



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP  
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN  
 DIRECCIONES SUPERIORES  
 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL  
 ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS  
 FORMATO: Diseño de Procedimientos  
 N°: 93  
 ABREVIATURAS: Software de Gestión de Incidentes e Inventarios Tecnológicos (SGIIT), No Aplica (N/A), Departamento de Informática (DI), Coordinación de Recursos Administrativos (CRA), Dirección Administrativa (DA), Formulario de Control de Trabajo (FCT), Informe Técnico de Incidentes (ITI)

VERSIÓN: 2

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE TIC'S	CÓDIGO: 7
PROCESO:	GESTIÓN DE USUARIOS	CÓDIGO: 7.3
SUBPROCESO:	ASISTENCIA AL USUARIO	CÓDIGO: 7.3.1
PROCEDIMIENTO:	ASISTENCIA AL USUARIO	CÓDIGO: 7.3.1

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable	Tiempo de Ejecución
1	RECEPCIONAR SOLICITUD DE ASISTENCIA DE USUARIO	1 - Registrar solicitud de asistencia	Se recibe la solicitud de asistencia mediante comunicación telefónica, correo electrónico o nota impresa y se registra el nombre del usuario, la dependencia, número de teléfono y descripción del servicio requerido.	SGIIT	N/A	Encargado del Área de Mesa de Servicio	00:04
		2 - Evaluar tipo de servicio requerido	De acuerdo al servicio solicitado, si es atendido en línea o in situ. Se deriva al área correspondiente.	SGIIT	N/A	Encargado del Área de Mesa de Servicio	00:01
2	ASIGNAR TÉCNICO	1 - Determinar disponibilidad de recursos	Pueden ser recursos humanos, tiempo y movilidad	N/A	N/A	Encargado del Área de Mesa de Servicio	00:02
		2 - Asignar un técnico	Según la disponibilidad y la tarea a ser realizada	SGIIT	N/A	Encargado del Área de Mesa de Servicio	00:03
3	ASISTIR AL USUARIO EN LINEA	1 - Guiar al usuario	Por teléfono o por correo electrónico. Si el problema es resuelto, continuar con la actividad 5. Si no, continuar con la tarea 2.	N/A	N/A	Encargado del Área de Mesa de Servicio	00:05
		2 - Acceder remotamente al equipo del usuario	Previo autorización del usuario y a través del uso de algún software diseñado para el efecto se procede a la ejecución de pasos para la resolución del problema. Si el problema es resuelto, continuar con la actividad 5. Si no, se regresa a la actividad 1 y continúa con la actividad 4.	SGIIT	N/A	Encargado del Área de Mesa de Servicio	00:10
4	ASISTIR AL USUARIO IN SITU	1 - Verificar el equipo o servicio requerido	Utilizando las herramientas informáticas y conocimientos técnicos. Si el problema es resuelto, continuar con la actividad 5. Si no, se continúa con la tarea 2.	N/A	N/A	Técnico Asignado	00:30
		2 - Trasladar el equipo del usuario al DI	Se registra en el formulario correspondiente el retiro temporal del equipo.	FCT, ITI	N/A	Técnico Asignado	00:05
		3 - Reparar el equipo	Si el problema es resuelto se devuelve el equipo funcionando. Continuar con la actividad 5. Si no, se utiliza el procedimiento de mantenimiento correctivo y continuar con la actividad 5.	SGIIT	Mantenimiento correctivo	Técnico Asignado	10:00
5	ELABORAR INFORME FINAL	1 - Registrar tipo de servicio realizado	Se registran las tareas realizadas, e informa la solución o el problema presentado.	SGIIT	N/A	Técnico Asignado	00:05
		2 - Imprimir informe técnico	Se imprime el informe técnico y se solicita la firma del usuario y se entrega una copia digital o impresa en caso que lo requiera.	SGIIT, ITI, FCT	N/A	Técnico Asignado	00:05
		3 - Escanear y archivar el informe correspondiente	En la carpeta específica para cada formulario utilizado	N/A	N/A	Mesa de entrada	00:05

Elaborado por:	MIGUEL GRILLON MACHUCA	JOSE CABRERA	- DI	Fecha:	15/06/2017
Revisado por:	EDUARDO NÚÑEZ		- CRA	Fecha:	
Aprobado por:	ANDREA PICASO		- DA	Fecha:	



Econ. Andrea Picaso  
 Directora Administrativa



Lic. Eduardo Núñez  
 Coordinador Interino  
 Recursos Administrativos-DA  
 Ministerio de Hacienda

5 (tres)



**TETA VIRU MOHENDAPY**  
HACIENDA

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP**  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN  
DIRECCIONES SUPERIORES  
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



**COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL  
**ESTÁNDAR:** PROCEDIMIENTOS  
**FORMATO:** Diseño Flujoograma  
**Nº:** 94

**VERSIÓN:**

<input type="checkbox"/> <b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE TIC'S	<b>CÓDIGO:</b> 7
<input type="checkbox"/> <b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE USUARIOS	<b>CÓDIGO:</b> 7.3
<input type="checkbox"/> <b>SUBPROCESO:</b>	ASISTENCIA AL USUARIO	<b>CÓDIGO:</b> 7.3.1
<input checked="" type="checkbox"/> <b>PROCEDIMIENTO:</b>	ASISTENCIA AL USUARIO	<b>CÓDIGO:</b>

No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	Encargado del Área de Mesa de Servicio	Encargado del Área	Técnico Asignado	Mesa de Entrada
1	RECEPCIONAR SOLICITUD DE ASISTENCIA DE USUARIO					
2	ASIGNAR TÉCNICO					
3	ASISTIR AL USUARIO EN LÍNEA		No	Sí		
4	ASISTIR AL USUARIO IN SITU					
5	ELABORAR INFORME FINAL					

Elaborado por: **BERNARDAS GRILLÓN MACHUCA** *[Signature]* JOSE CABRERA - DI Fecha: 15/06/2017

Revisado por: **EDUARDO NÚÑEZ** - CRA Fecha:

Aprobado por: **ANDREA PICASO** *[Signature]* - DA Fecha:



**Econ. Andrea Picaso**  
Directora Administrativa

**Lic. Eduardo Núñez**  
Coordinador Interino  
Recursos Administrativos-DA  
Ministerio de Hacienda

*4 (una vez)*