig. 17 - La opción Módulos despliega los accesos a los módulos instalados).

2. Haga clic sobre el ícono correspondiente al Módulo al que desea acceder.

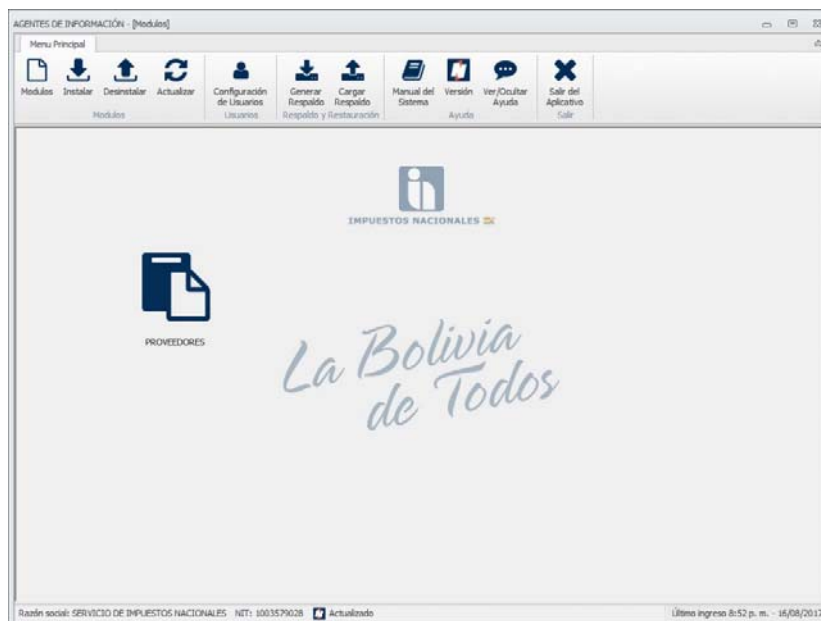


Figura 17 - La opción Módulos despliega los accesos a los módulos instalados



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

1.2. Instalar Módulos Sin Conexión (si su equipo no cuenta con conexión a internet)

Para Instalar un Nuevo Módulo en modo offline, usted deberá obtener el archivo instalable desde alguna PC conectada a Internet y portar el archivo instalable al equipo en el que opera el aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN.

Para tal efecto, realice las siguientes acciones:

1. Inserte un medio de almacenamiento portátil (USB flash drive, CD, DVD u otros) en la PC conectada a Internet para guardar en él los archivos instalables.
2. Acceda, por medio del Navegador de Internet (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, etc.), al portal web del Servicio de Impuestos Nacionales <http://www.impuestos.gob.bo/> (Fig. 1 Página Web Impuestos)
3. A continuación, acceda al menú Servicio al contribuyente, al submenú Descargas de Software Tributario y a la opción Agentes de Información, será redirigido a la página de descargas del aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN (Fig. 2 Página de Descarga).
4. En la página de descargas del aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN, seleccione la versión de MS Windows instalada en su PC. Se desplegarán las opciones de instalación.
5. Seleccione el enlace **Descargar**, de la sub-sección MÓDULOS DISPONIBLES, correspondiente el MÓDULO que Ud. Requiera.
6. Copie el archivo descargado en el medio de almacenamiento portátil,
7. Retire el medio de almacenamiento portátil y llévelo con usted hasta el equipo en el que desea realizar la instalación del módulo descargado.
8. Inserte el medio de almacenamiento portátil (en el que descargó los módulos correspondientes) en la PC en la que instaló y opera el aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN.
9. Ejecute el aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN en su PC.
10. Una vez iniciada una sesión, haga clic la opción **Instalar** del **grupo Módulos** en el **Menú Principal** (Fig. 18 – Menú Principal).



Figura 18 - Opción Instalar del grupo Módulos en el Menú Principal

11. Se iniciará el **Asistente de Instalación de Módulos** (Figura 19 – Asistente de Instalación de Módulos – Página Guía de Instalación).



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

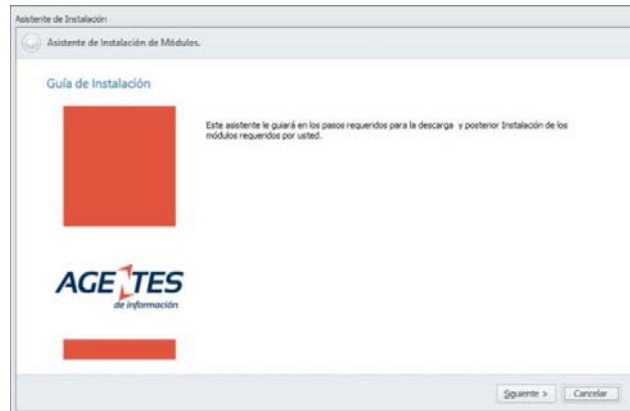


Figura 19 – Asistente de Instalación de Módulos

12. En la página **Guía de Instalación** haga clic en el botón **Siguiente**.
13. El Asistente de Instalación de Módulos desplegará la página **Instalación de Módulos (Sin conexión)** (Figura 20 - Instalación de Módulos (Sin conexión)).

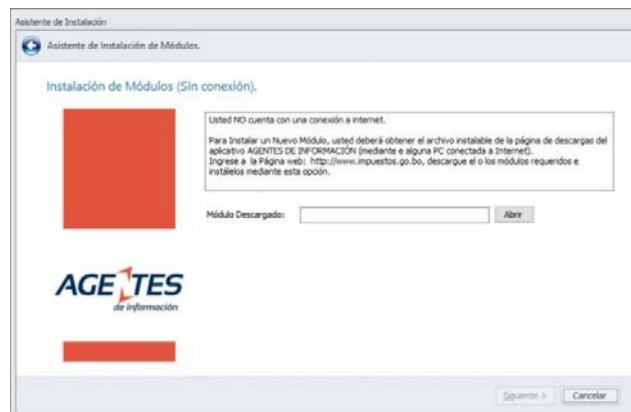


Figura 20 - Descarga e Instalación de Módulos (Sin conexión)

14. Seleccione el archivo de instalación situado en el medio de almacenamiento portátil insertado previamente.
15. Haga clic en el botón **Siguiente** y acepte la solicitud de confirmación emergente.
16. Una vez instalado el módulo, el asistente presentará -en la página Asistente Finalizado - el mensaje de confirmación de la instalación, haga clic en el botón **Finalizar** para cerrar el asistente.



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

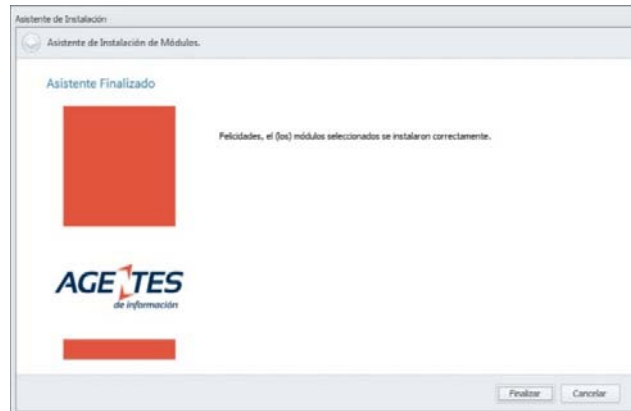


Figura 21 - Finalización del Asistente de Instalación de Módulos

1.3. Instalar Módulos Con Conexión (si su equipo cuenta con conexión a internet)

Para Instalar un Nuevo Módulo realice las siguientes acciones:

1. Haga clic en la opción Instalar del grupo Módulos del Menú Principal.
2. Se iniciará el Asistente de Instalación de Módulos (Figura 19 – Asistente de Instalación de Módulos – Página Guía de Instalación).
3. En la página Guía de instalación haga clic en el botón Siguiente.
4. El Asistente de Instalación de Módulos desplegará la página Descarga e Instalación de Módulos (Con conexión), en ella se listarán los módulos disponibles para ser instalados (Figura 22 – Asistente de Instalación de Módulos – Página Guía de Instalación).

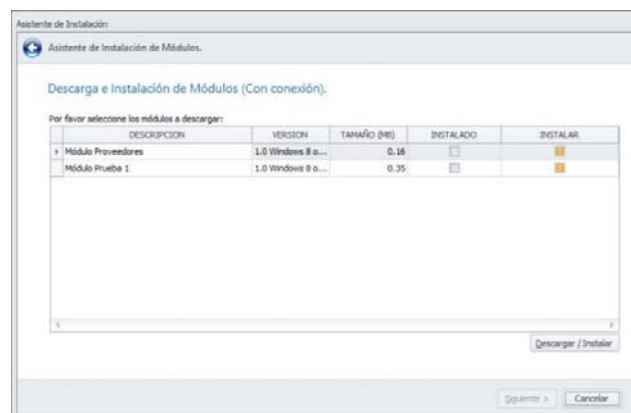


Figura 22 - Descarga e Instalación de Módulos (Con conexión)



