



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE
ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS

INSTRUCTIVO

MEFP/VPCF/DGSGIF/N° 1/2023

ASISTENCIA TÉCNICA VIRTUAL

APLICACIÓN DEL FORMULARIO ATV-01

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Viceministerio de Presupuesto y Contabilidad Fiscal
Dirección General de Sistemas de Gestión de Información Fiscal

2023



INSTRUCTIVO
MEFP/VPCF/DGSGIF/N° 1/2023

ASISTENCIA TÉCNICA VIRTUAL
APLICACIÓN DEL FORMULARIO ATV-01

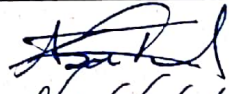

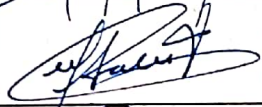

Contenido

1. ANTECEDENTES	4
2. OBJETO	4
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4. VIGENCIA.....	5
5. RESPONSABILIDAD DEL USO DEL FORMULARIO ATV-01.....	5
6. USO DEL FORMULARIO ATV-01.....	5
6.1. ENVÍO DE SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA VIRTUAL	5
6.2. ATENCIÓN DEL FORMULARIO ATV-01	6
7. FORMULARIO.....	7



INSTRUCTIVO
MEFP/VPCF/DGSGIF/N° 1/2023

ASISTENCIA TÉCNICA VIRTUAL
APLICACIÓN DEL FORMULARIO ATV-01

Acción	Responsable	Fecha	Firma
Elaboración	Violeta Patricia Silva Ponce	14/11/23	
Revisión y Actualización	Juan Eloy Vilca Nina	27/05/23	
Revisión	Sandro Marcelo Salas Vargas	30/01/23	
Aprobación	Rocío Wendy Quinteros Villanueva	31/01/23	

Rocío Wendy Quinteros Villanueva
Directora General de Sistemas de
Gestión de Información Fiscal
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

INSTRUCTIVO
MEFP/VPCF/DGSGIF/N° 1/2023

ASISTENCIA TÉCNICA VIRTUAL
APLICACIÓN DEL FORMULARIO ATV-01

1. ANTECEDENTES

Los usuarios de las Entidades Públicas que utilizan el Sistema de Gestión Pública (SIGEP) y Sistema de Contrataciones Estatales (SICOES), solicitan diariamente asistencia y soporte técnico mediante correos electrónicos o llamadas telefónicas, siendo necesario automatizar estos procedimientos y contar con información completa para una adecuada y oportuna atención del caso.

2. OBJETO

El presente instructivo tiene como objeto establecer el Formulario de Asistencia Técnica Virtual (ATV-01), para la atención de casos reportados por los usuarios de las Entidades Públicas que utilizan el SIGEP y el SICOES en sus diferentes módulos, estandarizando la recolección de información para el procedimiento de asistencia técnica al usuario, para que el usuario registre los datos de manera completa y precisa, automatizando el registro de los casos de atención.

Se entiende por asistencia técnica virtual al procedimiento de revisión del problema reportado por el usuario, clasificación del problema, orientación respectiva al usuario y si corresponde generación de un Número de Asistencia SIGEP/SICOES (NASS).

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente instructivo es de aplicación para usuarios de las entidades públicas que reporten dificultades en la operatoria de los módulos del SIGEP o SICOES y requieran asistencia técnica para la atención de la dificultad presentada.



4. VIGENCIA

El presente instructivo entrará en vigencia a partir del 6 de febrero de 2023.

5. RESPONSABILIDAD DEL USO DEL FORMULARIO ATV-01.

Los usuarios son responsables por:

- a) La veracidad y la exactitud de la información enviada en el Formulario ATV-01.
- b) La nitidez de las imágenes enviadas y su captura en pantalla completa (el Formulario ATV-01 cuenta con herramientas para ayudar al usuario en la captura de imágenes).
- c) La oportunidad del envío de la solicitud, debiendo considerar lo establecido para la respuesta de la solicitud en el punto 6.2. El usuario deberá prever los tiempos de atención, principalmente en aquellos procesos que se encuentran limitados a plazos para su operación.
- d) Evitar la duplicidad de solicitudes de soporte técnico, que ocasionarán retraso en la atención correspondiente.

