

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	1 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JDSC-SCM/02
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	3.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos	Fecha:	30/11/2018

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Servicio de Cita Médica

Reporte de Citas

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	2 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JDSC-SCM/02
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	3.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos	Fecha:	30/11/2018

Contenido

1. Objetivo.....	2
2. Alcance.....	3
3. Síntomas	3
4. Herramientas	3
5. Roles Involucrados.....	3
6. Narrativa de Actividades	4
7. Diagrama de Flujo	8
8. Matrices de Escalación	9
9. Niveles de Servicio y/o Acuerdos Operacionales (SLAs y OLAs).....	12

Tablas

Tabla 1. Roles Involucrados	4
Tabla 2. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención	7
Tabla 3. Niveles de Servicio y/o acuerdos operacionales.....	12

Figuras

Figura 1. Flujo de Atención	8
Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE	9
Figura 3. Matriz de Escalación Mesa Especializada de Atención de Cita Médica.....	10
Figura 4. Matriz de escalación MCS.....	11

1. Objetivo

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	3 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JDSC-SCM/02
		Revisión:	3.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos	Fecha:	30/11/2018

Establecer los pasos a seguir para realizar el correcto registro, solución y seguimiento a los requerimientos de reporte de agenda de citas.

2. Alcance

Esta guía considera desde el registro hasta el cierre de los requerimientos para reporte de agenda de citas de Unidades Médicas, es de uso para la Mesa Central de Servicios.

3. Síntomas

Para este requerimiento podrían presentarse los posibles síntomas que se describen a continuación:

- Solicitud de reporte de citas de Unidades médicas

4. Herramientas

- BMC Remedy.

5. Roles Involucrados

Rol	Función
Mesa Central de Servicios	Responsable de recibir llamada telefónica, validar que la solicitud se realice a través de una cuenta de Correo Institucional, así como la integridad de la información necesaria para atender solicitud de reporte de agenda de citas, asignación y reasignación del requerimiento a la Mesa Especializada de Atención de Requerimientos Cita Médica, da seguimiento a la solicitud y valida con el usuario la atención del requerimiento para su cierre.
Personal Administrativo de Unidad Médica	Notifica el requerimiento de reporte de agenda de citas, envía correo electrónico con cuenta de Correo Institucional, y válida la atención del requerimiento.

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	4 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JDSC-SCM/02
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	3.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos	Fecha:	30/11/2018

Rol	Función
Mesa Especializada de Atención de Cita Médica	Realiza reporte de agenda de citas y documenta las actividades realizadas

Tabla 1. Roles Involucrados

6. Narrativa de Actividades

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Personal Administrativo de Unidad Médica	Solicitar petición Personal administrativo de la unidad médica solicita petición: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si la petición es por portal de autoservicio, ir al paso 2 ➤ Si la petición es por llamada, ir al paso 4 ➤ Si la petición es por correo electrónico, ir al paso 5 	N/A
2	Personal Administrativo de Unidad Médica	Ingresar al portal Ingresa al portal de autoservicio para registrar su requerimiento.	N/A
3	Personal Administrativo de Unidad Médica	Capturar requerimiento Solicita reporte de agenda de citas. Ir al paso 9	N/A
4	Mesa Central de Servicios	Solicitar envío de correo electrónico Solicita al personal administrativo que envíe correo electrónico con la descripción del requerimiento, incluyendo los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contacto ➤ No. Empleado (no obligatorio) ➤ Teléfono ➤ Fecha de consulta ➤ Horario 	N/A

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	5 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JDSC-SCM/02
		Revisión:	3.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos	Fecha:	30/11/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clínica ➤ Consultorio (no obligatorio) <p>Ir al paso 6 IMPORTANTE: El correo de la solicitud deberá ser desde una cuenta de correo institucional ya sea del personal solicitante o de otra cuenta de Correo Institucional.</p> <p>Cuando exista falla desde la cuenta de correo institucional, las peticiones podrán enviarse desde un correo electrónico personal, siempre y cuando se incluya copia a una cuenta Institucional.</p>	
5	Personal Administrativo de Unidad Médica	<p>Enviar correo electrónico</p> <p>Envía correo electrónico a la Mesa Central de Servicio.</p>	Correo electrónico
6	Mesa Central de Servicios	<p>Recibir correo electrónico</p> <p>Recibe correo electrónico. Cuando la petición se realice a través de correo electrónico, el agente validará que en el mismo vengan los elementos necesarios para proceder con la solicitud, dichos elementos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contacto ➤ No. Empleado (no obligatorio) ➤ Teléfono ➤ Fecha de consulta ➤ Horario ➤ Clínica ➤ Consultorio (no obligatorio) <p>Ir al paso 7 IMPORTANTE: El correo de la solicitud deberá ser desde una cuenta de correo</p>	Correo electrónico