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

5. Seleccione -en la **columna INSTALAR**- el o los Módulos que requiera instalar y haga clic en el botón **Descargar / Instalar**.
6. Acepte la **solicitud de confirmación emergente**.
7. Luego de haber concluido con la descarga e instalación de los módulos seleccionados, el asistente presentará -en un cuadro de diálogo emergente- el mensaje de confirmación de la instalación (Fig. 23 – Conclusión de la Instalación de Módulos (Con conexión)), haga clic en el botón **Aceptar** en el cuadro de diálogo.
8. Para finalizar el asistente, haga clic en el botón **Siguiente**

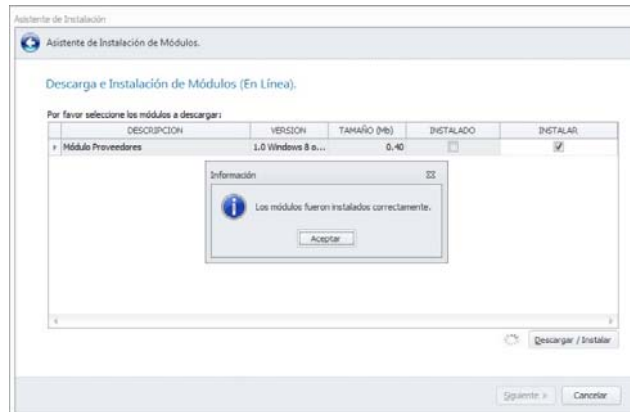


Figura 23 – Conclusión de la Instalación de Módulos (Con conexión)

9. El asistente presentará -en la página Asistente Finalizado - el mensaje de confirmación de la instalación, haga clic en el botón **Finalizar** para cerrar el asistente.

1.4. Desinstalar Módulos.

Para desinstalar un Módulo realice las siguientes acciones:

1. Seleccione la opción **Desinstalar** del **grupo Módulos** del **Menú Principal** (Fig. 24 - Menú Principal).



Figura 24 - Opción Desinstalar del grupo Módulos en el Menú Principal

2. Se iniciará el Asistente de Desinstalación de Módulos.
3. En la página Guía de Desinstalación haga clic en el botón Siguiente.



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

4. El Asistente de Instalación de Módulos desplegará la página Lista de módulos instalados, en ella se muestran los módulos instalados en el aplicativo (Fig. 25 – Asistente de Desinstalación - Lista de módulos instalados).

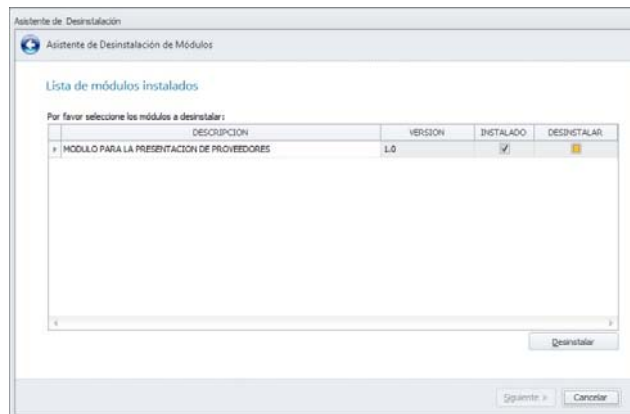


Figura 25 – Asistente de Desinstalación - Lista de módulos instalados

5. Seleccione -en la **columna DESINSTALAR**- el o los Módulos que requiera desinstalar y haga clic en el botón **Desinstalar**.
6. Acepte la **solicitud de notificación emergente**.
7. **Reinicie el aplicativo**.

1.5. Actualizar Módulos.

El aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN posee una práctica funcionalidad de actualización de módulos. Para actualizar los módulos instalados, usted debe contar con conexión a internet y realizar las siguientes acciones:

1. Haga clic en la opción **Actualizar** del **grupo Módulos** en el **Menú Principal** (Fig. 26 - Opción Actualizar del grupo Módulos en el Menú Principal).



Figura 26 - Opción Actualizar del grupo Módulos en el Menú Principal

2. El aplicativo realizará las actualizaciones correspondientes y desplegará una ventana emergente con un mensaje de confirmación, haga clic en el botón **Sí** para continuar. (Fig. 26 - Ventana emergente de confirmación de actualización de módulos).
3. **Reinicie el aplicativo**.



