

PROVINCIA DE LA PAMPA
Ministerio de Conectividad y Modernización
SUBSECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN

SANTA ROSA, - 7 OCT 2021

VISTO:

El Expediente N° 4812/21 caratulado: "MINISTERIO DE CONECTIVIDAD Y MODERNIZACIÓN S/CAPACITACIONES AÑO 2021 PRO.CA.AP; y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto N° 1743/16 se creó el Programa de Capacitación para la Administración Pública Provincial (PRO.CA.AP) cuyo objetivo general es la planificación y ejecución de cursos y actividades de capacitación y formación de las y los agentes del Poder Ejecutivo Provincial como así también la preparación de materiales y espacios de adquisición, transmisión y revisión de conocimientos que propenden al mejor desempeño de sus funciones;

Que de acuerdo a su artículo 4°, redacción dada por el Decreto N° 866/20, la Autoridad de Aplicación del Programa es la Subsecretaría de Modernización actuante en el Ministerio de Conectividad y Modernización;

Que asimismo el Programa de Capacitación cuenta con la colaboración de una Comisión Coordinadora, cuyos integrantes han sido designados mediante la Resolución N° 61/20 del Ministerio de Conectividad y Modernización, la cual tiene entre sus funciones la de contribuir a la planificación, aprobación y ejecución de las actividades del Programa;

Que a fojas 170/171 del expediente de referencia, la Comisión Coordinadora del Programa, ha propuesto como actividad de capacitación, el dictado de un Curso a cargo de la Dirección de Inclusión Digital dependiente de la Subsecretaría de Tecnología, Innovación y Conocimientos del Ministerio de Conectividad y Modernización denominado "Curso sobre Generación de tickets Invgate";

Que el mismo está destinado a las y los referentes tecnológicos titulares y suplentes designados por cada una de las áreas contempladas en el Plan Estratégico de Modernización e Innovación de la Administración Pública Provincial (Pe.Mi.AP) y a las y los agentes públicos del Ministerio de Conectividad y Modernización con responsabilidad en articular las demandas de la organización generadas a través de la Mesa de Servicio del mencionado Ministerio;

Que el objetivo general de esta capacitación es brindar el conocimiento suficiente a las y los destinatarios sobre el uso y modalidades del Sistema Invgate de generación de tickets de incidentes y el manejo de la herramienta por parte de sus usuarios, de acuerdo al rol o funciones que tengan asignados en la misma;

Que el Curso incluirá en su temática la creación de ticket utilizando el portal de usuarios finales, la asignación de los mismos desde el rol de Coordinador o Agente, las acciones generales que pueden realizar el Agente en el ticket, la creación de tableros y reportes por parte de las y los coordinadores;

Que en la implementación del Curso propuesto se utilizarán recursos humanos y físicos disponibles en la misma Administración;

///.-

PROVINCIA DE LA PAMPA
Ministerio de Conectividad y Modernización
SUBSECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN

/// -2-

- Cómo transferir (re asignar) el ticket a otro agente.
 - Cómo cambiar los estados de un ticket.
 - Cómo combinar tickets.
 - Cómo solucionar los tickets.
 - Cómo trabajar desde la opción “Mi trabajo”
- Creación de Tableros
 - Creación de Reportes (Coordinadores)
 - Responder a las consultas que tenga la audiencia.

LUGAR Y FECHA

El curso se dictará el día 3 y 5 de noviembre de 2021, de 8:00 a 10:00 horas, a través de una plataforma moderada Zoom.

ACREDITACION Y CERTIFICACION

La acreditación es el reconocimiento de los logros alcanzados por los participantes. Se otorgará certificado de asistencia y evaluación y se expedirá certificado al capacitador.

RÉGIMEN DE CRÉDITOS

Los certificados correspondientes establecerán los créditos asignados a la actividad. Los capacitadores se les asignará un crédito de capacitación especial de hasta cinco (5) horas por la intervención como disertantes en paneles conjuntos y un crédito de capacitación de hasta quince (15) horas por su intervención como docentes o responsables de módulos de una actividad de capacitación.

RECURSOS

La capacitación no implicará erogaciones para el Estado provincial, puesto que se utilizarán los recursos materiales y humanos disponibles en la Administración. Los capacitadores realizarán las tareas ad honorem.

