



SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA SIIF NACIÓN

CIRCULAR EXTERNA 050

2.0.0.1. Agosto 24 de 2011

Bogotá D. C.,

PARA: COORDINADORES, DELEGADOS- USUARIOS CALL CENTER

ASUNTO: REQUISITOS PARA LA CREACIÓN DE INCIDENTES

Para optimizar el proceso de registro y atención de incidentes que son reportados por los usuarios SIIF NACIÓN a través del Call Center y atendidos por los asesores de segundo y tercer nivel, a continuación la Administración del SIIF Nación establece algunos lineamientos, los cuales deben ser tenidos en cuenta al momento de comunicarse con el Call Center para que les registre un incidente sobre el aplicativo o sobre la gestión de una determinada transacción:

a) Aspectos Generales para todos los casos - Funcionales

- Indicar el código presupuestal y nombre completo de la Entidad (Unidad ó Subunidad de conexión) donde se está presentado el error, si es una Unidad Ejecutora 6 dígitos o si es una Subunidad Ejecutora 9 ó más dígitos, según la estructura de la entidad (asignaciones Internas que posea).
- Indicar la Unidad ó Subunidad Ejecutora a la que pertenece, nombre y apellidos, Número telefónico completo con indicativo, según el caso, para una eventual comunicación por parte de los asesores y el correo electrónico.

- Indicar el nombre del módulo o macroproceso y la ruta de la transacción sobre la cual estaba trabajando al momento de generarse el error.
- Indicar los datos de las transacciones asociadas (CDP, compromiso, obligación, cuenta por pagar, orden de pago, etc.), según el caso, así por ejemplo, Inconvenientes al generar compromisos: el Número del CDP ó Inconvenientes al generar obligaciones: indicar la cuenta por pagar aprobada, etc., con el propósito que el asesor a quien le sea asignado el incidente pueda replicarlo.
- Indicar el momento de la transacción en que se presenta el inconveniente, Ej.: al guardar, al seleccionar o al oprimir algún botón dentro de la transacción, con el propósito que el asesor a quien le sea asignado el incidente pueda realizar el respectivo seguimiento.
- Enviar en un anexo la descripción detallada del problema que se le está presentando.
- Enviar como “Archivo adjunto” la(s) respectiva(s) pantallas donde se refleje claramente el error, la denominación de la transacción, fecha y hora en que se presenta el evento.

b) Para Creación de tipos de descuentos o de retenciones, el usuario debe:

- Adjuntar la norma legal que autoriza o reglamenta el descuento o retención a realizar.

c) Para Errores de cargas Masivas, el usuario debe:

- Indicar el tipo de carga que está realizando: Terceros, compromisos, comprobantes contables, etc.
- Anexar el archivo que está cargando pero en formato .txt, con el fin que pueda ser verificado por el asesor respectivo.
- Anexar el Log que le dejó la carga masiva, para verificar el error que genera el aplicativo.
- Anexar el pantallazo del error generado

- **Para carga de ajustes manuales contables:** Adjuntar los tres archivos y el Log correspondiente donde se evidencie claramente la descripción del error.

d) Error MOTCONGAS, MOTCONPAG, o similar, el usuario debe:

- Indicar la PCI - Código y nombre de la entidad donde se presenta el ERROR - Si es unidad ejecutora (6 dígitos) y si es subunidad (9 ó más dígitos, según la estructura de la entidad (asignaciones Internas que posea).
- Indicar los rubros presupuestales que están utilizando - Ejemplo. A-2-0-4-2-2
- Indicar la fuente de financiación: Nación o Propios
- Indicar el tipo de gasto utilizado (administrativo - operativo - otros)

Administrativos: se refiere a los gastos asociados con actividades de dirección, planeación y apoyo logístico de la entidad (Grupo 51: sueldos y salarios, contribuciones imputadas y efectivas, aportes de la nómina, generales e impuestos)

Operativos: se refiere a los gastos asociados con el desarrollo de las operaciones básicas o principales de la entidad, siempre que no se registren como costo o gasto público social (Grupo 52: sueldos y salarios, contribuciones imputadas y efectivas, aportes de la nómina, generales e impuestos).

Otros: los que no correspondan a la clasificación anterior, tales como: compra de activos, transferencias, servicio de la deuda, gasto público social o costos entre otros.

- Indicar la Situación de Fondos: CSF o SSF
- Indicar, si es por Usos, el Uso y la Cuenta. (Sólo para casos de Rubros de Inversión)
- Indicar la Transacción: EPG / Obligación / Crear o Anular
- Indicar el Código de las deducciones que están utilizando, Ej. 2-01-04-01-20

e) Para casos de Cajas Menores, el usuario debe:

- Indicar el código presupuestal y nombre completo de la Entidad a la que pertenece exactamente la caja menor (Unidad Ejecutora o Subunidad Ejecutora)
- Indicar el consecutivo de la caja menor
- Señalar el nombre y la ruta de la transacción que está ejecutando
- Indicar el consecutivo del documento que está gestionando (Egreso, Pago, Reintegro, Solicitud de reembolso, según aplique)
- Enviar como "Archivo adjunto" la Imagen o pantalla del mensaje de error o validación que genera el sistema, según sea el caso.
- Enviar en un anexo la descripción completa de lo que está realizando y el resultado que espera.

f) Modificación de nombres o razón social de terceros:**Personas Naturales, el usuario debe:**

- Remitir copia escaneada de la cédula actual de ciudadanía, la cual debe ser legible y sin enmendaduras. En resolución de 600dpi y en formato JPEG.
- Remitir el registro expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil, si la cédula se encuentra en trámite.