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

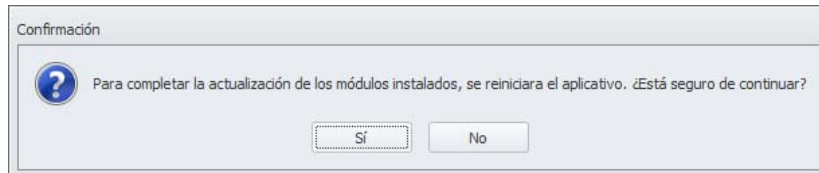


Figura 27 - Ventana emergente de confirmación de actualización de módulos

2. Categoría Usuarios

Esta categoría le proporciona las siguientes opciones:

2.1. Crear Usuario.

Para crear un nuevo usuario realice las siguientes acciones:

1. Seleccione la opción **Configuración de Usuarios** del **grupo Usuarios** del **menú Principal** se desplegará el **menú Usuarios** (Fig. 28 - Opción Configuración de Usuarios en el Menú Principal).



Figura 28 - Opción Configuración de Usuarios en el Menú Principal

2. Haga clic sobre la opción **Crear Usuario** del menú Usuarios (Fig. 29 - Opción Crear Usuario en el Menú Usuarios).



Figura 29 - Opción Crear Usuario del menú Usuarios

3. El aplicativo iniciará el Asistente de Creación de Usuarios.
4. Siga los pasos descritos en [Creación de Usuarios](#) (Título VII del presente manual).

2.2. Editar Usuario.

Una vez creado un Usuario, usted puede modificar parcialmente los datos generales correspondientes al mismo. Para editar los datos generales de un Usuario, realice las siguientes acciones:



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

1. Haga clic en la opción **Configuración de Usuarios** del grupo **Usuarios** del **menú Principal** se desplegará el **menú Usuarios** (Fig. 28 - Opción Configuración de Usuarios en el Menú Principal).
2. Haga clic sobre la opción **Editar Usuario** del **menú Usuarios**, se desplegará la ventana **Editar Usuario** en el área de trabajo (Fig. 30 - Opción Editar Usuario en el Menú Usuarios) (Fig. 31 -Ventana Edición de Usuario en el área de trabajo).



Figura 30 - Opción Editar Usuario del menú Usuarios

3. Realice las modificaciones correspondientes.
4. Guarde los cambios realizados haciendo doble clic en el botón **Guardar Cambios** o descarte los mismos haciendo doble clic en el botón **Restaurar**.
5. En caso de haber presionado el botón **Guardar Cambios**, el aplicativo validará los datos modificados o ingresados y si corresponde le solicitará la corrección de posibles errores o incoherencias hasta verificar que los datos ingresados sean consistentes.
6. Una vez realizado el registro de las modificaciones, el aplicativo desplegará una ventana emergente en la que confirmará el mismo.

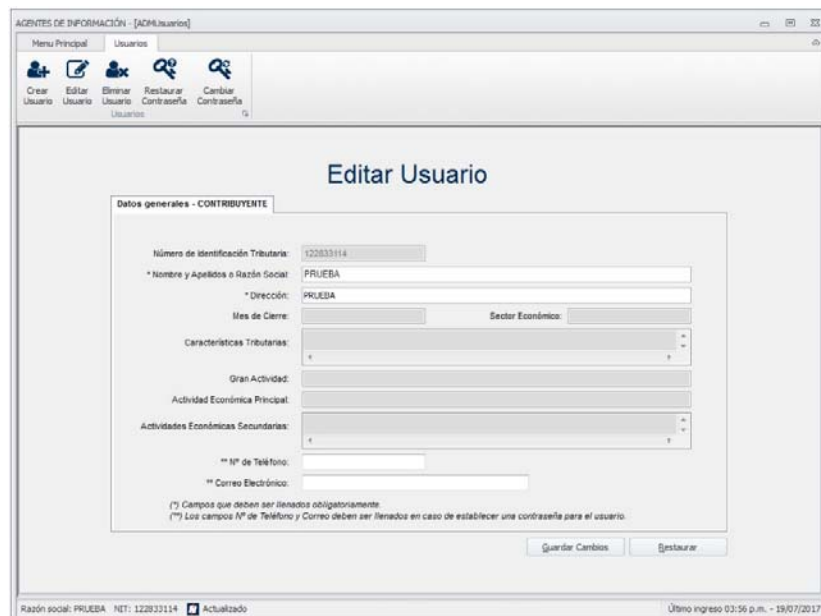


Figura 31 -Ventana Edición de Usuario en el área de trabajo



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

2.3. Eliminar Usuario.

Para eliminar un Usuario realice las siguientes acciones:

1. Haga clic en la opción **Configuración de Usuarios** del **grupo Usuarios** del **menú Principal** se desplegará el **menú Usuarios** (Fig. 27 - Opción Configuración de Usuarios en el Menú Principal).
2. Haga clic sobre la opción **Eliminar Usuario** del menú Usuarios se desplegará la ventana **Eliminar Usuario** en el área de trabajo (Fig. 32 - Opción Eliminar Usuario en el Menú Usuarios) (Fig. 33 -Ventana Eliminar Usuario en el área de trabajo).