6. USO DEL FORMULARIO ATV-01

6.1. ENVÍO DE SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA VIRTUAL

El usuario de una entidad pública, ante dificultades en la operatoria de algún modulo del SIGEP o SICOES, podrá solicitar asistencia técnica virtual a la Unidad de Implantación y Soporte de Sistemas (UISS) dependiente de la Dirección de Sistemas de Gestión de Información Fiscal (DGSGIF) a través del Formulario ATV-01 conforme lo siguiente:

- a) El usuario deberá descargar el **FORMULARIO PARA ASISTENCIA TÉCNICA VIRTUAL ATV-01** de los siguientes enlaces:
 - i. <https://sigep.gob.bo/seguridad/formularios.html>
 - ii. <https://www.sicoes.gob.bo/portal/formularios/formularios.php>
- b) El Formulario ATV-01 debe ser correctamente llenado conforme al Anexo II.



- c) El Formulario ATV-01 deberá ser enviado en archivo digital en formato Word al correo electrónico sporteslgep@economlayfinanzas.gob.bo, con el asunto "**SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA VIRTUAL**". Es importante que el asunto sea idéntico al indicado para que la derivación automática al personal de la UISS funcione correctamente. Los correos recibidos con un asunto diferente no serán derivados de manera automática, por lo que los tiempos de apertura del caso, atención y comunicación al usuario serán mayores.
- d) Recibido el formulario, se responderá al correo electrónico del usuario con el NASS para que realice el seguimiento correspondiente, siempre y cuando el asunto del correo electrónico corresponda al siguiente texto "**SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA VIRTUAL**".
- e) El correo electrónico será derivado automáticamente a un profesional de la UISS para su análisis.

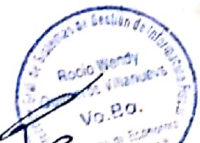
6.2. ATENCIÓN DEL FORMULARIO ATV-01

El personal de la Unidad de Implantación y Soporte de Sistemas (UISS) analizará la solicitud de asistencia técnica virtual, por orden de llegada, cuyo resultado podrá ser:

a) Aceptación:

Si el formulario contiene información completa, personal de la UISS procederá a la revisión del caso reportado y clasificará el tipo de atención conforme lo siguiente:

- I. **Error operativo de usuario:** De acuerdo a la complejidad del caso, personal de la UISS se contactará con el usuario para realizar la asistencia técnica a través de:
 - Correo electrónico o llamada telefónica donde se oriente al usuario la solución de su caso.
 - Correo electrónico o llamada telefónica para programar la fecha y hora de la asistencia técnica, en la que el



personal de la UISS brindará el asesoramiento para la solución del problema.

En ambos casos personal de la UISS se contactará con el usuario en el plazo máximo de dos (2) días hábiles.

- ii. **Error informático:** Personal de la UISS derivará el caso para la atención correspondiente. En el plazo máximo de cinco (5) días hábiles personal de la UISS se contactará con el usuario para hacerle conocer el estado del caso o si el mismo es de alta complejidad, el plazo aproximado de solución o siguiente comunicación.

b) Rechazo: Se rechazará la solicitud cuando:

- i. El Formulario ATV-01 no hubiese sido correctamente llenado.
- ii. Los datos y/o imágenes proporcionadas no permitan realizar una adecuada evaluación.
- iii. Las imágenes remitidas no correspondan a capturas de pantalla completa (no se deben enviar fotos de las pantallas)
- iv. El Formulario, con la misma solicitud de asistencia técnica fuese enviado por más de una vez (duplicado).

En caso de que el formulario no se encuentre debidamente llenado, personal de la UISS comunicará el rechazo vía correo electrónico en el plazo máximo de dos (2) días hábiles.

7. FORMULARIO

En Anexo I se muestra el Formulario de Asistencia Técnica Virtual ATV-01 y en Anexo II el instructivo de llenado.



ANEXO I

CONTENIDO DEL FORMULARIO ATV-01

ESTE FORMULARIO DEBE DESCARGARLO EN FORMATO EDITABLE
DE LAS DIRECCIONES:

<https://sigep.gob.bo/seguridad/formularios.html>
<https://www.sicoes.gob.bo/portal/formularios/formularios.php>



**FORM
ATV-01**

*Formulario para Asistencia Técnica Virtual
SIGEP/ SICOES*



1. DATOS DE LA ENTIDAD PUBLICA (Todos los datos son obligatorios)

Entidad: DA: Descripción Entidad:

