



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE JUJUY
MINISTERIO DE PLANIFICACION ESTRATEGICA Y MODERNIZACION



EXPTE N° 1700-99-2023

RESOLUCION N° 21 -PEyM.

SAN SALVADOR DE JUJUY, 08 ENE 2024

VISTO:

Las Leyes N° 6.016 "De Modernización de la Administración Pública de la Provincia de Jujuy", N° 6.260 de "Digitalización De Procedimientos Administrativos" y el Decreto Acuerdo N° 9630-PEyM-2023 que establece las pautas generales relativas a la formación del expediente electrónico en el ámbito de la Administración Pública; y,

CONSIDERANDO:

Que, la implementación de sistemas que modernizan al sector público para mejorar el servicio a la comunidad, se produce progresivamente con el uso de nuevas herramientas digitales y la adopción del paradigma de simplificación del trabajo estatal, a través de los sistemas GDE en los organismos de la Administración Pública, centralizada, descentralizada, autárquica, empresas y sociedades del estado.

Que, la adopción del enfoque progresivo de despapelización, facilita la adaptación de todos los servidores públicos involucrados, permitiéndoles oportunidades de formación, jerarquización y uso amigable de la nueva tecnología.

Que, la Gestión Documental Electrónica, como conjunto de sistemas integrados de caratulación, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes de la Administración Pública Provincial, podría presentar a los nóveles usuarios algunos desafíos prácticos o incidencias relacionadas con las tecnologías de la información y comunicación.

Que, si bien la responsabilidad primaria de implementar GDE recae en los equipos de administración central a cargo de esta cartera y de administración local en cada organismo, a los fines de asegurar la efectividad de la implementación es conveniente y oportuno crear un servicio de acompañamiento telefónico que complemente las tareas de apoyo.

Que, la creación de una mesa de ayuda técnica activa 24 horas los siete días de la semana (24/7) para atender consultas, solucionar eventuales incidencias y dar soporte técnico a usuarios, tiene carácter complementario y contribuye a fortalecer la estrategia de innovación pública que se presenta como hito trascendente en la cultura estatal.

Que, por Decreto N° 5073-PEyM-2022, el Ministerio de Planificación Estratégica y Modernización como autoridad de aplicación de las Leyes N° 6016 y N° 6260, quedó facultado para establecer las acciones y cronogramas necesarios para la implementación gradual y progresiva de los sistemas de Gestión Documental Electrónica GDE, como también adoptar las medidas que fueran menester para llevar adelante la política provincial de modernización.

Por ello,



III. 2.- CORRESPONDE A RESOLUCION Nº 21 -PEyM-24.

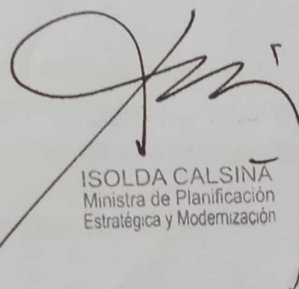
LA MINISTRA DE PLANIFICACION ESTRATEGICA Y MODERNIZACION
RESUELVE

ARTÍCULO 1°.- Créase la "MESA DE AYUDA 24/7 GDE-PEyM" destinada a acompañar a usuarios en la implementación de los sistemas de Gestión Documental Electrónica - GDE, que funcionará bajo dependencia del Área de Firma Digital y Documentación Electrónica dependiente de la Secretaría de Innovación Pública, y se conformará con afectación de personal perteneciente al equipo de implementación de GDE, cuyas funciones se establecen en el Anexo I que integra la presente Resolución, por los motivos expuestos en el exordio.

ARTÍCULO 2°.- Asígnese tres (3) equipos de telefonía celular a la Secretaría de Innovación Pública con destino al personal que cumpla tareas de atención en MESA DE AYUDA 24/7 GDE-PEyM, conforme a las disposiciones del Anexo II.

ARTICULO 3°: Regístrese, tome razón Fiscalía de Estado, pase al Boletín Oficial para publicación en forma sintética, a la Secretaría de Comunicación y Gobierno Abierto para su difusión; a la Dirección General de Administración y a la Secretaría de Innovación Pública, a sus efectos. Cumplido, archívese.