Figura 32 - Opción Eliminar Usuario en el Menú Usuarios

3. Seleccione el número de documento asociado al Usuario que desea eliminar en el menú desplegable **Número de Documento**.
4. Ingrese la contraseña correspondiente (si corresponde).
5. Haga clic en el botón **Eliminar Usuario**.
6. Si los datos ingresados son correctos, el aplicativo desplegará una ventana emergente en la que confirmará la eliminación del Usuario seleccionado.



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

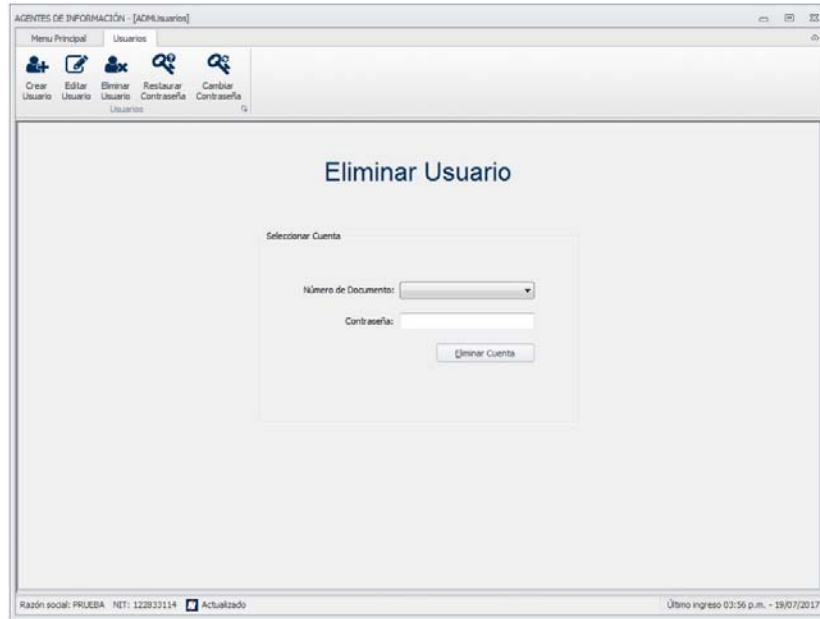


Figura 33 - Ventana Eliminar Usuario en el área de trabajo

2.4. Restaurar Contraseña.

Para restaurar la contraseña de un usuario realice las siguientes acciones:

1. Haga clic sobre la opción **Configuración de Usuarios** del **grupo Usuarios** del **menú Principal**, se desplegará el **menú Usuarios** (Fig. 27 - Opción Configuración de Usuarios en el Menú Principal).
2. Haga clic sobre la opción **Restaurar Contraseña** del menú Usuarios, se desplegará la ventana **Restaurar Contraseña** en el área de trabajo (Fig. 34 - Opción Restaurar Contraseña en el Menú Usuarios) (Fig. 35 -Ventana Restaurar Contraseña en el área de trabajo).



Figura 34 - Opción Restaurar Contraseña en el Menú Usuarios

3. Siga los pasos descritos en [Restaura su contraseña](#) (Título VIII acápite 3 del presente manual).



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

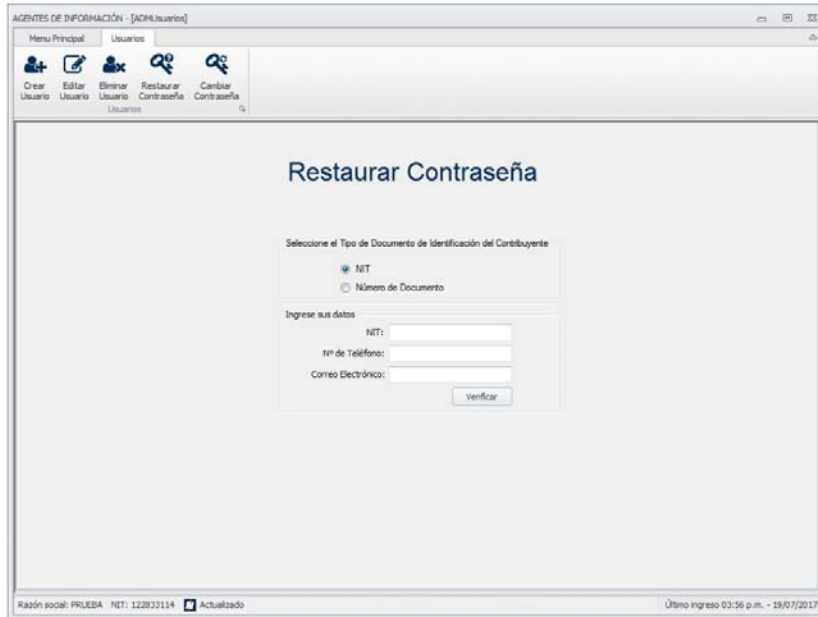


Figura 35 - Ventana Restaurar Contraseña en el área de trabajo

2.5. Establecer o cambiar la Contraseña.

Para cambiar la contraseña al Usuario con el que inició sesión realice las siguientes acciones:

1. Haga clic sobre la opción **Configuración de Usuarios** del **grupo Usuarios** del **menú Principal** se desplegará el **menú Usuarios** (Fig. 27 - Opción Configuración de Usuarios en el Menú Principal).
2. Haga clic sobre la opción **Cambiar Contraseña** del menú Usuarios, se desplegará la ventana **Cambiar Contraseña** en el área de trabajo (Fig. 36 - Opción Cambiar Contraseña en el Menú Usuarios) (Fig. 37 -Ventana Cambiar Contraseña en el área de trabajo).



Figura 36 - Opción Cambiar Contraseña en el Menú Usuarios

3. En el campo **Anterior Contraseña**, introduzca la contraseña previamente establecida.
4. Seleccione la casilla **Con Contraseña**.
5. Ingrese la nueva contraseña en el campo **Nueva Contraseña**.



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

6. Ingrese una vez más la nueva contraseña en el campo **Repita Nueva Contraseña**.
7. Introduzca su N° de Teléfono en el campo N° de **Teléfono**
8. Introduzca su dirección de correo electrónico en el campo **Correo**
9. Haga clic en el botón **Aceptar**



Figura 37 - Ventana Cambiar Contraseña en el área de trabajo

2.6. Quitar la Contraseña.

Si usted desea desvincular al Usuario con el que inició sesión de una contraseña de acceso al aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN, realice las siguientes acciones:

1. Seleccione la opción **Configuración de Usuarios** del **grupo Usuarios** del **menú Principal** se desplegará el **menú Usuarios** (Fig. 27 - Opción Configuración de Usuarios en el Menú Principal).
2. Haga clic sobre la opción **Cambiar Contraseña** del menú Usuarios, se desplegará la ventana **Cambiar Contraseña** en el área de trabajo (Fig. 36 - Opción Cambiar Contraseña en el Menú Usuarios) (Fig. 37 -Ventana Cambiar Contraseña en el área de trabajo).
3. En el campo **Anterior Contraseña**, introduzca la contraseña previamente establecida.
4. Seleccione la casilla **Sin Contraseña**.



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

- Haga clic en el botón **Aceptar**

3. Categoría Respaldo y Restauración

Esta categoría le proporciona funcionalidades para respaldar y restaurar toda la Información generada por su usuario durante sus sesiones de trabajo en el aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN.

3.1. Generar Respaldo

Para generar una copia de respaldo de toda la Información correspondiente a su usuario (declaraciones u otros) contenida en el aplicativo, siga los siguientes pasos:

- Seleccione la opción **Generar Respaldo** del **grupo Respaldo y Restauración** del **menú Principal** (Fig. 38 - Opción Generar Respaldo en el Menú Principal).



Figura 38 - Opción Generar Respaldo en el Menú Principal

- En el **área de trabajo** se desplegará un cuadro de diálogo mediante el cual deberá seleccionar la **ruta a la carpeta en la que se guardarán los archivos** (Fig. 39 – Cuadro de diálogo - Generar Respaldo), en caso de seleccionar la "Ruta por Defecto" los archivos se almacenarán en "...\Mis Documentos\BackupsAgente\DOCUMENTO_USUARIO", en caso de seleccionar la opción "Ruta Alterna" el aplicativo le proporcionará la posibilidad de seleccionar la unidad de almacenamiento o carpeta en la que se almacenarán los archivos.

