

6.1 - Guía para crear una solicitud de contacto

Sistema de Referencia y Contra-referencia

Descripción

Serie de pasos para crear una solicitud de contacto

Perfil de usuario de plataforma

Todos

Autor

Departamento de Informática

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Dirección General de Planeación y Desarrollo

Fecha de creación

27 de octubre del 2017

Fecha de última actualización

30 de octubre del 2017

Requisitos Mínimos

- Computadora
 - Características físicas:
 - Procesador a 1.6 GHz o superior
 - Memoria RAM 2GB o superior
 - Disco Duro 100 GB o superior
 - Características lógicas:
 - Sistema Operativo Windows 7 o superior, distribución Linux con interfaz gráfica, preferentemente Ubuntu 14 o superior
 - Navegador de internet, Firefox o Chrome actualizados
- Personal capacitado para uso del sistema
 - Usuario y contraseña válidos para uso de la plataforma
 - Haber ingresado a la plataforma (vea el documento “0 – Guía de ingreso a la plataforma SERC”)

Paso 1: Localizar la funcionalidad

En el panel principal ubicar la funcionalidad “Contacto”, al dar clic se desplegará un submenú, donde se elige la opción “Realizar Nueva Solicitud”.



The screenshot displays the main interface of the SERC (Sistema Electrónico de Referencia y Contrarreferencia) web application. At the top left, there is a navigation bar with the text "CALIDAD DE VIDA". The center features the "gto" logo and the text "Secretaría de Salud". Below this, the application title "SERC versión 1.0" and "Sistema Electrónico de Referencia y Contrarreferencia" are prominently displayed. A horizontal navigation menu includes links for "Inicio", "Captura de Referencias", "Bandeja de Salida", "Bandeja de Entrada", "Reportes", "Catalogos", "Administración", "Contacto", and "Cambiar Contraseña". The "Contacto" menu is currently open, showing two options: "Ver Solicitudes" and "Realizar Nueva Solicitud". A red arrow points from the right side of the screen to the "Realizar Nueva Solicitud" option. The user's name "Bienvenido :XXX XXX (NIELA MARTÍNEZ FXXX XXX)" and the role "Administrador Estatal" are visible. A link to the "Manual de Usuario" is provided at the bottom. A "Noticias" section is partially visible at the bottom left.

Paso 2: Completar el formulario

Se desplegará un formulario pre-llenado con la información del usuario solicitante, en el cual se seleccionará el tipo de solicitud, dependiendo de la selección, después se llena el Asunto, y el Mensaje con una descripción detallada de la solicitud, en caso que se desee adjuntar alguna captura de pantalla u otro archivo para clarificar la petición, se puede realizar en el área de “Archivo Adjunto”, una vez completo el formulario, se da clic en “Enviar Solicitud”

Realizar Nueva Solicitud

Volver

Tipo *	<input type="radio"/> Duda sobre el manejo de la Plataforma <input type="radio"/> Reporte de error en la Plataforma <input type="radio"/> Sugerencia para mejorar la Plataforma <input type="radio"/> Solicitud para habilitar destinos de envío <input type="radio"/> Solicitud para habilitar servicios que no están en catálogo <input type="radio"/> Solicitud de alta de nuevo usuario en la Plataforma <input type="radio"/> Solicitud de cambio de datos de la unidad o del usuario
Nombre *	XXX XXX IIELA MARTÍNEZ XXX XXX
Correo de contacto *	adXXX XXX @guanajuato.gob.mx
Teléfono de contacto *	1166000 EXT 8414
Asunto *	
Mensaje *	
Archivo Adjunto (opcional)	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado
Archivo Adjunto 2	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado
Archivo Adjunto 3	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado

Enviar Solicitud

Apéndice A: Tipos de solicitud

Como se describió anteriormente, al elegir el tipo de solicitud, en dos opciones los campos a completar cambian, en este ejemplo, el tipo de solicitud es “Solicitud de alta de nuevo usuario en la Plataforma”, la cual requerirá los datos del nuevo usuario, los cuales es necesario capturar para que la solicitud sea atendida por el enlace jurisdiccional.

