



Ministerio
**de Economía
y Finanzas**

Auditoría Interna de la Nación

Instructivo: Funcionamiento de Mesa de Ayuda

Sistema de Información de Auditoría
Interna Gubernamental (SIAIGU)

- 1. Objetivo:** Dar a conocer el funcionamiento de la Mesa de Ayuda del SIAIGU, de forma de dar el soporte necesario ante consultas o incidentes en el uso del sistema por parte de los organismos.
- 2. Alcance:** Comprende todas las consultas o incidentes que sean reportados por los organismos durante el uso del sistema.
- 3. Responsables:**
 - **Coordinador del Sector Público:**
Asegurar que se desarrollen las actividades de soporte al sistema.
 - **Jefe del área Informática:**
Asegurar que se desarrollen las actividades de soporte técnico al sistema.
Asegurar que se generan los registros de incidentes reportados en la herramienta interna de AIN.
- 4. Documentos de Apoyo:**
 - SIAIGU-MAN 01 Manual del Sistema de Información de Auditoría Interna Gubernamental (SIAIGU).
- 5. Consultas o Reporte de Incidentes:**
N/A
- 6. Descripción del proceso:** El registro de las consultas o incidentes reportados por los organismos, se realizará vía correo electrónico, quedando registro de forma automática en la herramienta con la que cuenta AIN de Reporte Interno de Incidentes.
 - **Mesa de Ayuda Nivel 1**
Recibe la consulta vía correo electrónico a través de: incidentes.siaigu@ain.gub.uy e intenta solucionar el problema usando la información disponible y el conocimiento adquirido al atender incidentes anteriores.
 - Si puede solucionar el problema responde vía correo electrónico a través de incidentes.siaigu@ain.gub.uy al organismo y da por finalizada la consulta o incidente.
 - Si el problema NO puede ser solucionado, evalúa si la consulta refiere a una dificultad funcional en el uso del sistema o técnica, derivando vía correo electrónico a través de: incidentes.siaigu@ain.gub.uy al Sector Público en el primer caso o al área de Informática en el segundo caso.

• Mesa de Ayuda Nivel 2 Funcional

Recibe la consulta e intenta solucionar el problema.

- Si puede solucionar el problema responde vía correo electrónico a través de: incidentes.siaigu@ain.gub.uy y da por finalizada la consulta o incidente.
- Si el problema NO puede ser solucionado, evalúa si la consulta refiere a una dificultad técnica, derivando vía correo a través de: incidentes.siaigu@ain.gub.uy al área de Informática para su resolución.

• Mesa de Ayuda Nivel 2 Técnico/Informático

Recibe la consulta e intenta solucionar el problema.

- Si puede solucionar el problema responde vía correo electrónico a través de: incidentes.siaigu@ain.gub.uy y da por finalizada la consulta o incidente.
- Si el problema NO puede ser solucionado, reporta el problema al responsable del soporte de la herramienta, para su análisis.

• Mesa de Ayuda Nivel 3 Soporte Externo de la herramienta

Recibe la consulta e intenta solucionar el problema.

- Si puede solucionar el problema responde al área de Informática. El área de Informática responde al organismo, vía correo electrónico a través de: incidentes.siaigu@ain.gub.uy y da por finalizada la consulta o incidente.
- Si el problema NO puede ser solucionado por el Soporte Externo, el sector de Informática, analiza con el proveedor, sí es necesario realizar desarrollos adicionales e informa al responsable del Sector Público para evaluar, durante este período, acciones de contingencia.

7. Registros

Sistema MANTIS a partir de los datos generados en la casilla: incidentes.siaigu@ain.gub.uy

8. Cuadro de Modificaciones

Versión	Fecha	Contenido/Modificaciones
01	marzo 2023	Emisión