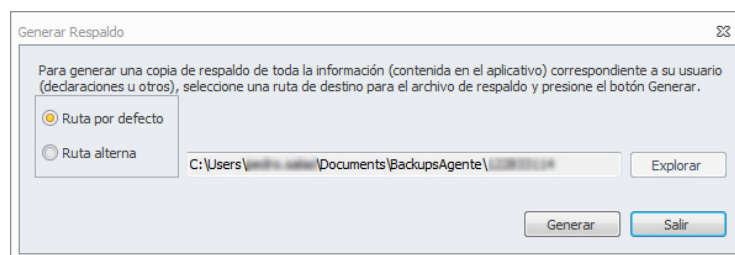


Figura 39 - Cuadro de diálogo - Generar Respaldo

- Posteriormente deberá hacer clic en el botón **Iniciar** y el proceso de respaldo se efectuará
- Si la generación de la copia de respaldo es satisfactoria, el aplicativo desplegará una ventana emergente en la que confirmará la misma.



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

**¡Importante!**

La copia de respaldo generada por la opción **Generar Respaldo** contempla únicamente la información contenida en el aplicativo (declaraciones u otros archivos de trabajo) correspondiente al usuario cuya sesión de trabajo se encuentre activa.

La copia de respaldo, no incluye información inherente a la cuenta de usuario (datos del contribuyente empleados en el registro del usuario).

3.2. Cargar Respaldo

El aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN le brinda la posibilidad de reestablecer toda la información resguardada en los Respaldos generados por la opción Generar Respaldo. Para restaurar la información de respaldo, realice las siguientes acciones:

1. Seleccione la opción **Cargar Respaldo** del **grupo Respaldo y Restauración** del **menú Principal** (Fig. 40 - Opción Cargar Respaldo en el Menú Principal).



Figura 40 - Opción Cargar Respaldo en el Menú Principal

2. En el **área de trabajo** se desplegará un cuadro de diálogo mediante el cual deberá seleccionar el archivo de respaldo correspondiente a la información que desea restaurar (Fig. 40 – Cuadro de diálogo - Cargar Respaldo y Restaurar). Haga clic en el botón **Buscar** y seleccione el archivo de respaldo en su sistema de archivos.
3. A continuación, haga clic en el botón **Restaurar** y la información contenida en el archivo se restaurará en su aplicativo.

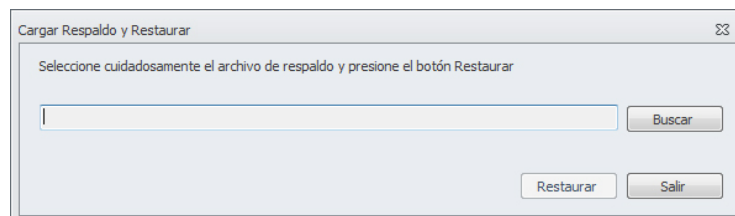


Figura 41 - Cuadro de diálogo - Cargar Respaldo y Restaurar

4. Si la restauración de la información contenida en el archivo de respaldo es satisfactoria, el aplicativo desplegará una ventana emergente en la que confirmará la misma.



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES



¡Importante!

Para restaurar, en el aplicativo, una copia de respaldo generada por la opción **Generar Respaldo**, usted debe iniciar sesión con un Usuario cuyo número de documento de identificación (NIT / CI / CE) corresponda al Usuario con el que generó la copia de respaldo.

4. Categoría Ayuda

En la categoría Ayuda usted hallará accesos a la información de la Versión del aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN y al Manual del mismo:

4.1. Manual del Sistema

Usted puede consultar los contenidos de este manual de usuario desde el aplicativo, para realizar sus consultas, realice las siguientes acciones:

1. Seleccione la opción **Manual del Sistema** del **grupo Ayuda** del **menú Principal** (Fig. 42 - Opción Manual de Usuario en el Menú Principal).



Figura 42 - Opción Manual del Sistema en el Menú Principal

2. Revise los contenidos del manual (Fig. 43 - Manual del Sistema).

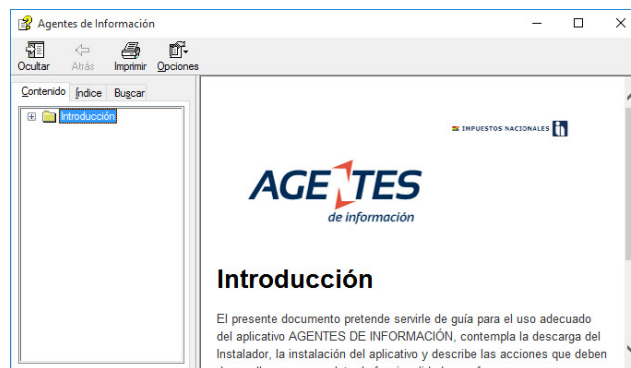


Figura 43 - Manual del Sistema

4.2. Versión

El aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN, está sujeto a las políticas de calidad y políticas de mejora continua de productos y servicios del Servicio de Impuestos Nacionales además está



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

sujeto a la normativa tributaria vigente. Por lo tanto, es una solución de software que evoluciona continuamente. A futuro, se liberarán diferentes versiones del mismo con el propósito de ofrecer mayores funcionalidades o adaptaciones.

