

Manual de Operación

Portal GIQ-AP

Gestor de Incidencias y Quejas de Afiliados y Proveedores

v1.0

Contenido

1	Objetivo	7
1.1	Objetivo General del Portal	7
1.2	Alcances	7
2	Acceso al Portal	8
2.1	Link	8
2.2	Credenciales de Acceso	8
2.3	Reestablecer Password	10
3	Pantalla Principal	11
3.1	Menú de Opciones	11
3.2	Cabecera de Información	12
3.3	Cerrar Sesión	13
4	Catálogos	14
4.1	Estatus de Incidencias	14
4.1.1	Vista General	15
4.1.2	Alta	16
4.1.3	Modificación	17
4.1.4	Baja	19
4.1.5	Reporte	21
4.2	Estatus del Servicio	22
4.2.1	Vista General	23
4.2.2	Alta	24
4.2.3	Modificación	25
4.2.4	Baja	27
4.2.5	Reporte	29
4.3	Canales de Reporte	30
4.3.1	Vista General	31
4.3.2	Alta	32
4.3.3	Modificación	33
4.3.4	Baja	35
4.3.5	Reporte	37

4.4 Origen de Quejas	38
4.4.1 Vista General	39
4.4.2 Alta	40
4.4.3 Modificación	41
4.4.4 Baja	43
4.4.5 Reporte	45
4.5 Clasificación de Incidencias	46
4.5.1 Vista General	47
4.5.2 Alta	48
4.5.3 Modificación	50
4.5.4 Baja	52
4.5.5 Reporte	54
4.6 Localidades Por Estado	55
4.6.1 Vista General	56
4.6.2 Alta	57
4.6.3 Modificación	58
4.6.4 Baja	60
4.6.5 Reporte	62
4.7 Respuestas Esperadas	63
4.7.1 Vista General	64
4.7.2 Alta	65
4.7.3 Modificación	66
4.7.4 Baja	68
4.7.5 Reporte	70
4.8 Áreas Responsables	71
4.8.1 Vista General	72
4.8.2 Alta	73
4.8.3 Modificación	74
4.8.4 Baja	76
4.8.5 Reporte	78
4.9 Niveles de Escalamiento	79
4.9.1 Vista General	80
4.9.2 Alta	81
4.9.3 Modificación	83
4.9.4 Baja	86
4.9.5 Reporte	88

4.10 Usuarios	89
4.10.1 Vista General	90
4.10.2 Alta	91
4.10.3 Modificación	93
4.10.4 Baja	96
4.10.5 Reporte	98
4.10.6 Asignación de Estados	99
4.10.7 Estructura de Áreas	101
4.11 Proveedores	105
4.11.1 Vista General	106
4.11.2 Alta	107
4.11.3 Modificación	114
4.11.4 Baja	116
4.11.5 Reporte	118
5 Operaciones	119
5.1 Panel Registro de Incidencias o Quejas	119
5.1.1 Vista General	120
5.1.1.1 Tarjetas de Información	121
5.1.1.2 Agregar Incidencias o Quejas	122
5.1.1.3 Búsqueda por Folio	138
5.1.1.4 Paginación	139
5.1.1.5 Filtros de Consulta	140
5.1.1.6 Listado de Incidencias o Quejas	143
5.1.1.7 Consultar o Modificar Una Incidencia o Queja	145
5.1.1.8 Solicitar Más Información Para Una Incidencia o Queja	147
5.1.1.9 Ver la trazabilidad de Una Incidencia o Queja	150
5.2 Panel Consulta de Incidencias o Quejas	151
5.2.1 Vista General	152
5.2.1.1 Tarjetas de Información	153
5.2.1.2 Búsqueda por Folio	155
5.2.1.3 Paginación	156
5.2.1.4 Filtros de Consulta	157
5.2.1.5 Listado de Incidencias o Quejas	160

5.2.2	Seguimiento a Una Incidencia o Queja	162
5.2.2.1	Respuesta a Una Incidencia o Queja	162
5.2.2.2	Réplica a Una Incidencia o Queja	165
5.2.2.3	Cerrar Una Incidencia o Queja	169
5.2.2.4	Ver la Trazabilidad de Una Incidencia o Queja	171
5.2.2.5	Asignar Nuevo Responsable de Atender Una Incidencia o Queja	172
6	Reportes	175
6.1	Relación de Incidencias	175
7	Estadísticas	178
7.1	Tarjetas de Información	178
7.2	Gráficos del Día	179
7.3	Sobre Incidencias	181
7.4	Sobre Responsables	186
7.5	Sobre Zonas	190
7.6	Sobre Estados MX	195
8	Perfiles	199
8.1	Vista General	199
8.2	Alta	199
8.3	Modificación	201
8.4	Baja	203
8.5	Reporte	205
8.6	Habilitar Accesos del Perfil	206

9 Procesos Especiales	209
9.1 Notificación de Correos	209
9.2 Registro Masivo de incidencias	210

1 Objetivo

1.1 Objetivo General del Portal

Gestionar el registro, asignación y respuesta de incidencias y quejas generadas por los usuarios y proveedores de la red de seguros de gastos médicos.