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	6 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JDSC-SCM/02
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	3.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos	Fecha:	30/11/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		<p>institucional ya sea del personal solicitante o de otra cuenta de correo institucional.</p> <p>Cuando exista falla desde la cuenta de correo institucional, las peticiones podrán enviarse desde un correo electrónico personal, siempre y cuando se incluya copia a una cuenta Institucional.</p>	
7	Mesa Central de Servicios	<p>Revisar información y validar</p> <p>Revisa la información proporcionada por el personal y valida si la petición por correo electrónico incluye una cuenta de correo institucional y si los datos requeridos en el paso 4 y 6 son correctos.</p> <p>¿La información es válida?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sí, ir al paso 8 ➤ No, solicita al personal los requerimientos faltantes por correo electrónico, ir al paso 4 	Correo electrónico
8	Mesa Central de Servicios	<p>Registrar y clasificar</p> <p>Registra y clasifica la solicitud.</p>	Ticket
9	Mesa Central de Servicios	<p>Evaluar solicitud</p> <p>Evalúa requerimiento ¿puede generar el reporte de agenda de citas?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sí, ir al paso 10 ➤ No, ir al paso 12 	Ticket
10	Mesa Central de Servicios	<p>Generar reporte de citas</p> <p>Genera agenda de citas.</p>	N/A
11	Mesa Central de Servicios	<p>Documentar actividades</p> <p>Documenta actividades realizadas.</p> <p>Ir al paso 16</p>	Ticket
12	Mesa Central de Servicios	<p>Asignar solicitud a la ME</p>	Ticket

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	7 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JDSC-SCM/02
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	3.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos	Fecha:	30/11/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Asigna requerimiento a la Mesa Especializada de Atención de Requerimientos Cita Médica.	Correo electrónico
13	Mesa Especializada de Atención de Requerimientos Cita Médica	Recibir requerimiento Recibe requerimiento.	Correo electrónico
14	Mesa Especializada de Atención de Requerimientos Cita Médica	Realizar requerimiento Realiza requerimiento.	Correo electrónico
15	Mesa Especializada de Atención de Requerimientos Cita Médica	Documentar y notificar Documenta actividades realizadas y envía correo electrónico.	Correo electrónico
16	Mesa Central de Servicios	Validar atención Contacta al usuario para validar la atención a su requerimiento. ¿El requerimiento fue solucionado? ➤ Sí, ir al paso 18 ➤ No, ir al paso 17	N/A
17	Mesa Central de Servicios	Re-assignar solicitud Re-assigna el requerimiento. Ir al paso 12	Ticket
18	Mesa Central de Servicios	Enviar encuesta de satisfacción Aplica encuesta de satisfacción.	Encuesta de satisfacción
19	Mesa Central de Servicios	Cerrar ticket Realiza cierre de ticket. Fin del Procedimiento	Ticket

Tabla 2. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	8 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JDSC-SCM/02
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	3.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos	Fecha:	30/11/2018