Antes de instalar un nuevo módulo, verifique que la versión del aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN instalada en su PC es compatible con el módulo a ser instalado.

Para consultar la versión del aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN instalado en su PC, siga los siguientes pasos:

1. Haga clic en la opción **Versión** del **grupo Ayuda** del **menú Principal** (Fig. 44 - Opción Versión en el Menú Principal).



Figura 44 - Opción Versión en el Menú Principal

2. El aplicativo desplegará en una ventana en la que exhibirá la versión e información de autoría y derechos de autor (Fig. 44 - Ventana Versión).



Figura 45 - Ventana Versión

XI. DESINSTALACIÓN DEL APLICATIVO

Para desinstalar el aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN de su PC, siga los siguientes pasos:

1. Acceda al Panel de Control (Fig. 46 Panel de Control), seleccione en el grupo Programas la opción **Desinstalar un programa**.



AGENTES DE INFORMACIÓN - CONTRIBUYENTES

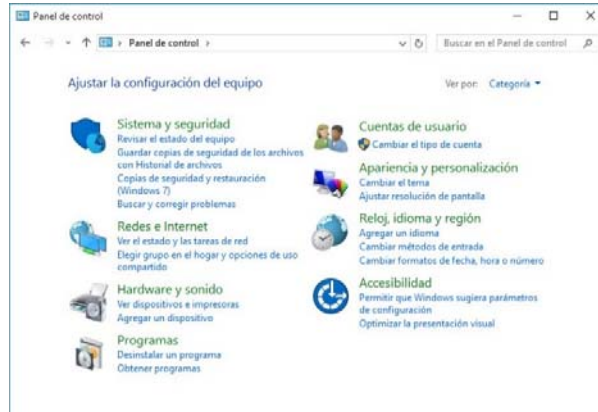


Figura 46 - Panel de Control

- 2. Seleccione el aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN y haga clic en la opción **Desinstalar** (Fig. 47 Desinstalar o cambiar un programa).

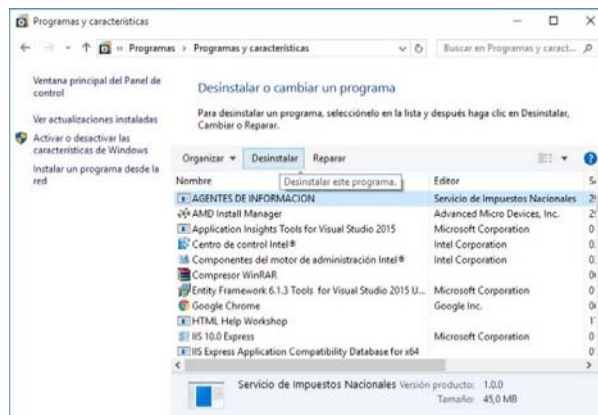


Figura 47 - Desinstalar o cambiar un programa

- 3. Confirme la acción haciendo clic sobre el botón **Sí** de la ventana emergente *Confirmar desinstalación* (Fig. 48 Ventana emergente – Confirmar desinstalación)

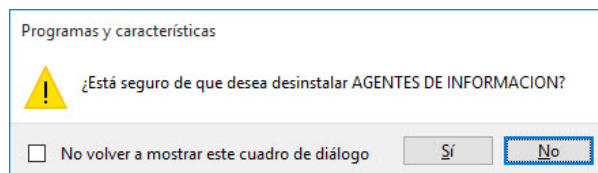


Figura 48 - Ventana emergente - Confirmar desinstalación



XII. RECOMENDACIONES

Se le recomienda no revelar su Contraseña y Usuario tanto del Aplicativo como el de la Oficina Virtual por ningún motivo, recuerde que, tanto el aplicativo como la Oficina Virtual, alojan información sensible que en manos equivocadas puede generarle problemas.

XIII. CONCLUSIÓN

Hasta aquí finalizamos con la guía para el uso adecuado del Aplicativo AGENTES DE INFORMACIÓN – MODULO PRINCIPAL, esperamos le sea de utilidad, si tiene alguna consulta no dude en comunicarse con el Servicio de Impuestos Nacionales.