

AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
 REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL (RE-SAP)
 FORMULARIOS RE-SAP



PLAN OPERATIVO ANUAL INDIVIDUAL

FORM. RESAP 002

IDENTIFICACIÓN			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		Técnico atención usuario 3	
CARGO	Técnico IV	CATEGORIA	Operativo
UNIDAD/ÁREA DE DEPENDENCIA	Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica/Área de Implementación Tecnológica		
RELACIONES JERÁRQUICAS			
DEPENDEN DE: (Identificar de manera concreta el nombre del puesto del Jefe Inmediato Superior o Autoridad Competente del que depende)		SUPERVISA A: (Describir los nombres de los puestos que dependen directamente de su Área y/o Unidad Organizacional)	
Responsable de Implementación Tecnológica		-	
RELACIONES INTRA INSTITUCIONALES: (Enunciar los nombres de los puestos con los que requiere relacionarse para el cumplimiento de sus funciones, que no sea su inmediato superior y/o de su área)		RELACIONES INTERINSTITUCIONALES: Enunciar los nombres de las entidades que requiere tener relaciones institucionales para el cumplimiento de sus funciones	
Unidades y áreas organizacionales de la AGETIC.		Entidades públicas y privadas que presenten servicios públicos delegados por el Estado	
DESCRIPCIÓN			
OBJETIVO DEL PUESTO: (Qué hace?, De qué forma?, Con qué finalidad?)			
Gestionar el acceso pleno de usuarios finales a servicios públicos digitales, soluciones tecnológicas y herramientas de gobierno electrónico desarrolladas por AGETIC en el marco de la política nacional, estrategias y lineamientos de gobierno electrónico vigentes.			
NORMAS A CUMPLIR			
Constitución Política del Estado; Ley N.º 1178 y sus decretos complementarios Ley N.º 2027 y sus decretos complementarios. Ley 164 de Telecomunicaciones y su DS.1793 DS.3251 de aprobación de planes de gobierno electrónico y software libre DS.3525 políticas a la ciudadanía, portal de trámites y norma del archivo digital. DS. 2514 de creación de AGETIC Ley 1080 de ciudadanía digital			
FUNCIONES Y RESULTADOS			
FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO		RESULTADOS ESPERADOS	PONDERACIÓN (70 %)
Atención, sistematización y seguimiento a solicitudes de asistencia técnica de usuarios de soluciones tecnológicas desarrolladas por AGETIC hasta su resolución, generando bases de conocimiento que permitan identificar necesidades de mejora funcional en dichas soluciones.		Solicitudes de asistencia técnica recibidas, atendidas y cerradas, detalladas en reportes de atención periódicos.	30
Gestión de procesos de actualización de las soluciones tecnológicas desarrolladas por AGETIC en aplicación de políticas, lineamientos y herramientas de gobierno electrónico.		Soluciones tecnológicas actualizadas de acuerdo las políticas, lineamientos y herramientas de gobierno electrónico vigentes.	15
Gestión e implementación de lineamientos de atención a la ciudadanía con protocolos y estándares de calidad, transparencia y eficiencia mediante canales digitales y presenciales, en entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado.		Implementación de lineamientos y protocolos de atención de servicios con calidad, transparencia y eficiencia.	15
Otras Actividades.			10
FUNCIONES CONTINUAS O RECURRENTE		RESULTADOS ESPERADOS	PONDERACIÓN (30 %)
Soporte técnico a usuarios de soluciones tecnológicas desarrolladas por AGETIC, haciendo seguimiento de cada caso hasta su resolución y generando bases de conocimiento y atención de solicitudes de registro de usuarios de ciudadanía digital.		Consultas, inconvenientes o incidentes de uso de soluciones tecnológicas desarrolladas por AGETIC y cuentas de ciudadanía digital activadas de acuerdo a solicitud de usuarios	20
Elaboración y actualización de materiales de inducción, guías y tutoriales de soluciones tecnológicas desarrolladas por AGETIC.		Materiales de inducción con contenidos necesarios para resolución de consultas de los usuarios de soluciones tecnológicas.	10
ESPECIFICACIÓN - PERFIL DEL PUESTO			
FORMACIÓN			
DESCRIPCIÓN: (Especificar el nivel y área de formación requerida para el puesto)		INDISPENSABLE	DESEABLE
Primer Año vencido universidades y/o institutos técnico de las carreras de Ingeniería de Sistemas , Informática, Ingeniero Industrial, Administración de Empresas, Ingeniero Comercial, Ingeniero Electrónico.		x	
Políticas Públicas		x	
Ley N 1178		x	
Responsabilidad de la Función Pública			x
EXPERIENCIA: (La experiencia profesional requerida se toma en cuenta a partir de la emisión del Título en Provisión Nacional (TPN)) (D.S. 718)			
GENERAL (Se hace referencia al trabajo desempeñado en cualquier área y entidad)		CANTIDAD DE AÑOS	INDISPENSABLE
En entidades públicas/privado		9 meses	x
ESPECÍFICA (Describir claramente el o las área(s) de trabajo donde requiere que tenga la experiencia específica)		CANTIDAD DE AÑOS	INDISPENSABLE
En entidades públicas/privado		6 meses	x
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO			
		NIVEL	REQUISITO

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS		INTERMEDIO	AVANZADO	INDISPENSABLE	DESEABLE
Gobierno Electronico o Gobierno Digital		x		x	
Gestion de Proyectos		x			x
Competencias Digitales		x			x
CONOCIMIENTOS DE IDIOMAS	NIVEL			REQUISITO	
	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO	INDISPENSABLE	DESEABLE
	x			x	

FIRMA INMEDIATO SUPERIOR/
AUTORIDAD COMPETENTENTE

NOMBRE:

FIRMA SERVIDOR PÚBLICO

NOMBRE: