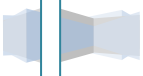
GOBIERNO de GUATEMALA

MINISTERIO DE FINANZAS PÚBLICAS

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA A LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA MUNICIPAL

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

GUÍA DE USUARIO SOPORTE GL (USUARIO MUNICIPAL)



GUATEMALA, JUNIO 2020

CONTENIDO

GUÍA DE USUARIO SOPORTEGL 3
NIVEL 1 DE ATENCION: USUARIO MUNICIPAL 5
1. Registro de Incidencias (Usuario Municipal) 5
1.1. CREAR 5
Síntesis del Caso 6
Documento Respaldo 7
2. Consulta de Incidencias 8
2.1. COLA_INCIDENCIAS 9
Consideraciones 10

GUÍA DE USUARIO SOPORTEGL

La presente guía se desarrolla para los usuarios de los Sistemas **SICOIN GL** y **SERVICIOS GL**, para orientarlos sobre el registro de incidencias que requieren del apoyo y soporte por parte del personal de Sedes de Atención Regional, Mesa de Ayuda de la Dirección de Asistencia a la Administración Financiera Municipal-DAAFIM- y soporte informático a través de personal de la Dirección de Tecnologías de la Información.

El objetivo es el registro y traslado inmediato de la incidencia por parte del personal de la municipalidad a los administradores del sistema y que de forma oportuna se brinde el soporte y solución de la incidencia planteada; a continuación, se desarrolla el procedimiento para el registro respectivo:

Para implementar la herramienta se requiere de distintos niveles de Atención:
Usuario Municipal. Nivel 1
Mesa de Ayuda Regional. Nivel 2
Mesa de Ayuda Central. Nivel 3
Asistencia Informática. Nivel 4

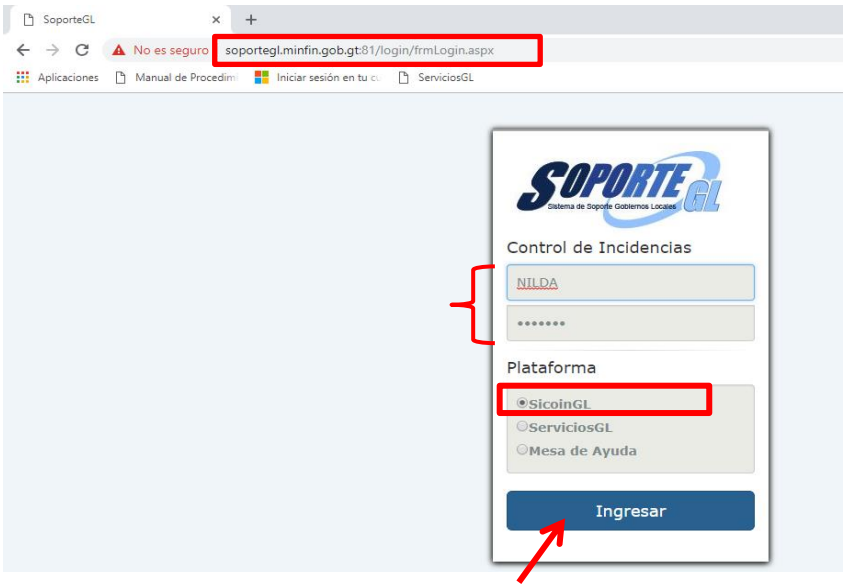
Acceso:

- Se ingresa directamente a través de **SICOIN GL** en la opción **SoporteGL**, disponible en la parte superior derecha de la pantalla como se muestra a continuación:

- Así mismo cuando la incidencia sea relacionada a **SERVICIOS GL** se ingresa a través de la opción **SoporteGL**, disponible en la parte superior derecha de la pantalla como se muestra a continuación:

Además de la opción anterior puede ingresar a través de la dirección http://soportegl.minfin.gob.gt/login/frmlogin.aspx

Al direccionar la búsqueda se muestra la pantalla en la que deberá ingresar el Usuario y contraseña que corresponda, seleccionar la plataforma informática sobre la cual se reporta la incidencia; luego dar clic al icono “Ingresar” como se detalla a continuación:

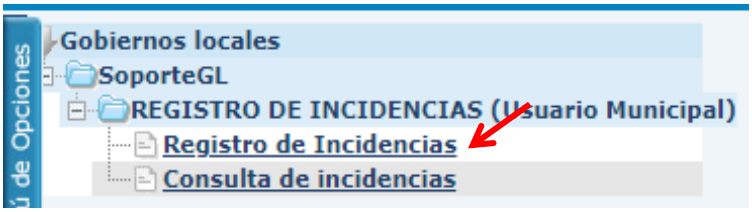


NIVEL 1 DE ATENCION: USUARIO MUNICIPAL

1. Registro de Incidencias (Usuario Municipal)

Para la adecuada atención y soporte en la solución a incidencias de los sistemas informáticos SICOIN GL y SERVICIOS GL se debe seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

Gobiernos Locales
SoporteGL
Registro de Incidencias (Usuario Municipal)
Registro de Incidencias

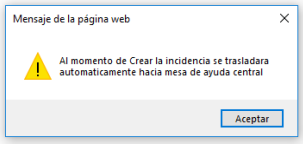


1.1. CREAR

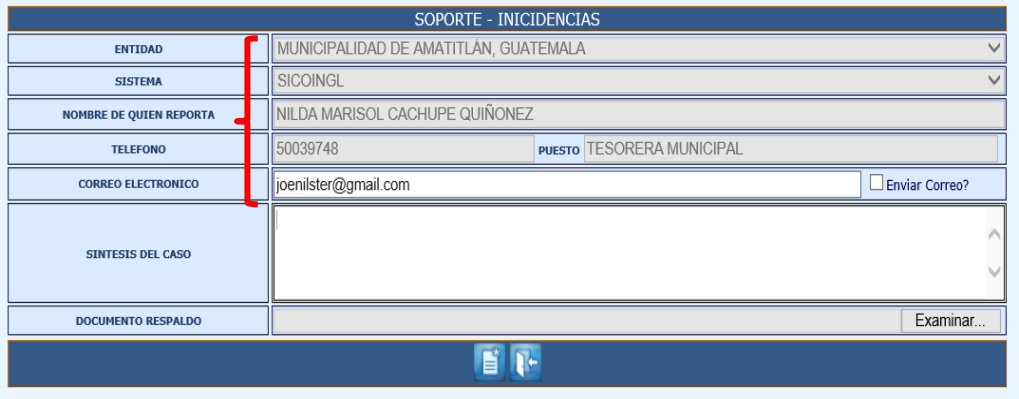
El sistema mostrará la siguiente pantalla en la cual debe dar Clic al icono “Crear”.

Sel	GESTION	ENTIDAD	NOMBRE DE QUIEN REPORTA	CASO	USUARIO RECEPCION	FECHA RECEPCION	ESTADO	DOCUMENTO RESPALDO	PRIORIDAD
○	10586854	MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN, GUATEMALA	NILDA MARISOL CACHUPE QUIÑONEZ	favor realizar recalculo contable año 2018. Los reportes no cuadran entre si. Gracias	NILDA	15/01/2019 8:36:38 a. m.	TRASLADADO_N2		MEDIA
○	10576854	MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN, GUATEMALA	NILDA MARISOL CACHUPE QUIÑONEZ	Favor crear catalogo de arbitrios, adjunto documento.	NILDA	15/01/2019 8:31:31 a. m.	TRASLADADO_N2	AMATITLAN ARB.docx	MEDIA

Así mismo el sistema muestra un mensaje en el que se indica que al dar clic en el icono “Crear” la incidencia se trasladará al nivel siguiente para recibir asistencia del caso registrado.



Posteriormente el sistema mostrará la siguiente pantalla en la que se observa información referente a: Entidad, Sistema, Nombre de quien Reporta, teléfono, puesto, correo electrónico, estos, se habilitan automáticamente.



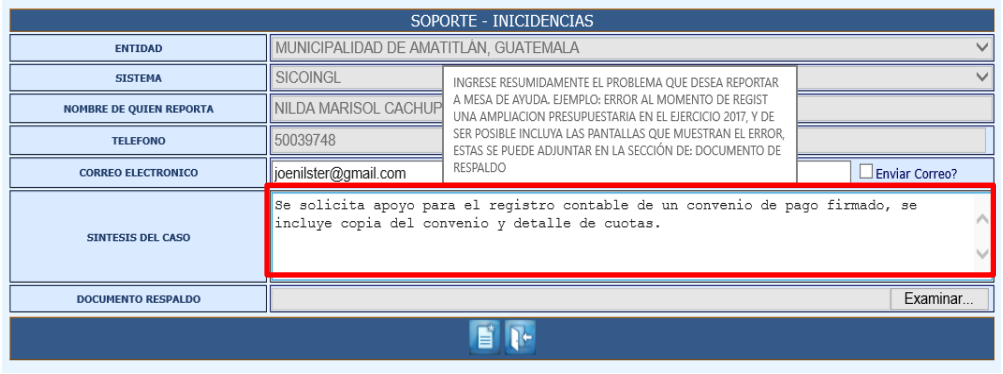
Nota: Para los datos: **correo electrónico y teléfono**, favor verificar que sean datos actualizados.

Para continuar con el registro es necesario completar los siguientes campos:

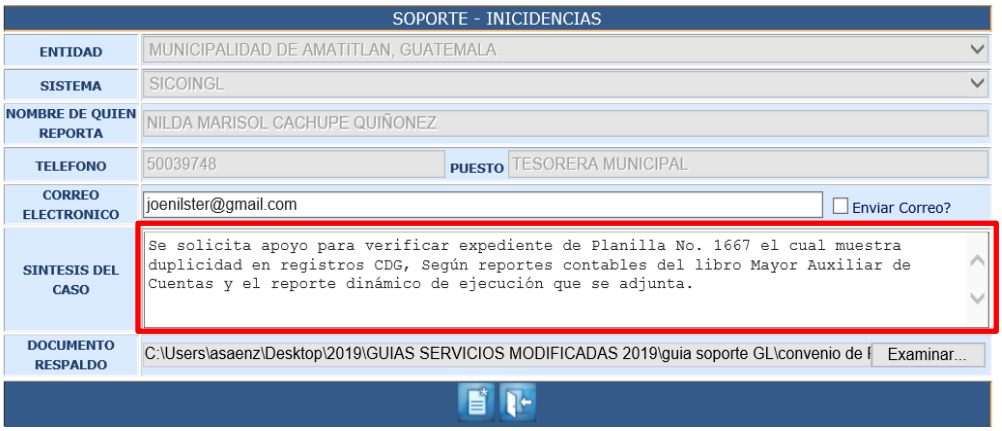
Síntesis del Caso

Se debe ingresar una síntesis del caso a través de una breve descripción de los aspectos o elementos que proporcionen información útil para identificar las posibles causas que dan origen a la incidencia o el tipo de asistencia que se solicita; la cual debe ser clara y concisa, si procede incluir el número y tipo de expediente; como se muestra a continuación:

- **Caso 1**

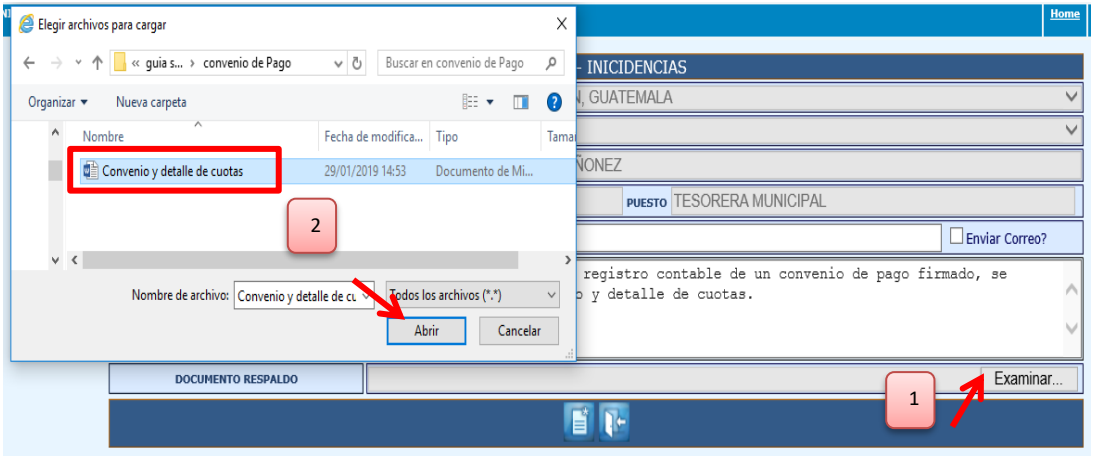


- **Caso 2**

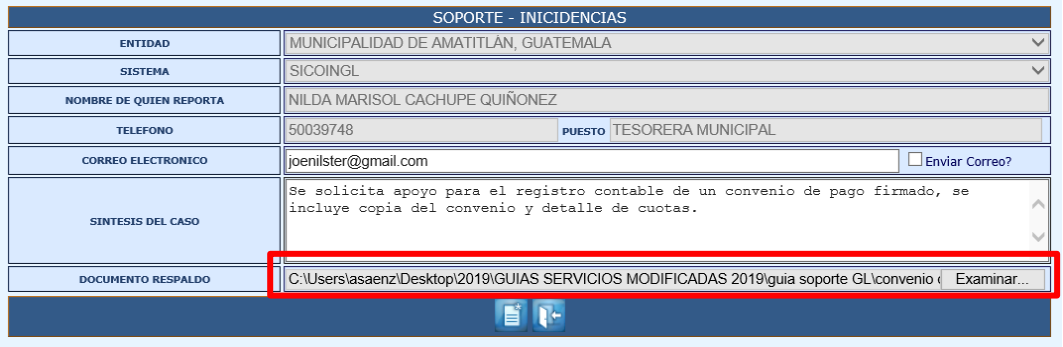


Documento Respaldo

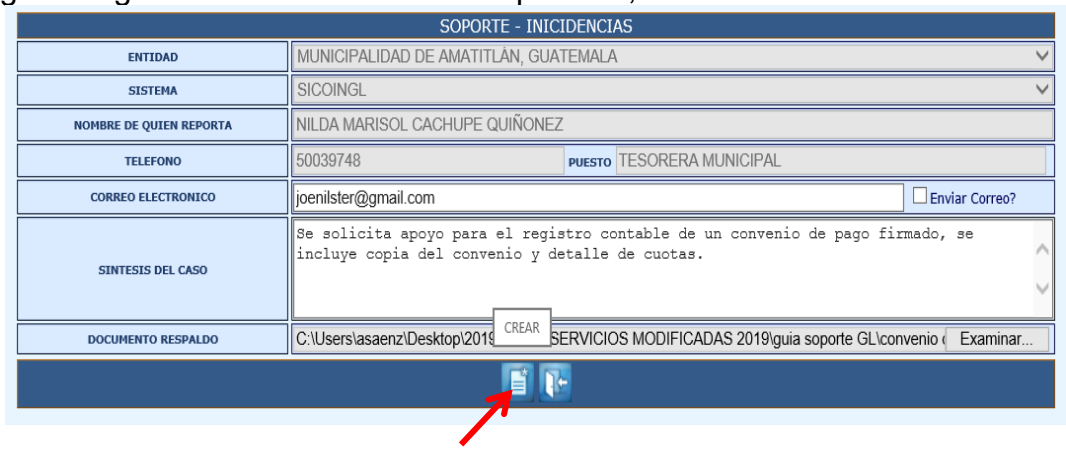
Esta opción se utiliza cuando además de la descripción del caso, se tienen documentos como: reportes, acuerdos, oficios, etc., que contribuyan a documentar y facilitar el proceso de gestión de solución de una incidencia; para ello debe dar clic al icono "Examinar" **(1)** el cual abrirá una ventana para adjuntar el archivo desde cualquier ubicación donde se tenga disponible en el equipo, luego de seleccionado debe dar clic a la opción "Abrir" **(2)** como se muestra a continuación:



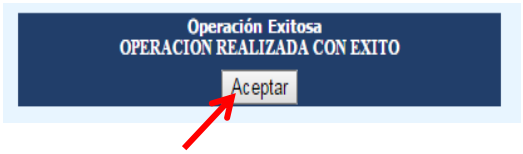
Al dar clic al icono "Abrir" el sistema carga el archivo seleccionado y muestra la siguiente pantalla:



Luego de ingresar todos los datos de la pantalla, debe dar clic al icono "Crear"



El sistema devolverá el siguiente mensaje, dar clic al icono “Aceptar”.



Luego del registro de la incidencia, ésta se muestra que fue trasladada al Nivel 2, en este caso corresponde brindar la atención al Asesor Municipal para apoyar en la solución del Caso.

Sel	GESTION	ENTIDAD	NOMBRE DE QUIEN REPORTA	CASO	USUARIO RECEPCION	FECHA RECEPCION	ESTADO	DOCUMENTO RESPALDO	PRIORIDAD
○	11036870	MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN, GUATEMALA	NILDA MARISOL CACHUPE QUIÑONEZ	Se solicita apoyo para el registro contable de un convenio de pago firmado, se adjunta copia de convenio y detalle de cuotas.	NILDA	31/01/2019 9:33:15 a. m.	TRASLADADO_N2		MEDIA
○	10586854	MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN, GUATEMALA	NILDA MARISOL CACHUPE QUIÑONEZ	favor realizar recalculo contable año 2018. Los reportes no cuadran entre si. Gracias	NILDA	15/01/2019 8:36:38 a. m.	TRASLADADO_N2		MEDIA
○	10576854	MUNICIPALIDAD DE AMATITLÁN, GUATEMALA	NILDA MARISOL CACHUPE QUIÑONEZ	Favor crear catalogo de arbitrios, adjunto documento.	NILDA	15/01/2019 8:31:31 a. m.	TRASLADADO_N2	AMATITLAN ARB.docx	MEDIA

1

Nota: Es importante notar que al momento de crear una incidencia se genera un código de Gestión que identifica la incidencia y con él se puede dar seguimiento al caso en el Sistema.

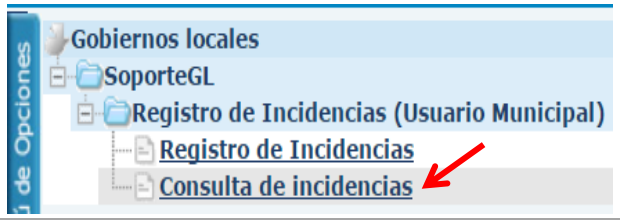
Después de realizar el envío o traslado de una incidencia al Asesor Municipal, puede verificar su estado a través de la misma opción “Registro de Incidencias” y la columna que indica el “Estado”, le indicará en qué Nivel se encuentra, puede ser que en un momento dado se encuentre en “Trasladado o en Resolución en Nivel 2, Nivel 3 o bien en Nivel 4”.

Una vez cualquiera de los Niveles cierre el caso, desaparecerá de la opción “Registro de incidencias” y lo podrá consultar en la opción de “Consulta de Incidencias”.

2. Consulta de Incidencias

En esta opción el Usuario Municipal podrá consultar todas las incidencias que ya fueron **cerradas y/o finalizadas**, para lo cual deberá dar clic al icono “Consulta de Incidencias” como se detalla a continuación:

Gobiernos Locales
SoporteGL
Registro de Incidencias (Usuario Municipal)
Consulta de Incidencias



Al seleccionar esta opción del menú, el sistema muestra en pantalla cada uno de los casos que ha reportado el Usuario Municipal.