Realizar Nueva Solicitud

Volver

Tipo *	<input type="radio"/> Duda sobre el manejo de la Plataforma <input type="radio"/> Reporte de error en la Plataforma <input type="radio"/> Sugerencia para mejorar la Plataforma <input type="radio"/> Solicitud para habilitar destinos de envío <input type="radio"/> Solicitud para habilitar servicios que no están en catálogo <input checked="" type="radio"/> Solicitud de alta de nuevo usuario en la Plataforma <input type="radio"/> Solicitud de cambio de datos de la unidad o del usuario
Nombre *	XXX XXX IIELA MARTÍNEZ XXX XXX
Correo de contacto *	acXXX XXX @guanajuato.gob.mx
Teléfono de contacto *	1166000 EXT 8414
Asunto *	Solicitud de alta de usuario
Mensaje *	Por favor envíe una solicitud por cada persona que requiera darse de alta. Llene los datos en los campos que aparecen a continuación.
Nombre Completo del nuevo usuario	Juan Perez Prueba
Puesto que desempeña el nuevo usuario	Trabajo Social
Teléfono del nuevo usuario	12345678
Correo Electrónico del nuevo usuario	jperez@prueba.com
Archivo Adjunto (opcional)	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Archivo Adjunto 2	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Archivo Adjunto 3	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Enviar Solicitud

Apéndice B: Tipos de solicitud

En este caso, el tipo de solicitud es “Solicitud de cambio de datos de la unidad”, la cual requerirá los datos a modificar, los cuales es necesario capturar para que la solicitud sea atendida por el enlace jurisdiccional.

Realizar Nueva Solicitud

[Volver](#)

Tipo *	<input type="radio"/> Duda sobre el manejo de la Plataforma <input type="radio"/> Reporte de error en la Plataforma <input type="radio"/> Sugerencia para mejorar la Plataforma <input type="radio"/> Solicitud para habilitar destinos de envío <input type="radio"/> Solicitud para habilitar servicios que no están en catálogo <input type="radio"/> Solicitud de alta de nuevo usuario en la Plataforma <input checked="" type="radio"/> Solicitud de cambio de datos de la unidad o del usuario
Nombre *	XXX XXX NIELA MARTÍNEZ XXX XXX
Correo de contacto *	adXXX XXX >@guanajuato.gob.mx
Teléfono de contacto *	1166000 EXT 8414
Asunto *	Solicitud de modificación de datos de unidad
Mensaje *	Por este medio agradecería la modificación de los datos de la unidad a la que pertenezco con los siguientes datos actuales
Domicilio de la Unidad	calle 123
Código Postal de la Unidad	10000
Nombre del Director de la Unidad	Dr. Juan Perez Prueba
Teléfono de la Unidad	12345678
Correo Electrónico de la Unidad	unidad@guanajuato.gob.mx
Archivo Adjunto (opcional)	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Archivo Adjunto 2	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Archivo Adjunto 3	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

[Enviar Solicitud](#)



Paso 3: Solicitud Enviada

Al dar clic en “Enviar Solicitud” aparecerá un mensaje de éxito, donde se comenta que la solicitud ha sido enviada, así mismo un resumen de lo enviado, desde el enlace “Agregar” se puede generar otra solicitud, o “Volver al Listado” para dar seguimiento a las solicitudes generadas previamente.

Ver Detalle de Solicitud de Contacto

[Volver al Listado](#) [Agregar](#) [Modificar](#)

Su solicitud ha sido enviada exitosamente en breve nos pondremos en contacto con usted.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11-20 [Siguiente](#) [Última](#)

ID	370
Unidad	473
Tipo	Solicitud de alta de nuevo usuario en la Plataforma
Nombre	.XXX XXX IIELA MARTÍNEZ IXXX XXX
Correo de contacto	:XXX XXX @guanajuato.gob.mx
Teléfono de contacto	1166000 XXX XXX
Asunto	Solicitud de Prueba
Mensaje	Agradecería el alta del usuario para esta unidad
Nombre Completo del nuevo usuario	Juan Perez Prueba
Puesto que desempeña el nuevo usuario	Trabajo Social
Teléfono del nuevo usuario	12345678
Correo Electrónico del nuevo usuario	jperez@prueba.com
Domicilio de la Unidad	calle 123
Código Postal de la Unidad	10000
Nombre del Director de la Unidad	Dr. Juan Perez Prueba
Teléfono de la Unidad	12345678
Correo Electrónico de la Unidad	unidad@guanajuato.gob.mx
Archivo Adjunto (opcional)	
Archivo Adjunto 2	
Archivo Adjunto 3	
Usuario Solicitante	aXXX XXX
Fecha de Solicitud	30/10/2017 11:13:50
Estatus	No atendido
Fecha Atención	
Usuario que atendió	
Observaciones de la Atención	

Paso 4: Seguimiento de solicitudes

Al ingresar al listado de solicitudes, el cual también es accesible desde el menú “Contacto” y “Ver Solicitudes”, se podrá dar seguimiento a las solicitudes realizadas; revisando el cambio de la columna “Estatus”.