1.2 Alcances

- a. Registro en el portal de las incidencias y quejas recibidas por diferentes fuentes (llamada telefónica, correo, mensajes, etc.)
- b. Asignación automática del usuario responsable determinado por el estado donde ocurrió la incidencia o queja, la clasificación de la incidencia y como parámetro adicional el tipo de proveedor (persona física o moral).
- c. Asignación automática del usuario responsable determinado por el proveedor y el estado donde ocurrió la incidencia o queja.
- d. Notificación de nueva incidencia o queja al usuario responsable.
- e. Gestión de la incidencia o queja por el usuario responsable.
- f. Notificación a niveles de escalamiento determinado por los tiempos de respuesta en cada nivel.
- g. Registro de la trazabilidad de la incidencia o queja.
- h. Estadísticos por zonas, estados y usuarios

2 Acceso al Portal

1.3 Link

Para acceder al portal de incidencias y quejas se recomienda usar el navegador de Google Chrome.

Acceder al siguiente link:

<https://ma.giqap.com>

1.4 Credenciales de Acceso

Para acceder a operar el portal el usuario deberá ingresar las credenciales de usuario que le son asignadas al ser dado de alta en el portal. Estas credenciales le son enviadas al correo propio del usuario de manera automática cuando es registrado.

La figura 2.2.a muestra los datos que son requeridos para validar las credenciales del usuario que desea acceder a la operación del portal.

Figura 2.2.a Imagen de la pantalla inicial del portal para el registro de acceso.

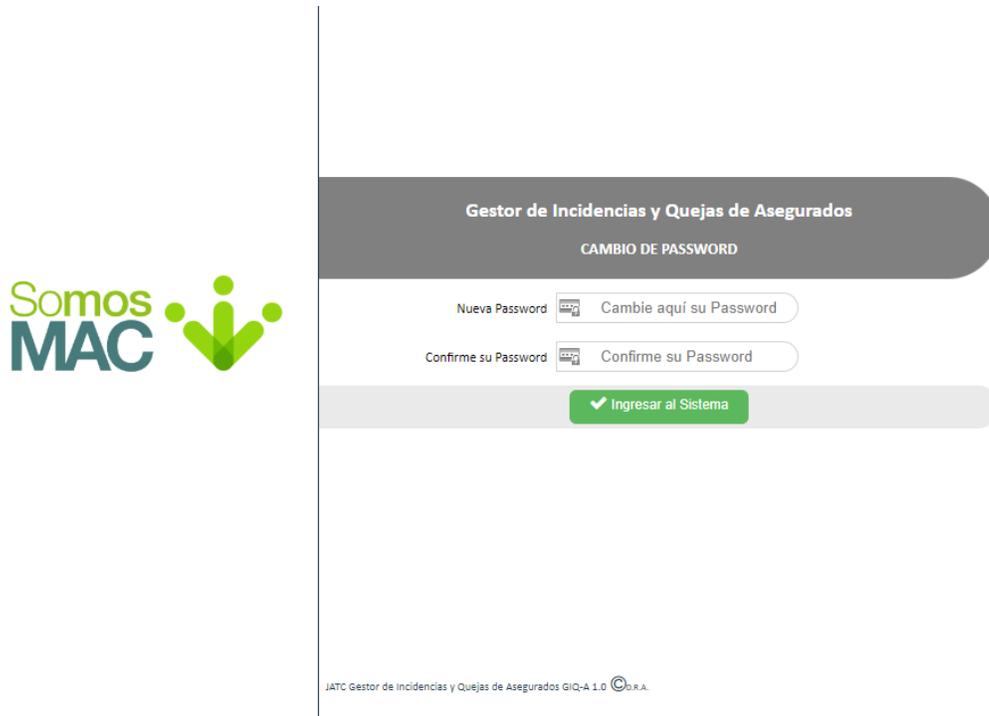
Ingrese su Usuario: El usuario debe ingresar el ID usuario que lo identifica y que le fue asignado cuando fue dado de alta. El ID del usuario es único.

Ingrese su Password: Se debe ingresar la password que se especifica en el correo que le fue enviado al usuario cuando fue dado de alta en el portal.

Para validar las credenciales ingresadas el usuario debe dar clic en el botón “Ingresar al Sistema”.

La validación de las credenciales verifica:

1. Si es la primera vez que ingresa el usuario al portal o ha reestablecido su password se pedirá que la cambie, para lo cual se presenta una pantalla similar a la figura 1.a



The screenshot shows a web interface for password management. On the left is the 'Somos MAC' logo. The main content area has a dark grey header with the text 'Gestor de Incidencias y Quejas de Asegurados' and 'CAMBIO DE PASSWORD'. Below this are two input fields: 'Nueva Password' with a 'Cambie aquí su Password' button, and 'Confirme su Password' with a 'Confirme su Password' button. At the bottom is a green button with a checkmark and the text 'Ingresar al Sistema'. A small copyright notice 'IATC Gestor de Incidencias y Quejas de Asegurados GIQ-A 1.0 © S.R.L.' is visible at the bottom of the page.

Figura 1.a Imagen de la pantalla para el cambio de password.

Donde el usuario deberá cambiar su password actual:

Nueva Password: El usuario deberá ingresar la nueva password. Se sugiere una password que contenga letras, números y caracteres especiales con una longitud mínima de 8 caracteres.

Confirme su Password: El usuario deberá volver a ingresar la nueva password para dar certeza que se está tecleando correctamente la nueva password.

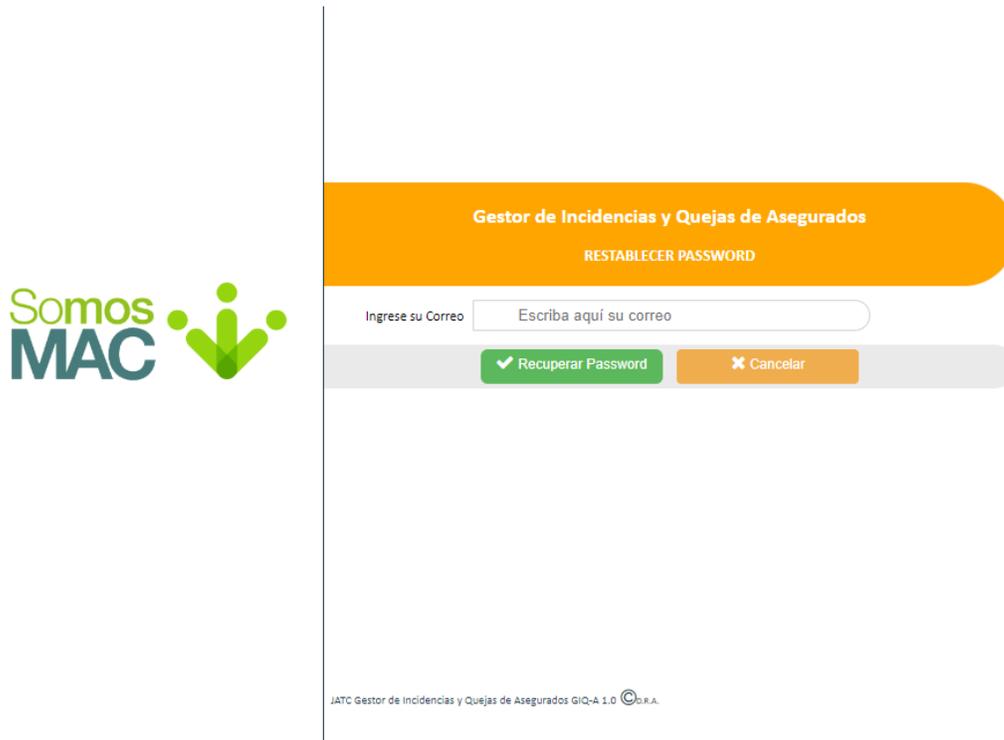
Para validar que la password es correcta se debe dar clic en el botón “Ingresar al Sistema”.

La validación de la password verifica que las password ingresadas sean iguales. De lo contrario se mostrará el mensaje “La confirmación de la password no es correcta, verifique...”. Y no se podrá continuar hasta que las dos password coincidan.

2. Si el usuario ya ha cambiado su password se validan sus credenciales y si son correctas se muestran las opciones del portal. De lo contrario se mostrará el mensaje “Acceso denegado, verifique...”. Y deberá ingresar las credenciales correctas.

2.3 Reestablecer Password

Cuando por alguna razón el usuario ha extraviado su password, podrá reestablecerla dando clic en el icono “Reestablecer Password” que se encuentra en la pantalla inicial del registro de credenciales y el portal mostrará una pantalla similar a la figura 2.3.a



The screenshot shows a web interface for password recovery. On the left is the 'Somos MAC' logo, which consists of the text 'Somos MAC' in green and blue, next to a green icon of three stylized human figures. The main content area has a white background with a light gray border. At the top, there is an orange rounded rectangle containing the text 'Gestor de Incidencias y Quejas de Asegurados' and 'RESTABLECER PASSWORD'. Below this is a form with a label 'Ingrese su Correo' and a text input field containing the placeholder 'Escriba aquí su correo'. At the bottom of the form are two buttons: a green button with a checkmark icon and the text 'Recuperar Password', and an orange button with an 'X' icon and the text 'Cancelar'. At the very bottom of the page, there is a small copyright notice: 'IATC Gestor de Incidencias y Quejas de Asegurados GIQ-A 1.0 ©D.R.A.'

Figura 2.3.a Imagen de la pantalla para solicitar reestablecer la password.

Donde el usuario deberá ingresar:

Ingrese su Correo: El usuario deberá ingresar el correo que le fue registrado al darlo de alta. Enseguida deberá dar clic en el botón “Recuperar Password” el portal validará el correo y si es correcto se enviará al mismo la nueva password. De lo contrario se mostrará el mensaje “No fue posible autenticar el correo, verifique...”.

Si no se desea reestablecer la password deberá dar clic en el botón “Cancelar” y el portal regresará a la pantalla inicial del registro de credenciales.

3 Pantalla Principal

3.1 Menú de Opciones

El portal muestra las diferentes opciones a las cuales puede acceder el usuario según su perfil asignado similar a la figura 3.1.a marcadas en el cuadro rojo.



Figura 3.1.a Imagen de la pantalla para seleccionar una opción del menú.

Para acceder a cualquiera de las opciones se debe dar clic en la opción correspondiente y se desplegarán nuevas opciones relacionadas al menú seleccionado como en el ejemplo de la figura 3.1.b.

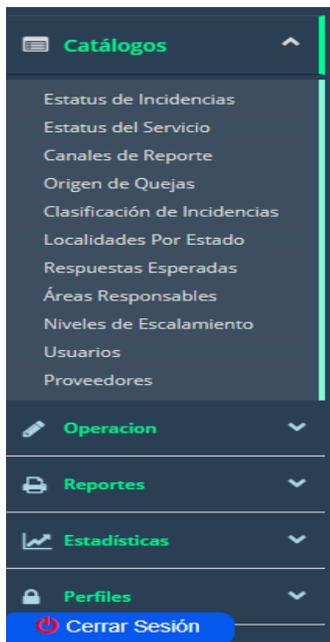


Figura 3.1.b Imagen de la pantalla que muestra el menú "Catálogos" con sus diferentes opciones.

3.2 Cabecera de Información

El portal muestra la cabecera de información similar a la figura 3.2.a.



Figura 3.2.a Imagen de la pantalla que muestra la cabecera de información.

La cabecera de información siempre estará en todo momento presente la cual muestra:

Usuario que está firmado: Se muestra la imagen del usuario y su nombre.

Cuadro de Gráficos: Se muestran dos cuadros de gráficos que son actualizados cada 5 min de manera automática.

El primer cuadro de gráfico (incidencias en tiempo) indica el número de incidencias o quejas recibidas que no han sido atendidas y aún están en tiempo acorde al tiempo de respuesta del primer nivel de escalamiento. El gráfico indica el % de incidencias o quejas sobre el total de incidencias o quejas no atendidas.

El segundo cuadro de gráfico (incidencias fuera de tiempo) indica el número de incidencias o quejas recibidas que no han sido atendidas y están fuera de tiempo acorde al tiempo de respuesta del primer nivel de escalamiento. El gráfico indica el % de incidencias o quejas sobre el total de incidencias o quejas no atendidas.

3.3 Cerrar Sesión

Para cerrar la sesión de trabajo y regresar al inicio del portal para volver a firmarse se debe dar clic en el botón de “Cerrar Sesión”. Este botón aparece en la parte inferior de la barra del menú como se muestra en la imagen similar a la figura 3.3.a.

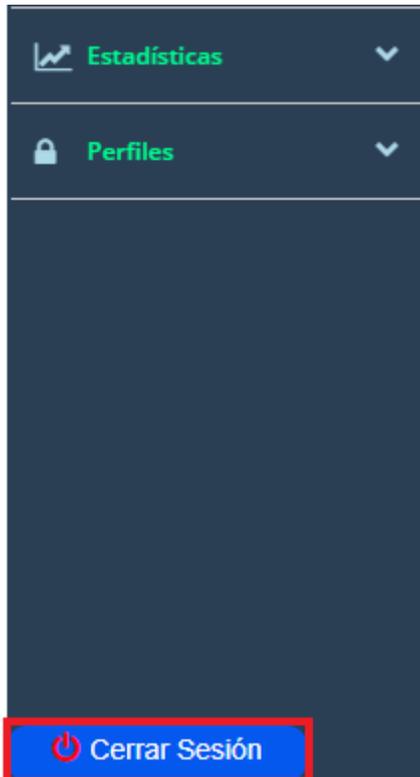


Figura 3.3.a Imagen de la pantalla que muestra el botón para cerrar la sesión de trabajo.

4 Catálogos

4.1 Estatus de Incidencias

Objetivo: Clasificar las incidencias y quejas de acuerdo a la gestión en el proceso desde su registro hasta su cierre o declinación.

Los estatus están registrados en el orden por el cual se gestiona una incidencia o queja.

Para seleccionar la opción dar clic en “Catálogos” del menú de opciones y después clic en “Estatus de incidencias”. Las opciones se muestran como en la figura 4.1.a

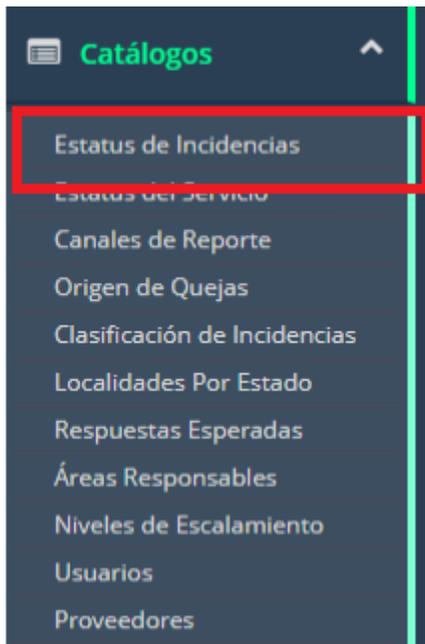


Figura 4.1.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Catálogos” la opción “Estatus de Incidencias”.

4.1.1 Vista General

Al seleccionar la opción de “Estatus de Incidencias” se muestra una pantalla similar a la figura 4.1.1.a

En la cual se listan los estatus ordenados por la secuencia de gestión que tiene una incidencias o queja. Cada registro podrá ser modificado dando clic en el icono correspondiente.

Catálogo - Estatus de Incidencias		
Buscar el dato <input type="text"/>	Exportar a Excel	
Agregar	Estatus	Nombre
	ALTA	PROCESO DE REGISTRO
	ALTA	RECIBIDA
	ALTA	ASIGNADA
	ALTA	RECORDATORIO
	ALTA	VISTA SIN RESPUESTA
	ALTA	EN PROCESO
	ALTA	ATENDIDA
	ALTA	A ESPERA DE MÁS INFORMACIÓN
	ALTA	CERRADA SE AGENDÓ SERVICIO
	ALTA	CERRADA SE ATENDIÓ POR REEMBOLSO
	ALTA	CERRADA PROSPECTANDO PROVEEDOR
	ALTA	CERRADA PAPELERÍA ENVIADA
	ALTA	CONCLUIDA
	ALTA	DECLINADA

Figura 4.1.1.a Imagen de la pantalla que muestra el listado del catálogo.

Campos y botones en la pantalla:

Buscar el dato: Permite la búsqueda de cualquier nombre que se encuentre en la lista. No importa si es en mayúsculas o minúsculas. Al ir tecleando se estarán mostrando los nombres coincidentes con el texto de la búsqueda.

Para volver a mostrar todos se debe dar clic en el icono de “refrescar” localizado aún lado del campo de “Buscar el dato”.

Exportar a Excel: Genera la importación del catálogo correspondiente a los estatus de incidencias en formato de Excel.

Agregar: Permite agregar nuevos registros al catálogo.

4.1.2 Alta

Para agregar un nuevo registro se debe dar clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la pantalla del listado similar a la figura 4.1.2.a



Figura 4.1.2.a Imagen de la pantalla que muestra el botón para agregar un nuevo registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.1.2.b

A screenshot of a form titled 'ALTA' in a blue header. The form has three rows of input fields. The first row is 'Estatus' with a dropdown menu showing 'ALTA'. The second row is 'Nombre' with a yellow text input field. The third row is 'Es Para Cierre de Incidencia' with a dropdown menu showing 'NO'. At the bottom of the form, there are two buttons: a green 'Aceptar' button with a checkmark icon and an orange 'Cerrar' button with a red 'X' icon.

Figura 4.1.2.b Imagen de la pantalla que muestra la captura de un nuevo registro.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identificará al estatus de la incidencia o queja. El texto será guardado en mayúsculas.

Es Para Cierre de Incidencia: Podrá seleccionar “SI” que indica que el registro aplicará para indicar que la incidencia o queja está cerrada o bien “NO” para indicar que aún no está cerrada.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.1.3 Modificación

Para modificar un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.1.3.a



Figura 4.1.3.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de modificar un registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.1.3.b.

MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: ASIGNADA

Es Para Cierre de Incidencia: NO

 Modificar  Cerrar

Figura 4.1.3.b Imagen de la pantalla que muestra los datos a modificar de un registro.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para modificar sus datos se debe dar clic en el botón "Modificar". Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.1.3.c

MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: ASIGNADA

Es Para Cierre de Incidencia: NO

 Aceptar  Cerrar

Figura 4.1.3.c Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para modificar.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identificará al estatus de la incidencia o queja. El texto será guardado en mayúsculas.

