



Guía Técnica

CREACIÓN DE TICKET
EN EL SISTEMA DIACOENLINEAV2

Versión 01

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Sr. Antonio José Romero Florián	Viceministro de Inversión y Competencia	30/08/2024	 Antonio José Romero Florián Viceministro de Inversión y Competencia Ministerio de Economía


Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz	Directora de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	30/08/2024	 Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc. Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Elaborado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Ludim Gaudencio Natareno Morales	Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información	30/08/2024	 Lic. Ludim Gaudencio Natareno Morales Jefe Departamento de Tecnologías de la Información Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Verificación metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio	Directora de Desarrollo Institucional	30/08/2024	 Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía


Vigente a partir de:

02/09/2024

 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-03
	CREACIÓN DE TICKET EN EL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 2 de 8

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	3
5. DESARROLLO DE LA GUÍA	4
6. ANEXOS	8

 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-03
	CREACIÓN DE TICKET EN EL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 3 de 8

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en la operación del sistema diacoenlineav2 para el ingreso de solicitudes técnicas al Departamento de Tecnologías de la Información de la Dirección Atención y Asistencia al Consumidor.

2. ALCANCE

Esta guía aplica para el personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor que tiene relación con la operación del sistema diacoenlineav2 .

3. DEFINICIONES

3.1. Documento electrónico:

Contenido creado desde una aplicación electrónica que contiene información para ser compartida.

3.2. Expediente electrónico:

Conjunto de documentos electrónicos de archivo correspondientes a un proceso administrativo.

3.3. Módulo:

Segmento de un sistema informático destinado a un grupo de usuarios de este.

3.4. Rol:

Conjunto de permisos de usuarios dentro de un sistema informático.

3.5. Solicitud electrónica:


Acción que permite realizar un requerimiento oficial de un trámite o servicio a través de medios electrónicos.

3.6. Usuario solicitante:

Persona que se conecta a un sistema informático para hacer uso de los servicios que este proporciona.

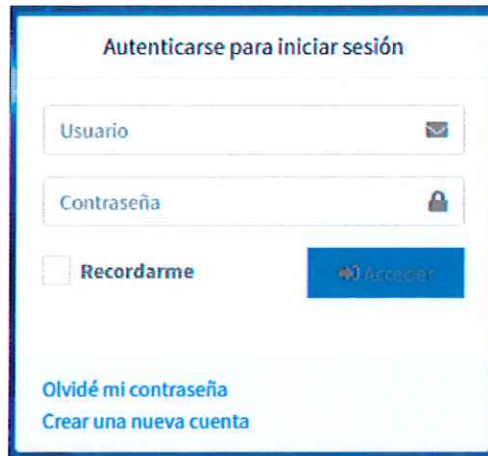
4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Asamblea Nacional Constituyente, 1985.	Constitución Política de la República de Guatemala
Decreto número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Vicepresidente de la República en Funciones de Presidente, de fecha 24 de octubre de 2019.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Acuerdo Ministerial número 762-2019 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de noviembre de 2019.	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-03
	CREACIÓN DE TICKET EN EL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 4 de 8

5. DESARROLLO DE LA GUÍA

Paso 1. Ingresar a la dirección electrónica <https://diacoenlineav2.diaco.gob.gt/login> para el ingreso de usuario y contraseña.




Paso 2. Acceder al Sistema de Soporte Técnico DTI. Hacer clic en la opción **Crear Ticket**.



Paso 3. Completar en los campos los datos siguientes: (a) Solicitud de soporte técnico, (b) Adjuntar archivo de ser necesario y (c) Departamento. (d) Dar clic en "CREAR TICKET".

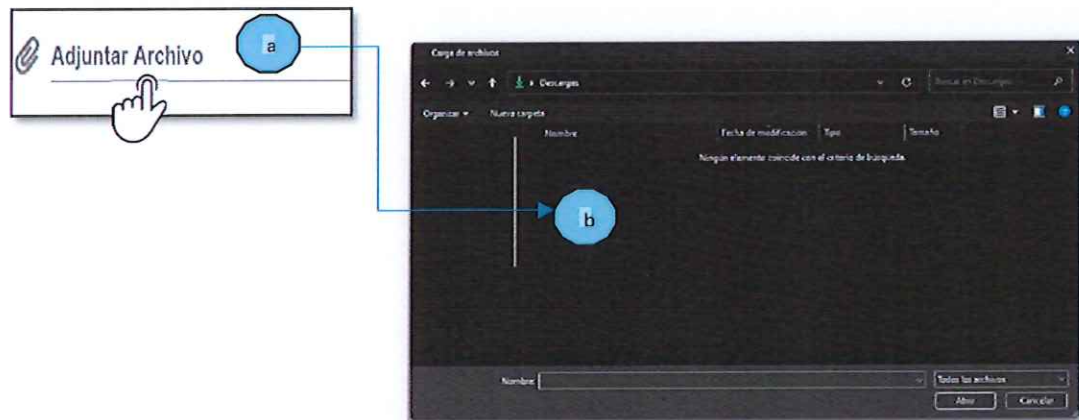


 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-03
	CREACIÓN DE TICKET EN EL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 5 de 8