The screenshot displays the SERC (Sistema Electrónico de Referencia y Contrarreferencia) web application. The header includes the GTO logo and the text 'Secretaría de Salud'. The main title is 'SERC versión 1.0'. The navigation menu includes 'Inicio', 'Captura de Referencias', 'Bandeja de Salida', 'Bandeja de Entrada', 'Reportes', 'Catalogos', 'Administración', 'Contacto', and 'Cambiar Contraseña'. The 'Contacto' menu is expanded, showing 'Ver Solicitudes' and 'Realizar Nueva Solicitud'. The 'Ver Solicitudes' option is highlighted with a red box. Below the navigation, there is a search bar with a 'Buscar' button. The main content area shows a table of requests. The table has columns for ID, Unidad, Tipo, Nombre (*), Asunto (*), Fecha de Solicitud, Estatus, Fecha Atención, and Usuario que atendió. The 'Estatus' column for the first row is highlighted with a red box and labeled 'No atendido'. A red arrow points from the 'Ver Solicitudes' menu option to the 'Estatus' column.

ID	Unidad	Tipo	Nombre (*)	Asunto (*)	Fecha de Solicitud	Estatus	Fecha Atención	Usuario que atendió
370	473	Solicitud de alta de nuevo usuario en la Plataforma	XXX XXX DANIELA MARTINEZ IXXX XXX ;	Solicitud de Prueba	30/10/2017 11:13:50	No atendido		

Apéndice C: Estatus de Solicitud

Los Estatus de las solicitados son tres:

- No atendido: El primer estatus al generar la solicitud.
- En proceso: Si la solicitud se encuentra en realización, se usará este estatus para notificarlo.
- Atendido: Una vez completada la solicitud se colocará este estatus, ya sea que haya sido realizada, contestada o cancelada.



Paso 5: Ver detalle de solicitudes

Al dar seguimiento a las solicitudes, si el estatus a cambiado, se puede ver la respuesta o detalles al dar clic en el ícono  “Ver detalle”.

CALIDAD DE VIDA

gto orgullo y compromiso de todos

Secretaría de Salud

SERC versión 1.0

Sistema Electrónico de Referencia y Contrarreferencia

Inicio Captura de Referencias Bandeja de Salida Bandeja de Entrada Reportes Catalogos Administración Contacto Cambiar Contraseña Coordinador Estatal Cerrar Sesión

Ver Solicitudes

Realizar Nueva Solicitud

Solicitud de Contacto

Buscar

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11-19 Siguiete Última Registros 1 a 20 de 363 Tamaño de Página 20

Capturar Nuevo Registro

ID	Unidad	Tipo	Nombre (*)	Asunto (*)	Fecha de Solicitud	Estatus	Fecha Atención	Usuario que atendió	
370	473	Solicitud de alta de nuevo usuario en la Plataforma	XXX XXX DANIELA MARTINEZ XXX XXX	Solicitud de Prueba	30/10/2017 11:13:50	Atendido	27/10/2017	XXX XXX ANIELA MARTINEZ XXX XXX	

Una vez atendidas las solicitudes, se puede observar la respuesta en la “Observaciones de la Atención”

Ver Detalle de Solicitud de Contacto

[Volver al Listado](#)

[Agregar](#) [Modificar](#)

Primera Anterior 1-10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21-30 Siguiente Última

ID	357
Unidad	HOSPITAL GENERAL GUANAJUATO
Tipo	Solicitud de alta de nuevo usuario en la Plataforma
Nombre	XXX XXX LETICIA XXX XXX OSTA
Correo de contacto	trab:XXX XXX@hotmail.com
Teléfono de contacto	XXX XXX Unidad 7331573 Ext. 5
Asunto	Creacion de nuevo usuario
Mensaje	Por favor envíe una solicitud por cada persona que requiera darse de alta. Llene los datos en los campos que aparecen a continuación.
Nombre Completo del nuevo usuario	ROXXX XXX XXX XXX A
Puesto que desempeña el nuevo usuario	TRABAJADORA SOCIAL
Teléfono del nuevo usuario	XXX XXX
Correo Electrónico del nuevo usuario	XXX XXX@hotmail.com
Domicilio de la Unidad	CARRETERA DE CUOTA GUANAJUATO-SILAO KM. 6.5
Código Postal de la Unidad	36250
Nombre del Director de la Unidad	DR. XXX XXX HERNÁNDEZ
Teléfono de la Unidad	XXX XXX
Correo Electrónico de la Unidad	XXX XXX@ajuato.gob.mx
Archivo Adjunto (opcional)	
Archivo Adjunto 2	
Archivo Adjunto 3	
Usuario Solicitante	trab:XXX XXX
Fecha de Solicitud	25/10/2017 20:55:47
Estatus	Atendido
Fecha Atención	27/10/2017
Usuario que atendió	XXX XXX DANIELA MARTÍNEZ XXX XXX
Observaciones de la Atención	Su solicitud ha sido realizada con éxito, la cuenta de acceso llegará al correo proporcionado. Agradecemos su atención, le envió saludos cordiales.

Consideraciones

- Se ha omitido información personal de los usuarios o pacientes del sistema.