7. Diagrama de Flujo

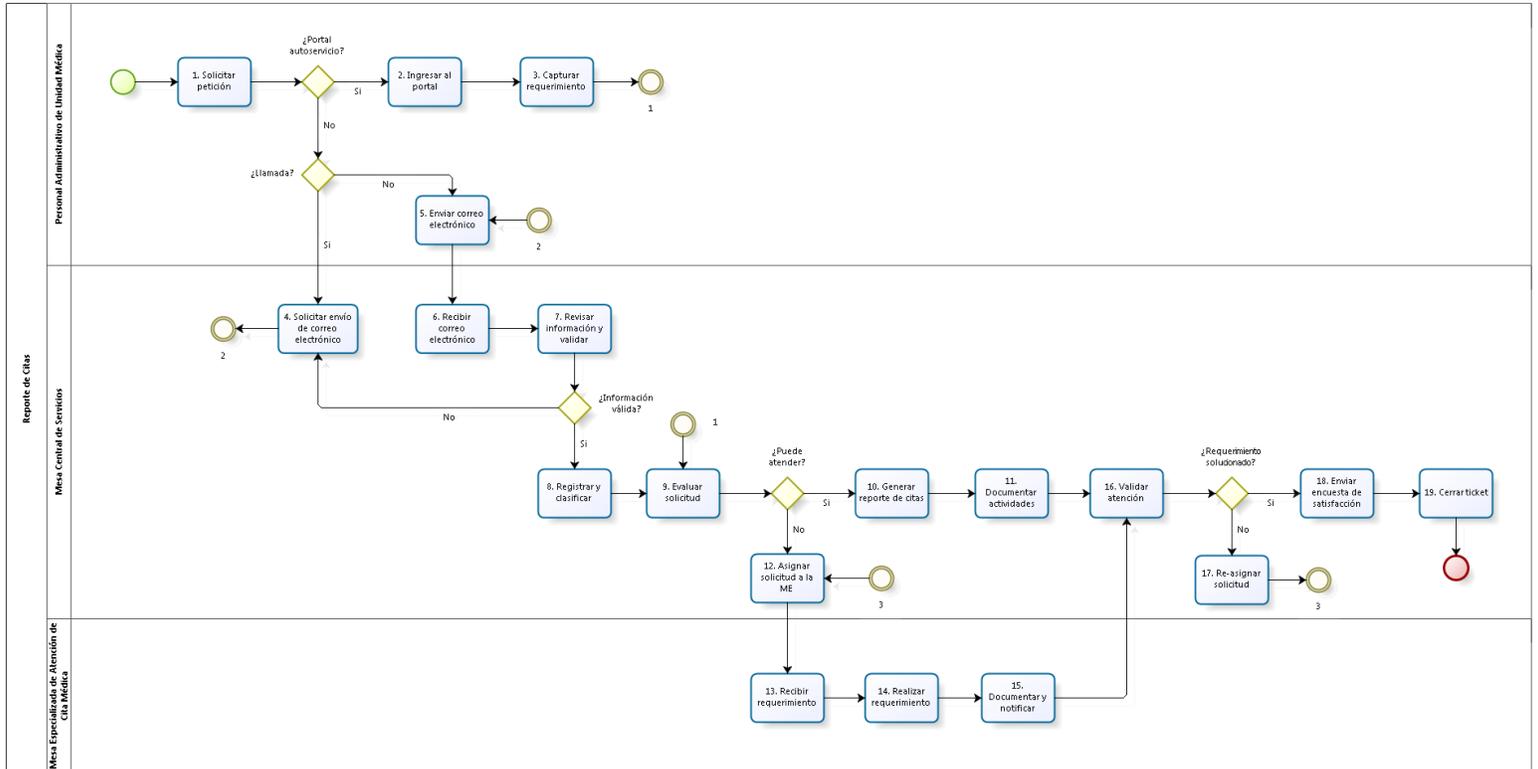


Figura 1. Flujo de Atención

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	9 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JDSC-SCM/02
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	3.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos	Fecha:	30/11/2018