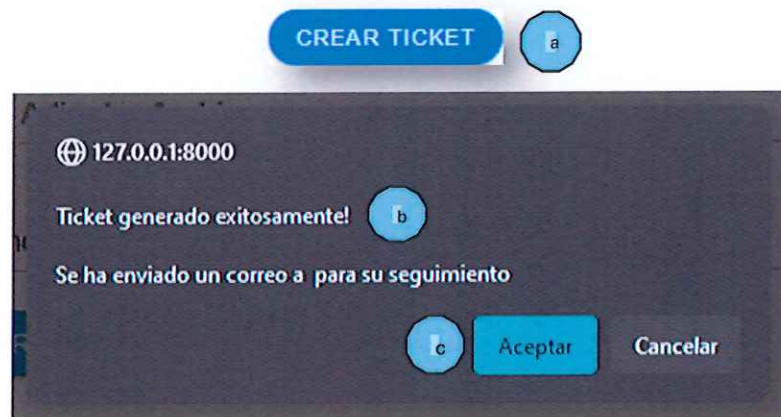
Paso 4. Describir la solicitud lo más detallado posible. Indicar el número de expediente, resolución o código de documentos (si aplica), fechas relevantes y cualquier otra información pertinente.


Describe su solicitud de soporte técnico:

Paso 5. Para ampliar información adjuntar archivos. (a) Hacer clic para abrir el explorador de archivos. (b) seleccionar el archivo desde su máquina de trabajo. Asegúrese de que el archivo no supere los **800 KB** y esté en formato PDF o JPEG.

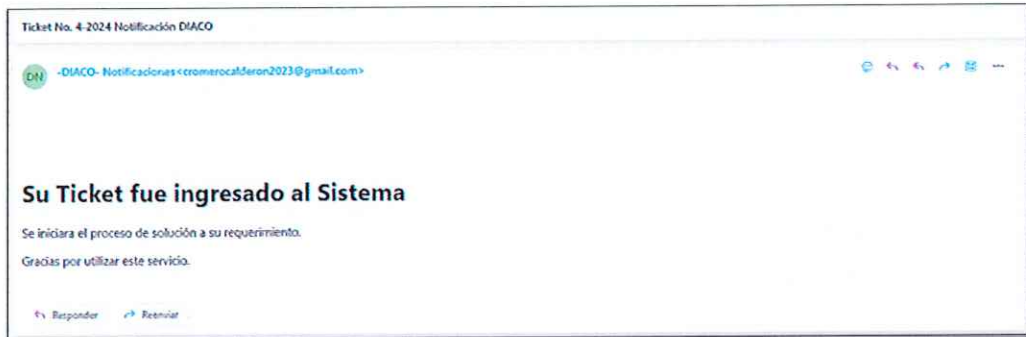


Paso 6. Enviar Ticket. Para finalizar se debe (a) Dar clic en Crear Ticket cuando el botón se habilite de color azul. (b) El sistema le indicará en la pantalla que su ticket ha sido enviado con éxito. (c) Dar clic en aceptar para posteriormente recibir un correo de confirmación en su bandeja de entrada (**no es necesario responder a este correo**)



 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-03
	CREACIÓN DE TICKET EN EL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 6 de 8


Paso 7. Recepción y Resolución del Ticket. Una vez que el ticket sea cerrado y se haya emitido dictamen, recibirá un correo electrónico con una encuesta para calificar el servicio recibido. Completar la encuesta es de carácter obligatorio.



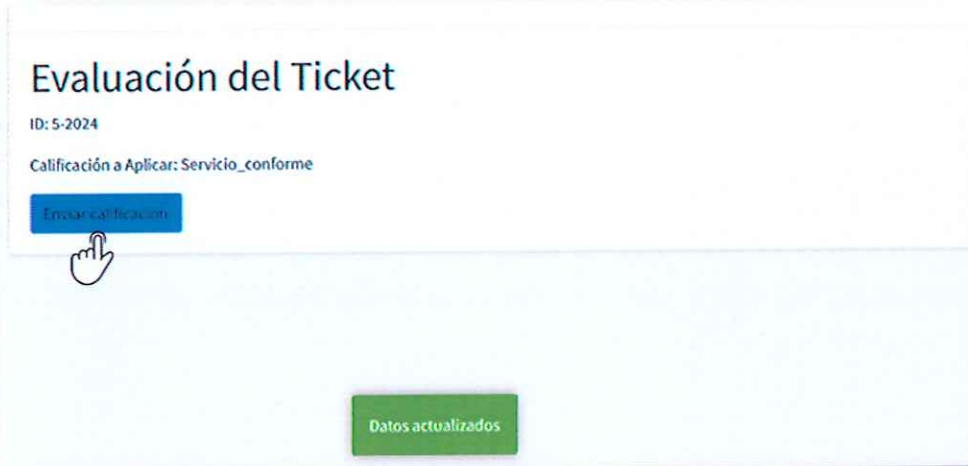
Paso 8. Para completar la encuesta, en el correo de notificación de "Ticket Finalizado", haga clic en el botón que refleja su nivel de satisfacción con el servicio.

a) Servicio Conforme, b) Servicio no Conforme.



 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-03
	CREACIÓN DE TICKET EN EL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 7 de 8

Paso 9. Dar clic en **Enviar calificación** para finalizar la encuesta, donde aparecerán los **Datos actualizados**.



Evaluación del Ticket

ID: 5-2024

Calificación a Aplicar: Servicio_conforme

Enviar calificación

Datos actualizados



Ministerio de
Economía

Guía Técnica

ME-VIC-DIACO-GT-03

CREACIÓN DE TICKET
EN EL SISTEMA DIACOENLINEAV2

Página 8 de 8

6. ANEXOS

(NO APLICA)

4