



<b>MINISTERIO DE HACIENDA S.S.E.A.F. DIRECCION GENERAL DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y CARGOS</b>	Versión:	Setiembre 2012
	CÓDIGO: MOFC-01	Vigencia desde:	...../...../.....

**NIVEL:** C- DE MANDOS MEDIOS SUPERIORES  
**CARGO:** JEFE DE DEPARTAMENTO  
**DENOMINACIÓN DEL ÁREA:** DPTO. DE ATENCIÓN AL USUARIO

**OBJETIVO:**

- Brindar asistencia técnica y capacitar a los usuarios sobre los servicios prestados por la DGIC.
- Administrar las cuentas de los usuarios del SIARE y de los servicios de la DGIC.

**A. RESPONSABILIDAD ANTE:**

Coordinación de Sistemas de TI

**B. AUTORIDAD DIRECTA SOBRE:**

- Administrador de Cuentas de Usuarios
- Administrador de Aulas Virtuales
- Encargado de Control de Operaciones
- Técnico en Asistencia al Usuario
- Asistente Administrativo

**C. PRODUCTOS E INFORMES**

A su superior

- Plan Anual de Contrataciones.
- Plan y programa de mejora continua en la atención al usuario.
- Plan de capacitación a usuarios finales.
- Informes de administración de cuentas de usuarios.
- Informes de capacitación a usuarios finales y resultados de encuestas.
- Informes de riesgos de TI detectados.
- Informe gerencial sobre incidentes y reclamos.
- Informes estadísticos.
- Registro de Instituciones, números telefónicos y contactos de los usuarios de las Unidades de Administración y Finanzas del Sector Público.
- Informe de gestión y evaluación de desempeño de los recursos humanos
- Informe sobre especificaciones técnicas de Hardware, software y los servicios para cumplir con los objetivos del departamento.

Otros Informes de gestión.



<b>Elaborado por:</b> Dirección General de Informática y Comunicaciones. - Planificación TI	<b>Revisado por:</b> Dirección General de Normas y Procedimientos Dpto. Organización y Sistemas Administrativos	<b>Creado por:</b>	<b>Aprobado por:</b> Resol. MH N°: 67/134	<b>Fecha:</b> 07/09/2012	<b>Pag.</b> 67/134
--	---	--------------------	--	-----------------------------	-----------------------



<b>MINISTERIO DE HACIENDA</b> <b>S.S.E.A.F.</b> <b>DIRECCION GENERAL DE INFORMATICA</b> <b>Y COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN,</b> <b>FUNCIONES Y CARGOS</b>	Versión:	Setiembre 2012
	<b>CÓDIGO: MOFC-01</b>	Vigencia desde:	...../...../.....

**D. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

1. Investigar y recomendar mejores tecnologías orientadas a proporcionar una mejor atención a los usuarios de los sistemas y servicios prestados por la DGIC.
2. Monitorear el cumplimiento de las políticas y procedimientos de Administración de Cuenta de Usuarios de los servicios y sistemas prestados por la DGIC y de Asistencia de Usuarios de las Unidades de Administración y Finanzas del Sector Público.
3. Supervisar las revisiones regulares de la gestión de todas las cuentas y de los derechos de acceso asociados.
4. Velar por la difusión de las normativas, procedimientos, formularios e instructivos y novedades del SIARE y de aquellos servicios administrados por la DGIC.
5. Realizar las recomendaciones de seguridad a los usuarios para garantizar el acceso seguro a los sistemas y servicios administrados por la DGIC.
6. Realizar propuestas de capacitaciones, cursos, talleres, adiestramiento presenciales y/ o virtuales a los usuarios del SIARE y demás servicios y sistemas administrados por la DGIC.
7. Supervisar el resguardo y adecuado almacenamiento de las solicitudes de Creación, Modificación y desvinculación de los Usuarios del SIARE y de los Sistemas Informáticos que estén bajo la responsabilidad de la DGIC.
8. Aprobar los programas de capacitaciones puntuales de acuerdo a las solicitudes de los Organismos y Entidades del Estado.
9. Velar por la actualización continua del registro de instituciones, números telefónicos y contactos a fin de establecer una rápida comunicación con los mismos.
10. Otras actividades propias del área de su competencia.

**E. AUSENCIAS TEMPORALES**

El Coordinador de Sistemas de TI designará al sustituto en caso de ausencia temporal

**F. PERFIL DESEABLE DEL CARGO**

**1. Conocimiento**

- Ingeniero en Informática, Analista de Sistema o ramas afines a las TICs.
- Otros estudios de especialización en tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Cursos relacionados a la excelencia del servicio al cliente.
- Gestión de Proyectos (deseable)

**2. Habilidades**

Experiencia especificada en cargos y funciones iguales o similares

Competencias Organizacionales

Habilidades Gerenciales



Elaborado por:	Revisado por:	Creado por:	Aprobado por Resol. MM N°:	Fecha:	Pag.
Dirección General de Informática y Comunicaciones. - Planificación TI	Dpto. Organización y Sistemas Administrativos				



<b>MINISTERIO DE HACIENDA</b> <b>S.S.E.A.F.</b> <b>DIRECCION GENERAL DE INFORMATICA</b> <b>Y COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN,</b> <b>FUNCIONES Y CARGOS</b>	Versión:	Setiembre 2012
	CÓDIGO: MOFC-01	Vigencia desde:	<i>...../...../.....</i>

**3. Actitudes**

- Diligente y dinámico
- Capacidad de resolver problemas
- Confidencialidad, honestidad y prudencia.
- Actitudes Éticas, Sociales y Humanas

**4. Edad:** No menor de 26 años.

**5. Idioma:** Español– Inglés (deseable)–Guaraní



<b>Elaborado por:</b> Dirección General de Informática y Comunicaciones. - Planificación TI	<b>Revisado por:</b> Dirección General de Normas y Procedimientos Dpto. Organización y Sistemas Administrativos	<b>Creado por:</b> 	<b>Aprobado por:</b> Resol. MH N°:	<b>Fecha:</b> <i>24/09/2012</i>	<b>Pag.</b> 134
--	---	------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	--------------------