8. Matrices de Escalación

Escalación ISSSTE

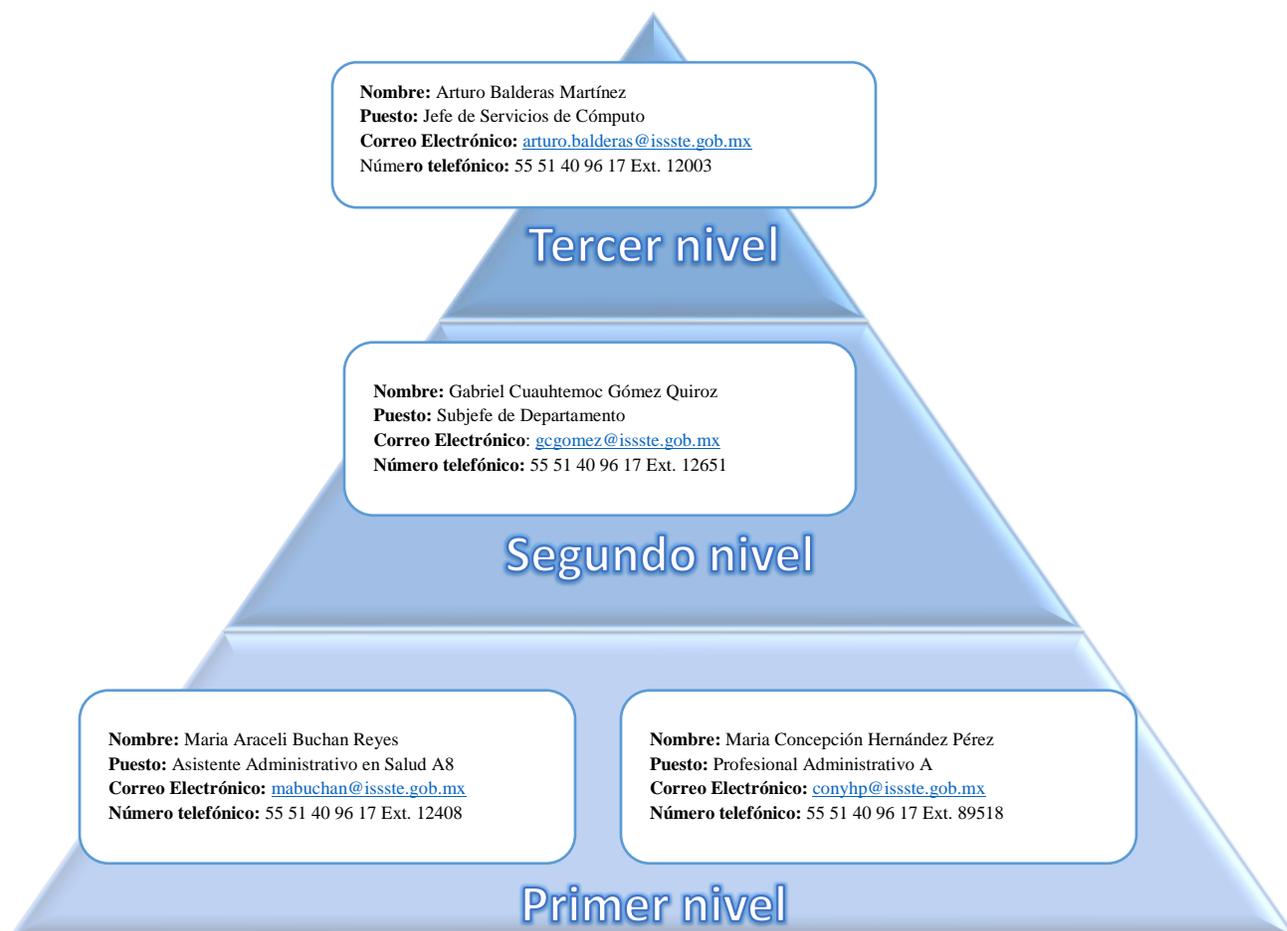


Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	10 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JDSC-SCM/02
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	3.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos	Fecha:	30/11/2018

