

6.2 - Guía para responder una solicitud de contacto

Sistema de Referencia y Contra-referencia

Descripción

Serie de pasos para responder una solicitud de contacto

Perfil de usuario de plataforma

Enlace Jurisdiccional y Coordinación Estatal de Trabajo Social

Autor

Departamento de Informática
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Dirección General de Planeación y Desarrollo

Fecha de creación

30 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”)
 - Tener solicitudes por atender

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 “Ver Solicitudes”.



The screenshot displays the main interface of the SERC (Sistema Electrónico de Referencia y Contrarreferencia) application. At the top left, there is a tab labeled "CALIDAD DE VIDA". The header section includes the "gto" logo and the text "Secretaría de Salud". Below this, the title "SERC versión 1.0" is prominently displayed, followed by the full name of the system. A navigation menu contains links such as "Inicio", "Captura de Referencias", "Bandeja de Salida", "Bandeja de Entrada", "Reportes", "Catalogos", and "Administración". The "Contacto" link is highlighted, and its dropdown menu is open, showing options: "Ver Solicitudes" (which is highlighted in blue and pointed to by a red arrow) and "Realizar Nueva Solicitud". Other elements include a "Cerrar Sesión" button, a user profile indicator for "Coordinador Estatal", and a welcome message for "ANIELA MARTÍNEZ". At the bottom, there is a link to the "Manual de Usuario" and a "Noticias" section.

Paso 2: Elegir la solicitud a responder

Se desplegará un listado de todas las solicitudes con sus distintos estatus, cuando el estatus sea “No atendido” significa que la solicitud es nueva o que se encuentra en espera de respuesta, para responder se da clic en el ícono  “Modificar” .

CALIDAD DE VIDA



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 Catálogos Administración Contacto Cambiar Contraseña

 Coordinador Estatal | Cerrar Sesión

Solicitud de Contacto




 Buscar

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11-19 Siguinte 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 ELA MARTÍNEZ XXX XXX	Solicitud de Prueba	30/10/2017 11:13:50	No atendido			 

Paso 3: Responder solicitud

Se mostrará un formulario, pre-llenado con la información del contacto solicitante, así como los datos necesarios para atender la solicitud, una vez realizada la solicitud en el área de “Estatus” se cambia a “En proceso” o “Atendido”, en la “Fecha atención” se colocará la fecha actual, se selecciona al usuario propio en “Usuario que atendió” y en las “Observaciones de Atención” se coloca la respuesta para el solicitante en redacción libre, una vez completo se da clic en “Modificar”.

Modificar Solicitud de Contacto

[Volver](#)

ID	370
Unidad	473
Tipo *	☐ Duda sobre el manejo de la Plataforma ☐ Reporte de error en la Plataforma ☐ Sugerencia para mejorar la Plataforma ☐ Solicitud para habilitar destinos de envío ☐ Solicitud para habilitar servicios que no están en catálogo ☐ Solicitud de alta de nuevo usuario en la Plataforma ☐ Solicitud de cambio de datos de la unidad o del usuario
Nombre *	XXX XXX DANIELA MARTÍNEZ XXX XXX
Correo de contacto *	XXX XXX juanajuato.gob.mx
Teléfono de contacto *	1166000 EXT 8414
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	
Estatus *	☒ Atendido ☐ En Proceso ☐ No atendido
Fecha Atención *	30/10/2017
Usuario que atendió	XXX XXX A MARTINEZ XXX XXX ▼
Observaciones de la Atención *	Esta solicitud fue atendida

[Modificar](#)

Aparecerá un mensaje de éxito y la solicitud estará respondida, por lo que el usuario que la efectuó puede observar el cambio de estatus en la plataforma junto con las observaciones hechas por quien la atendió.

Actualización satisfactoria

Resultado

Ver Detalle de Solicitud de Contacto

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

Actualización satisfactoria

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 DANIELA MARTÍNEZ XXX XXX
Correo de contacto	XXX XXX @guajalajara.gob.mx
Teléfono de contacto	1188000 EXT 8414
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@guajalajara.gob.mx
Archivo Adjunto (opcional)	
Archivo Adjunto 2	
Archivo Adjunto 3	
Usuario Solicitante	XXX XXX
Fecha de Solicitud	30/10/2017 11:13:50
Estatus	Atendido
Fecha Atención	30/10/2017
Usuario que atendió	XXX XXX DANIELA MARTÍNEZ XXX XXX
Observaciones de la Atención	Esta solicitud fue atendida

Apéndice A: Estatus de Solicitud

Los Estatus de las solicitudes 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.

No
atendido

En
Proceso

Atendido

Consideraciones

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