Personas Jurídicas, el usuario debe:

- Remitir copia escaneada del RUT únicamente. En resolución de 600dpi y en formato JPEG.

g) Creación o Modificación de Unidades o Subunidades Ejecutoras, el usuario debe:

- Adjuntar copia del oficio enviado al Administrador SIIF Nación, en el cual debe estar especificado el Código de la nueva Unidad ó Subunidad, el NIT y el Código de Consolidación.

h) Creación de Rubros de Ingresos, el usuario debe:

- Informar nombre de la entidad y código presupuestal y el tipo de Recursos (Nación ó Propios).
- Adjuntar justificación y base legal (norma que autoriza a la entidad a percibir la renta).

i) Error MOTCONING o similar, el usuario debe:

- Indicar la PCI - Código y nombre de la entidad donde se presenta el ERROR - Si es unidad ejecutora (6 dígitos) y si es subunidad (9 ó más dígitos, según la estructura de la entidad (asignaciones Internas que posea).
- Indicar los rubros de ingresos, si está seleccionando alguno.
- Indicar la fuente de financiación: Nación o Propios
- Indicar el tipo de Moneda
- Indicar la Situación de Fondos: CSF o SSF
- Indicar la Transacción: ING / Obligación / Crear / Anular

j) Acompañamientos, el usuario debe:

- Antes de solicitar el acompañamiento, consultar en la página del SIIF los instructivos publicados relacionados con las transacciones sobre las que se solicita el acompañamiento. La ruta donde se ubica todos los instructivos es:

<http://www.minhacienda.gov.co/MinHacienda/haciendapublica/siifnacion/SIIFNacion/procedimientos>

- Leer detenidamente y aplicar los pasos indicados en el instructivo.
- Si al realizar la aplicación del instructivo continúa con dudas, solicitar el acompañamiento identificando claramente las transacciones donde continúan las dificultades y los nombres completos y números de identificación de los usuarios que asistirán a la cita de acompañamiento.

La cita se asigna entre los dos días siguientes de la radicación del incidente. Si tiene algún compromiso adquirido favor informarlo en el correo de solicitud para evitar la reprogramación de citas

k) Crear, modificar o eliminar usuario SIIF Nación de la entidad, el usuario debe:

- Además de lo descrito en el literal a) de esta circular, seguir el procedimiento descrito en el **manual de usuario** publicado en la página web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

<http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/MinHacienda/haciendapublica/siifnacion/SIIFNacion/procedimientos/admonusuarios/Mis.3.13.5%20Administracion%20de%20usuarios.pdf>

l) Errores Técnicos, el usuario debe:

- Indicar el código presupuestal y nombre completo de la Entidad (Unidad ó Subunidad de conexión) donde se está presentado el error, si es una Unidad Ejecutora 6 dígitos o si es una Subunidad Ejecutora 9 dígitos.
- Indicar la Unidad ó Subunidad Ejecutora a la que pertenece, Número telefónico completo con indicativo, según el caso, para una eventual comunicación por parte de los asesores y el correo electrónico.
- Indicar el nombre del módulo o macroproceso y la ruta de la transacción sobre la cual estaba trabajando al momento de generarse el error.
- Enviar en un anexo la descripción detallada del problema que se le está presentando, indicando si es un problema generalizado en la entidad o si es a un solo usuario que se le está presentando el problema.

- Enviar como “Archivo adjunto” la(s) respectiva(s) pantallas donde se refleje claramente el error, la denominación de la transacción, fecha y hora en que se presenta el evento.

NOTAS

- Cualquier tipo de inquietud, error, inconsistencia o solicitud debe ser realizada a través del Call Center.
- Los agentes del Call Center únicamente crearan incidentes con el cumplimiento de los aspectos anteriormente señalados. Si al recibir la llamada los datos suministrados por el usuario no son suficientes para el registro del incidente, al usuario le será informado el número de llamada y una vez allegué la información requerida, según el caso, le será registrado el respectivo incidente.
- Se reitera lo establecido en la Circular externa N° 010 del 2 de febrero de 2011, respecto a que si se requiere que el usuario envíe información adicional, cuenta con algunas horas para enviarla para que pueda ser así atendida la solicitud. En caso que el asesor que requiere la información, no la reciba de parte del usuario dentro de los tiempos establecidos y señalados a continuación, la solicitud será cerrada y deberá tramitarse una nueva solicitud por parte del usuario.

Call Center- nivel 1: 4 horas (En el horario de atención del Call Center, comprendido entre las 7:00 am y las 7:00 pm)

Nivel 2: 2 días hábiles

Nivel 3: 3 días hábiles

- La información adicional requerida, debe ser remitida directamente al buzón de la línea de soporte indicando claramente el número de la llamada (**CALL**) ó del incidente (**IM**) que le haya sido asignado.
- La asignación de los incidentes por el Call Center y la solución de los mismos por los asesores de segundo y tercer nivel se hace en estricto orden de llegada, por lo cual comedidamente se recomienda no duplicar la misma información, ya contenida en el incidente, mediante el envío simultáneo de correos a la Administración del SIIF Nación o a otros correos establecidos para la atención de los usuarios.

Cordial saludo,

DAVID FERNANDO MORALES DOMINGUEZ
Administrador del SIIF Nación

REVISÓ: David Morales
ELABORÓ: Alba Castrillón