ANEXO DISPOSICION N° 022/21.-



Likiana del Carmen Sierra
ABOG. LIKIANA del CARMEN SIERRA
Subsecretaria
de Modernización
Ministerio de Conectividad
y Modernización

PROVINCIA DE LA PAMPA
Ministerio de Conectividad y Modernización
SUBSECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN

ANEXO

“CURSO SOBRE GENERACIÓN DE TICKETS INVGATE”

OBJETIVO

El objetivo general del Curso es brindar el conocimiento suficiente a los destinatarios sobre el uso y modalidades del Sistema Invgate de generación de tickets de incidentes y el manejo de la herramienta por sus usuarios, de acuerdo al rol o funciones que tengan asignados en la misma.

DESTINATARIOS

El Curso está destinado a las y los referentes tecnológicos titulares y suplentes designados por cada una de las áreas contempladas en el Plan Estratégico de Modernización e Innovación de la Administración Pública Provincial (Pe.Mi.AP) y a las y los agentes públicos del Ministerio de Conectividad y Modernización con responsabilidad en articular las demandas de la organización generadas a través de la Mesa de Servicio del mencionado Ministerio.

CAPACITADORES

El curso está a cargo de la Dirección de Inclusión Digital dependiente de la Subsecretaría de Tecnología, Innovación y Conocimientos del Ministerio de Conectividad y Modernización.

INSCRIPCIÓN

La inscripción deberá realizarse a través del formulario web, disponible en el sitio web del Programa de Capacitación para la Administración Pública Provincial (PRO.CA.AP).

METODOLOGIA

El Curso se dictará en dos oportunidades. Cada capacitación constará de un (1) encuentro virtual a través de la plataforma Zoom con cupo limitado de participantes en las fechas asignadas.

CONTENIDOS

El Curso incluirá los siguientes temas:

- Creación de un ticket utilizando el portal de usuarios finales.
- Asignación de ticket desde el rol de un Coordinador o Agente.
- Acciones generales que puede realizar un Agente en un ticket:
 - Cómo realizar comentarios internos y públicos.
 - Cómo realizar menciones
 - Cómo agregar colaboradores y observadores
 - Cómo generar y asignar tareas.
 - Cómo solicitar una aprobación.

PROVINCIA DE LA PAMPA
Ministerio de Conectividad y Modernización
SUBSECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN

/// -2-

Que atento a lo expuesto y de acuerdo al artículo 11 del Decreto N° 1743/16, redacción dada por el Decreto N° 866/20, las actividades de capacitación propuestas por la Comisión Coordinadora serán aprobadas por la Autoridad de Aplicación;

Que en tal sentido corresponde proceder al dictado del presente acto administrativo;

POR ELLO:

LA SUBSECRETARIA DE MODERNIZACION

DISPONE:

Artículo 1°.- Aprobar el dictado del “Curso sobre Generación de Tickets Invgate” cuya Estructura y Metodología de Dictado obra en Anexo a la presente, formando parte integrante de la misma, en el marco del Programa de Capacitación para la Administración Pública (PRO.CA.AP), aprobado por Decreto N° 1743/16, modificado por el Decreto N° 866/20.

Artículo 2°.- Establecer como destinatarios del Curso a las y los referentes tecnológicos, titulares y suplentes designados por cada una de las áreas contempladas en el Plan Estratégico de Innovación y Modernización de la Administración Pública Provincial y a las y los agentes públicos del Ministerio de Conectividad y Modernización con responsabilidad en articular las demandas de la Administración Pública Provincial generadas a través de la Mesa de Servicio de mencionado Ministerio.

Artículo 3°.- Disponer el dictado del curso en el mes de noviembre del 2021 en dos ediciones.

Artículo 4°.- Establecer que las certificaciones de “Asistencia” y de “Capacitador” deben contener como mínimo los siguientes datos: nombres y apellidos, número de documento de identidad, cantidad de horas reloj y el número de registro de la presente Disposición.

Artículo 5°.- Regístrese, comuníquese y archívese.

DISPOSICION N° 022 /21.-



Liliana del Carmen Sierra
ABOG. LILIANA DEL CARMEN SIERRA
Subsecretaria
de Modernización
Ministerio de Conectividad
y Modernización