2.1. COLA_INCIDENCIAS

A través de esta opción se puede verificar el seguimiento que se le brindó a una incidencia en los distintos niveles de atención habilitados; para realizar la consulta de una incidencia en estado **Cerrado o Finalizado**, se da clic al icono "COLA_INCIDENCIAS" como se muestra a continuación:

Sel	ID GESTION	ENTIDAD	NOMBRE REPORTA	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	ESTADO	SISTEMA	FECHA RECEPCION	DESCRIPCION
◉	11396874	MUNICIPALIDAD DE RÍO HONDO, ZACAPA	EDVIN ESTUARDO ORELLANA MARIN	55856152	ed9vin@yahoo.es	CERRADO	SICOINGL	05/02/2019 3:21:19 p. m.	Solicito ayuda, el sistema no me esta reflejando los ingresos del dia 20 de enero 2018, esta en presupuesto pero no en bancos. Adjunto imágenes.
○	10796862	MUNICIPALIDAD DE RÍO HONDO, ZACAPA	EDVIN ESTUARDO ORELLANA MARIN	55856152	ed9vin@yahoo.es	FINALIZADO	SICOINGL	23/01/2019 5:58:27 p. m.	favor verificar porque no cuadra el activo con pasivo. adjunto imagen.

1

Posteriormente el sistema devuelve la siguiente pantalla con el detalle del caso reportado y la solución que corresponda:

NIVEL	USUARIO	FECHA RECIBIDO	FECHA SOLUCION	DESCRIPCION SOLUCION	FECHA TOMADO	FECHA TRASLADADO	OBSERVACION TRASLADO	DOCUMENTO DIGITAL
1	EDVIN_ORELLANA-T	05/02/2019 3:21:19 p. m.				05/02/2019 3:21:19 p. m.	Solicito ayuda, el sistema no me esta reflejando los ingresos del dia 20 de enero 2018, esta en presupuesto pero no en bancos. Adjunto imágenes.	exp 558.docx
2	REGIONAL.ZACAPA	05/02/2019 3:21:19 p. m.			05/02/2019 3:21:54 p. m.			
1	EDVIN_ORELLANA	05/02/2019 3:21:19 p. m.	05/02/2019 3:22:37 p. m.	Debe revisar el modulo de tesorería, aun no han aprobado los depósitos en el sistema. Saludos!!				

1

En el detalle también muestra: el Usuario de la persona que registra la incidencia, quién tomó el caso, la fecha y hora de recibido, la fecha y hora de tomado y trasladado, luego de la consulta se puede salir de la pantalla, dando clic al icono "Nivel Anterior".

NIVEL	USUARIO	FECHA RECIBIDO	FECHA SOLUCION	DESCRIPCION SOLUCION	FECHA TOMADO	FECHA TRASLADADO	OBSERVACION TRASLADO	DOCUMENTO DIGITAL
1	EDVIN_ORELLANA-T	05/02/2019 3:21:19 p. m.				05/02/2019 3:21:19 p. m.	Solicito ayuda, el sistema no me esta reflejando los ingresos del dia 20 de enero 2018, esta en presupuesto pero no en bancos. Adjunto imágenes.	exp 558.docx
2	REGIONAL.ZACAPA	05/02/2019 3:21:19 p. m.			05/02/2019 3:21:54 p. m.			
1	EDVIN_ORELLANA	05/02/2019 3:21:19 p. m.	05/02/2019 3:22:37 p. m.	Debe revisar el modulo de tesorería, aun no han aprobado los depósitos en el sistema. Saludos!!				

1

Consideraciones

De acuerdo al seguimiento que se brinde a las incidencias, en la opción **"Registro de Incidencias"**, podrá encontrar los expedientes con los siguientes estados:

1) **TRASLADADO_N2**, indica que Mesa de Ayuda Regional recibió la incidencia.

2) **EN RESOLUCION_N2**, Indica que la incidencia ya lo tomó la Mesa de Ayuda Regional y está analizando la respuesta.

3) **TRASLADADO_N3** indica que el caso fue trasladado a Mesa de Ayuda Central.

4) **EN RESOLUCION_N3** indica que el caso lo está analizando Mesa de Ayuda Central.

5) **TRASLADADO_N4** indica que el caso fue trasladado a Informatica para su solución.

Si al consultar el Registro de Incidencias ya no aparece la incidencia, se debe a que ya le dieron una respuesta o solución al problema reportado y aparecerá en la opción de "**Consulta de Incidencias"**, con los siguientes estados:

1) **CERRADO:** Indica que ya le dieron respuesta o solución a la incidencia reportada.

2) **FINALIZADO:** Indica que la incidencia fue finalizada y el sistema automáticamente le notifica via correo electrónico que verifique la solución.