2. DATOS DEL USUARIO Y ACCESO (Todos los datos son obligatorios)

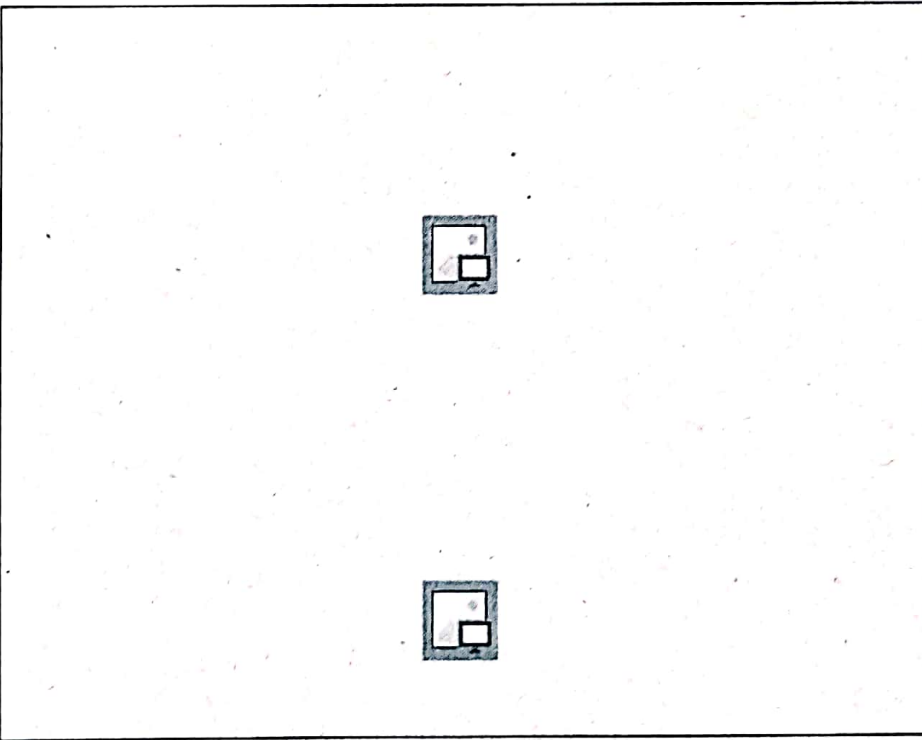
Solicitud de Soporte en:
Nombres y Apellidos:
Teléfono / Celular:
Usuario: Correo Electrónico:
Perfiles utilizados:
Menús de acceso:

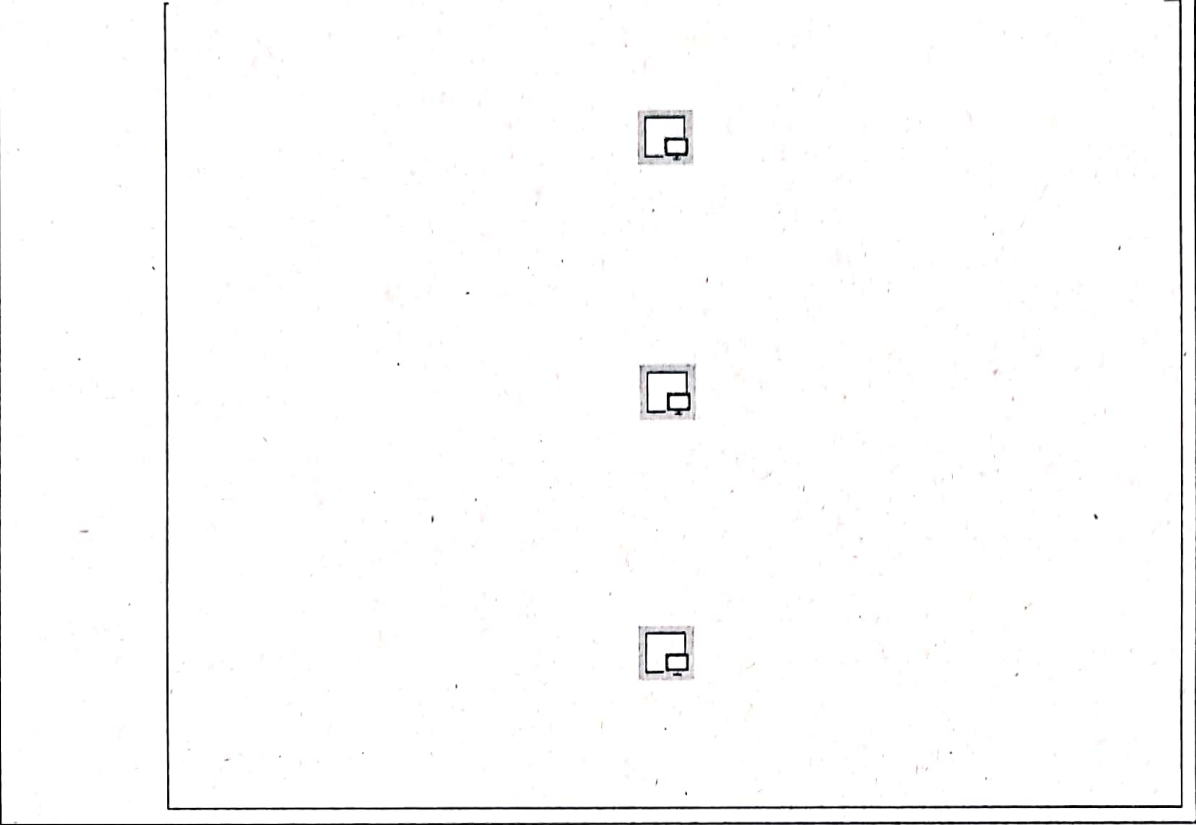
3. DESCRIPCION Y MOTIVO SOLICITUD DEL SOPORTE (Todos los datos son obligatorios)

