

**Subsecretaría de Planificación Nacional
Dirección de Planificación y Presupuesto**

Compromisos de calidad del Servicio: Mesa de Ayuda GPR

El servicio – Niveles de soporte:

La Mesa de Ayuda GPR cuenta con 3 niveles de soporte:

Nivel 0 – listado básico de preguntas y respuestas

Nivel 1 – solicitud de soporte a través de canales de atención: formulario de soporte, gpr@senplades.gob.ec, 3978900 ext.2777

Nivel 2 – resolución de consultas o solicitudes, en caso de que no se pueda resolver en el nivel 1.

Nivel 3 – nivel ejecutivo, el acceso a este nivel solo será posible a través del Nivel 2

Tiempo de resolución:



- Se consideran únicamente horas laborales.
- Estos tiempos no aplican para el caso de procesos de despliegue, redespiegue y cierre de estructuras.

Consultas.- Preguntas e Inquietudes relacionadas a la metodología y herramienta GPR.

Solicitudes.- “cambios que requieren autorización*, modificaciones a la funcionalidad de la herramienta, .., reportes requeridos” (Norma Técnica GPR, art. 32); gestión de usuarios y accesos.

(*)No aplica a requerimientos de instituciones que responden directamente al nivel gubernamental como ministerios e instituciones sin consejo, quienes deben realizarla

vía oficio dirigido a la Dirección de Planificación y Presupuesto de la Senplades, de acuerdo a los lineamientos establecidos.

Horario de atención:

Lunes a Viernes

8h00 a 17h00

Personal de atención:

Toda consulta o solicitud será atendida por el funcionario sectorialista asignado en la Dirección de Planificación y Presupuesto de la Senplades, con excepción de los requerimientos relacionados con gestión de accesos y usuarios.