Es Para Cierre de Incidencia: Podrá seleccionar “SI” que indica que el registro aplicará para indicar que la incidencia o queja está cerrada o bien “NO” para indicar que aún no está cerrada.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro con las modificaciones se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.1.4 Baja

Para dar de baja un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.1.4.a



Acciones	Estatus	Nombre
	ALTA	PROCESO DE REGISTRO
	ALTA	RECIBIDA
	ALTA	ASIGNADA
	ALTA	RECORDATORIO
	ALTA	VISTA SIN RESPUESTA

Figura 4.1.4.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para dar de baja.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.1.4.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: ASIGNADA

Es Para Cierre de Incidencia: NO

Figura 4.1.4.b Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a dar de baja.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para darlo de baja se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.1.4.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO" with a dark blue header. Below the header, there are three rows of input fields. The first row has a label "Estatus" and a dropdown menu with "ALTA" selected. The second row has a label "Nombre" and a text input field containing "ASIGNADA". The third row has a label "Es Para Cierre de Incidencia" and a dropdown menu with "NO" selected. At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark icon and the text "Aceptar", and an orange button with an 'X' icon and the text "Cerrar".

Figura 4.1.4.c Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a modificar.

Estatus: Seleccione la opción “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Mantenga el dato que se muestra.

Es Para Cierre de Incidencia: Mantenga el dato que se muestra.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro y cambiar el estatus se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro eliminado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.1.5 Reporte

Para generar un reporte del catálogo debe dar clic en el botón “Exportar a Excel” que se encuentra en la pantalla del listado del catálogo como se muestra en la figura 4.1.5.a



Figura 4.1.5.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para generar el reporte del catálogo.

El portal bajará el listado en formato de Excel con el nombre “Estatus_Incidencias.xlsx” al directorio predeterminado de descargas del usuario.

4.2 Estatus del Servicio

Objetivo: Clasificar las incidencias y quejas para conocer si el servicio otorgado está pendiente, recibido o es un reembolso.

Para seleccionar la opción dar clic en “Catálogos” del menú de opciones y después clic en “Estatus del Servicio”. Las opciones se muestran como en la figura 4.2.a

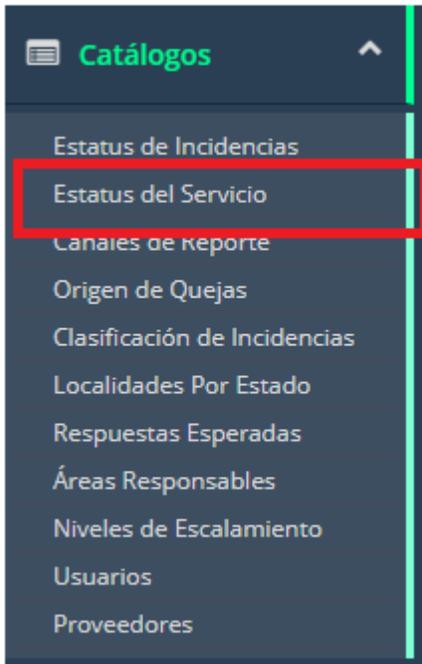


Figura 4.2.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Catálogos” la opción “Estatus del Servicio”.

4.2.1 Vista General

Al seleccionar la opción de “Estatus del Servicio” se muestra una pantalla similar a la figura 4.2.1.a

En la cual se listan los registros en orden alfabético. Cada registro podrá ser modificado dando clic en el icono correspondiente.



	Estatus	Nombre
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	PAGADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	PENDIENTE
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	RECIBIDO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	REEMBOLSO

Figura 4.2.1.a Imagen de la pantalla que muestra el listado del catálogo.

Campos y botones en la pantalla:

Buscar el dato: Permite la búsqueda de cualquier nombre que se encuentre en la lista. No importa si es en mayúsculas o minúsculas. Al ir tecleando se estarán mostrando los nombres coincidentes con el texto de la búsqueda.

Para volver a mostrar todos se debe dar clic en el icono de “refrescar” localizado aún lado del campo de “Buscar el dato”.

Exportar a Excel: Genera la importación del catálogo correspondiente a los estatus del servicio en formato de Excel.

Agregar: Permite agregar nuevos registros al catálogo.