Acciones previas realizadas:

Descripción del problema:

Capturas de pantallas del error generado (máximo 5 imágenes):






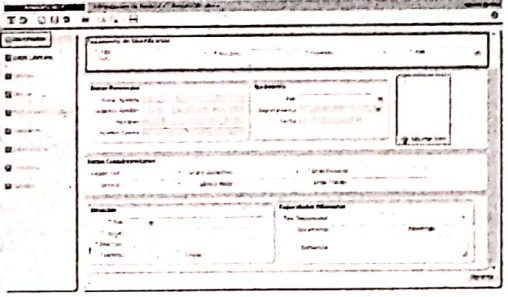
El presente formulario debe ser enviado al correo electrónico: soportesigep@economiasyfinanzas.gob.bo, adjuntando las imágenes de problema reportado, el ASUNTO del correo electrónico deberá ser "SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA VIRTUAL".



ANEXO II
GUÍA DE LLENADO DEL FORMULARIO ATV-01

1. Datos de la Entidad Pública		
Campo	Instrucciones de llenado	Ejemplo
Entidad:	Código de la entidad (de acuerdo al Clasificador Institucional)	1201
D.A.:	Dirección Administrativa	1
Descripción de la Entidad:	Describir el nombre de la Entidad.	Gobierno Autónomo Municipal de La Paz
2. Datos del Usuario y Acceso Autorización para la consulta al SIGIP		
Campo	Instrucciones de llenado	Ejemplo
Solicitud de Soporte en:	Elegir la aplicación del SIGEP en el cual se requiere asistencia	ADP - ADMINISTRACION DE PERSONAL EGA - EJECUCION DE GASTOS REC - EJECUCION DE RECURSOS MPR - MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS FPR - FORMULACION PRESUPUESTARIA CON - CONTABILIDAD TES - TESORERIA FLC - FLUJO DE CAJA FRC - FONDO ROTATIVO Y CAJAS CHICAS PAG - PAGOS BON - BONOS SIC - SICOES CUO - CUOTAS DE CAJA TDE - DIVISAS NOC - NOCRES ACR - ACREEDORES
Nombres y Apellidos:	Registrar el Nombre y Apellido del usuario.	José Choque Barrios
Teléfono/Celular:	Registrar un número de teléfono fijo o teléfono celular.	73208424
Correo Electrónico:	Registrar un correo electrónico	jchoque@gmail.com
Usuarios:	Registrar usuarios del SIGEP o SICOES, utilizados en el proceso reportado	JCB937929600
Perfiles utilizados:	Registrar los perfiles SIGEP, utilizados en el proceso reportado	891 - Operador de Generación de Planillas
Menú de Acceso:	Registrar los menús SIGEP, utilizados en el proceso reportado	Administración de Personal / Planillas / Generación de Planillas / Gestión Actual



3. Descripción y Motivo de Solicitud del Soporte		
Campo	Instrucciones de llenado	Ejemplo
Acciones previas realizadas al problema:	Describir alguna acción previa realizada antes de que ocurra el error reportado	El funcionario con CI. 4274XXX finalizó su contrato en fecha 10/10/2022 y firmó un nuevo contrato que inicia el 11/10/2022. Se registró la movilidad funcional correspondiente y se procedió a la generación de la planilla para el mes de octubre.
Descripción del Problema:	Describir de forma detallada el problema	Al generar la planilla para el funcionario con CI. 4274XXX, solo se visualiza el número de días trabajados en su nuevo contrato y no así el del anterior contrato concluido.
Captura de pantallas del error generado (máximo 5 pantallas)	<p>Enviar captura completa de pantallas del posible problema</p> <p>Para realizar esta acción presione en el icono  del Formulario ATV-01 y cargue el archivo con la imagen indicada.</p>	
4. Consideraciones para el envío del Formulario ATV-01		
<p>El Formulario ATV-01 debe ser enviado al Correo electrónico soportesigep@economiaيفinanzas.gob.bo, debidamente llenado con el asunto: SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA VIRTUAL.</p>		