ISOLDA CALSINA
Ministra de Planificación
Estratégica y Modernización



III. 3.- CORRESPONDE A RESOLUCION Nº **21** -PEyM-24.

ANEXO I

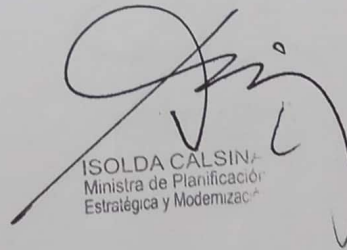
MESA DE AYUDA 24/7 GDE-MPEyM
FUNCIONES

MISION: La MESA DE AYUDA 24/7 GDE-MPEyM para agentes y funcionarios de la Administración Pública usuarios de los sistemas de Gestión Documental Electrónica, atiende consultas, soluciona eventuales incidencias que afectan la operatividad y canaliza el soporte técnico a usuarios; tiene carácter complementario a la tarea de administradores centrales y locales de GDE y contribuye a fortalecer la estrategia de innovación pública que es hito trascendente en la cultura estatal.

Funciones del personal que se desempeña en MESA DE AYUDA 24/7 GDE-MPEyM:

1. Atender consultas operativas;
2. Recibir y registrar incidencias;
3. Clasificar, en incidencias de uso o técnicas;
4. Resolver las incidencias de uso;
5. Derivar las incidencias técnicas al Equipo de Administración de Infraestructura GDE, dependiente de la Dirección de Servicios Informáticos;
6. Hacer seguimiento a las incidencias técnicas y dar devolución oportunamente al usuario;
7. Derivar al Equipo de Capacitación de GDE, en caso necesario;
8. Cargar datos y construir métricas;
9. Elaborar y entregar reportes semanales a la Coordinación de Transformación Digital con copia a Secretaría de Innovación Pública, para supervisión.
10. Toda otra función que encomiende la superioridad, en el marco de su competencia.




ISOLDA CALSINA
Ministra de Planificación
Estratégica y Modernización



/// 4.- CORRESPONDE A RESOLUCION N° **21** -PEyM-24.

ANEXO II

USO DE EQUIPOS DE TELEFONIA CELULAR

Criterios de Uso: Los equipos de telefonía celular asignados a la Secretaría de Innovación Pública para funcionamiento de la MESA DE AYUDA 24/7 GDE-MPEyM están destinados a la comunicación con usuarios GDE, y deberán ponerse a cargo de agentes afectados a las funciones establecidas en el Anexo I de la presente Resolución. Los agentes que se desempeñan en MESA DE AYUDA 24/7 GDE-MPEyM deben registrar todas las llamadas que realicen; tienen prohibido facilitar el celular a terceros y realizar comunicaciones de carácter personal.

Consumo no autorizado: El consumo o costo del uso no autorizado, será a cargo de los agentes que estuvieran cumpliendo servicios al momento de esa comunicación.

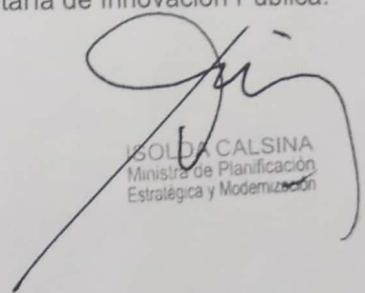
Control de Consumo: La Secretaría de Innovación Pública, supervisará si el uso, consumo y facturación se adecuan al presente.

Responsabilidad del Usuario: En caso de daños derivados de uso indebido, el agente que tuviera a su cargo el uso del móvil, deberá hacer frente al pago total del costo de reposición o reparación del mismo.

El reemplazo del teléfono celular por hurto o extravío estará sujeto a decisión de la Dirección General de Administración, según corresponda.

Entrega de teléfonos celulares: Los teléfonos celulares, así como sus respectivos accesorios (batería, cargador, estuches, etc.) serán entregados por la Dirección General de Administración a los agentes que indique la Secretaría de Innovación Pública.




ISOLDA CALSINA
Ministra de Planificación
Estratégica y Modernización