4.2.2 Alta

Para agregar un nuevo registro se debe dar clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la pantalla del listado similar a la figura 4.2.2.a



Figura 4.1.2.a Imagen de la pantalla que muestra el botón para agregar un nuevo registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.2.2.b

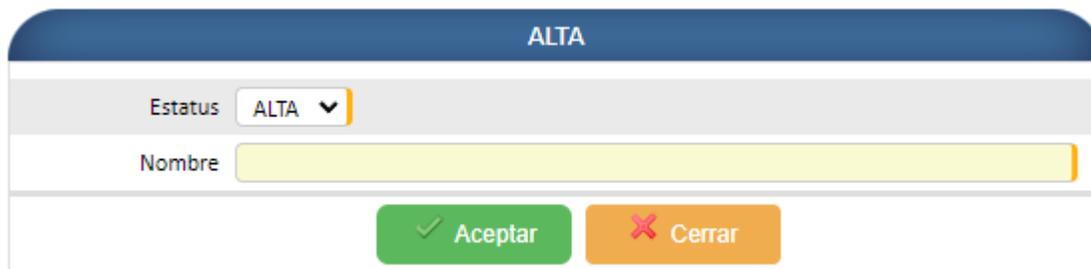
A screenshot of a form titled "ALTA" for adding a new record. The form has a blue header with the word "ALTA" in white. Below the header, there is a dropdown menu for "Estatus" with "ALTA" selected. Below that is a text input field for "Nombre". At the bottom of the form, there are two buttons: a green button labeled "Aceptar" with a checkmark icon, and an orange button labeled "Cerrar" with a red X icon.

Figura 4.2.2.b Imagen de la pantalla que muestra la captura de un nuevo registro.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identificará al estatus del servicio. El texto será guardado en mayúsculas.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.2.3 Modificación

Para modificar un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.2.3.a



	Estatus	Nombre
<input type="checkbox"/>	ALTA	PAGADO
<input type="checkbox"/>	ALTA	PENDIENTE
<input type="checkbox"/>	ALTA	RECIBIDO
<input type="checkbox"/>	ALTA	REEMBOLSO

Figura 4.2.3.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de modificar un registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.2.3.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: PAGADO

Modificar Cerrar

Figura 4.2.3.b Imagen de la pantalla que muestra los datos a modificar de un registro.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para modificar sus datos se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.2.3.c



MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: PAGADO

Aceptar Cerrar

Figura 4.2.3.c Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para modificar.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identificará al estatus del servicio. El texto será guardado en mayúsculas.

Botón "Aceptar": Para guardar el registro con las modificaciones se debe dar clic en el botón "Aceptar". Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje "Favor de llenar correctamente la información". Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje "Registro guardado correctamente.". Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón "Cerrar": Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón "Cerrar". Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.2.4 Baja

Para dar de baja un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.2.4.a



	Estatus	Nombre
	ALTA	PAGADO
	ALTA	PENDIENTE
	ALTA	RECIBIDO
	ALTA	REEMBOLSO

Figura 4.2.4.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para dar de baja.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.2.4.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA ▼

Nombre: PAGADO

 Modificar  Cerrar

Figura 4.2.4.b Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a dar de baja.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para darlo de baja se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.2.4.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO" (MODIFYING). It contains two input fields: "Estatus" (Status) with a dropdown menu currently showing "ALTA" (HIGH) and a downward arrow, and "Nombre" (Name) with a text input field containing "PAGADO". Below the fields are two buttons: a green "Aceptar" (Accept) button with a checkmark icon and an orange "Cerrar" (Close) button with a red 'X' icon.

Figura 4.2.4.c Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a modificar.

Estatus: Seleccione la opción “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Mantenga el dato que se muestra.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro y cambiar el estatus se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro eliminado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.2.5 Reporte

Para generar un reporte del catálogo debe dar clic en el botón “Exportar a Excel” que se encuentra en la pantalla del listado del catálogo como se muestra en la figura 4.2.5.a



Figura 4.2.5.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para generar el reporte del catálogo.

El portal bajará el listado en formato de Excel con el nombre “Estatus_Servicios.xlsx” al directorio predeterminado de descargas del usuario.

4.3 Canales de Reporte

Objetivo: Identificar el medio por el cual se reporta una incidencia o queja ya sea correo, llamada, mensaje, etc.

Para seleccionar la opción dar clic en “Catálogos” del menú de opciones y después clic en “Canales de Reporte”. Las opciones se muestran como en la figura 4.3.a

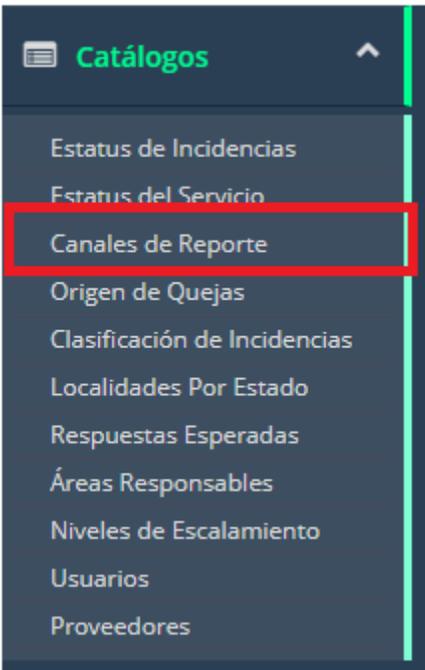


Figura 4.3.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Catálogos” la opción “Canales de Reporte”.