Escalación Mesa Especializada de Atención de Cita Médica

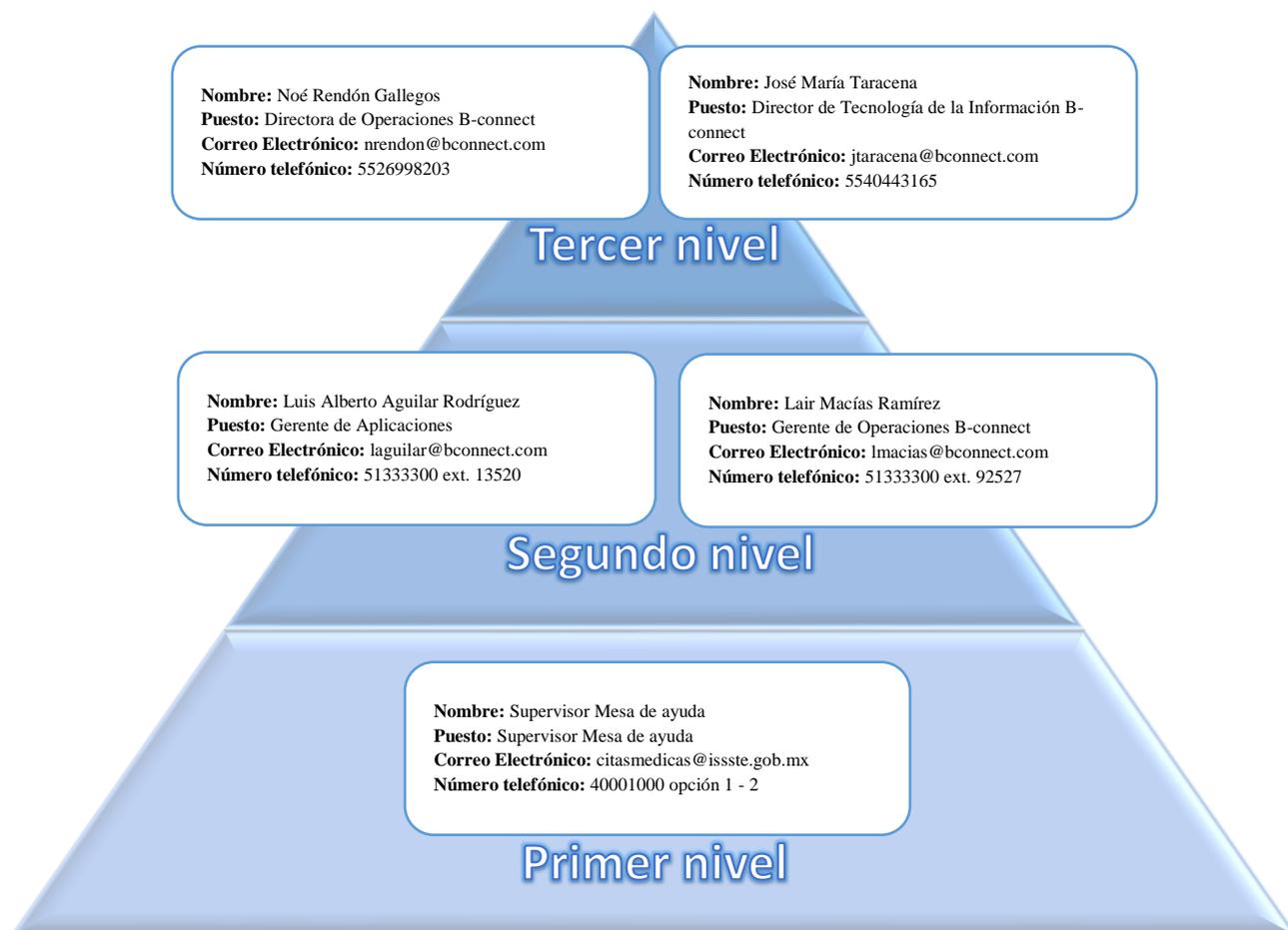


Figura 3. Matriz de Escalación Mesa Especializada de Atención de Cita Médica

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	11 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JDSC-SCM/02
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	3.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos	Fecha:	30/11/2018

Mesa Central de Servicios



Figura 4. Matriz de escalación MCS

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	12 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JDSC-SCM/02
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	3.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos	Fecha:	30/11/2018

9. Niveles de Servicio y/o Acuerdos Operacionales (SLAs y OLAs)

Nivel de Servicio	Tiempo de atención	Responsable	Excepciones
Reporte de Agendas	30 minutos	Mesa Especializada de Atención de Requerimientos Cita Médica - reporte de citas	A partir de la notificación de Mesa Central de Servicio en caso de que no pueda atender el requerimiento

Tabla 3. Niveles de Servicio y/o acuerdos operacionales

Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
Verónica de Jesús Moreno Jefa de Departamento de Capacitación	15/02/2017	1.0	Versión inicial
Verónica de Jesús Moreno Jefa de Departamento de Capacitación	09/03/2018	2.0	Se realizaron modificaciones al procedimiento y diagrama, se actualizó la Matriz de Escalación ISSSTE y la Matriz de Mesa Central de Servicios, se actualizó la firma de aprobación
José Enrique Rangel Ramírez Jefe de Departamento de Planeación y Normatividad	30/11/2018	3.0	Se realizaron mejoras al procedimiento y diagrama, se actualizó la Matriz de Escalación BConnect y se actualizó la firma de validación.
		4.0	Se actualizó la matriz de escalación ISSSTE y la matriz de escalación de MCS, se actualizó la firma de autorización.

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	13 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO- JDSC-SCM/02
		Revisión:	3.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos	Fecha:	30/11/2018

Firmas de Autorización

Actividad	Área	Firma
Validó	C. Miguel Ángel Lomelí Valderrábano Jefe de Servicios de Planeación	
Revisó	Ing. Gabriel Cuauhtémoc Gómez Quiroz Subjefe de Departamento	
Aprobó	Ing. Arturo Balderas Martínez Jefe de Servicios	