4.3.1 Vista General

Al seleccionar la opción de “Canales de Reporte” se muestra una pantalla similar a la figura 4.3.1.a

En la cual se listan los registros en orden alfabético. Cada registro podrá ser modificado dando clic en el icono correspondiente.



	Estatus	Nombre
✓	ALTA	CORREO
✓	ALTA	LLAMADA TELEFÓNICA
✓	ALTA	MENSAJE
✓	ALTA	PORTAL

Figura 4.3.1.a Imagen de la pantalla que muestra el listado del catálogo.

Campos y botones en la pantalla:

Buscar el dato: Permite la búsqueda de cualquier nombre que se encuentre en la lista. No importa si es en mayúsculas o minúsculas. Al ir tecleando se estarán mostrando los nombres coincidentes con el texto de la búsqueda.

Para volver a mostrar todos se debe dar clic en el icono de “refrescar” localizado aún lado del campo de “Buscar el dato”.

Exportar a Excel: Genera la importación del catálogo correspondiente a los canales de reporte en formato de Excel.

Agregar: Permite agregar nuevos registros al catálogo.

4.3.2 Alta

Para agregar un nuevo registro se debe dar clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la pantalla del listado similar a la figura 4.3.2.a



Figura 4.3.2.a Imagen de la pantalla que muestra el botón para agregar un nuevo registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.2.2.b

Figura 4.3.2.b Imagen de la pantalla que muestra la captura de un nuevo registro.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identificará al canal de reporte. El texto será guardado en mayúsculas.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.3.3 Modificación

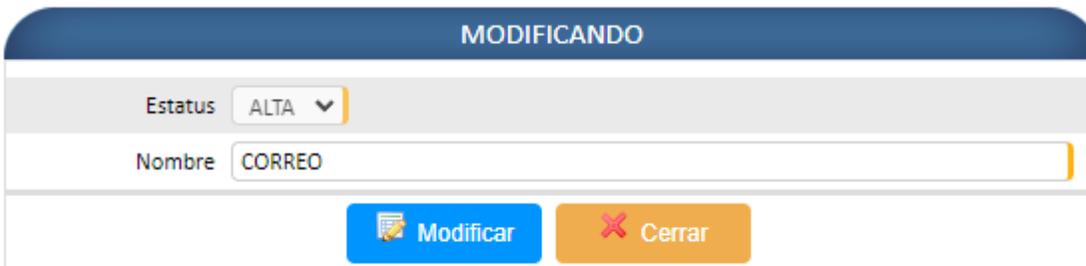
Para modificar un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.3.3.a



Agregar	Estatus	Nombre
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CORREO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	LLAMADA TELEFONICA
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	MENSAJE
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	PORTAL

Figura 4.3.3.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de modificar un registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.3.3.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA ▼

Nombre: CORREO

Figura 4.3.3.b Imagen de la pantalla que muestra los datos a modificar de un registro.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para modificar sus datos se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.3.3.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO" in a dark blue header. Below the header, there are two input fields: "Estatus" with a dropdown menu showing "ALTA" and a small downward arrow, and "Nombre" with a text input field containing "CORREO". At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark icon and the text "Aceptar", and an orange button with a red 'X' icon and the text "Cerrar".

Figura 4.3.3.c Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para modificar.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identificará al canal de reporte. El texto será guardado en mayúsculas.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro con las modificaciones se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.3.4 Baja

Para dar de baja un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.3.4.a



Acción	Estatus	Nombre
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CORREO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	LLAMADA TELEFONICA
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	MENSAJE
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	PORTAL

Figura 4.3.4.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para dar de baja.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.3.4.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA ▼

Nombre: CORREO

Figura 4.3.4.b Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a dar de baja.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para darlo de baja se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.3.4.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO". It has a blue header bar with the title. Below the header, there are two input fields: "Estatus" with a dropdown menu showing "ALTA" and a downward arrow, and "Nombre" with a text input field containing "CORREO". At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark icon and the text "Aceptar", and an orange button with a red 'X' icon and the text "Cerrar".

Figura 4.3.4.c Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a modificar.

Estatus: Seleccione la opción “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Mantenga el dato que se muestra.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro y cambiar el estatus se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro eliminado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.3.5 Reporte

Para generar un reporte del catálogo debe dar clic en el botón “Exportar a Excel” que se encuentra en la pantalla del listado del catálogo como se muestra en la figura 4.3.5.a



Figura 4.3.5.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para generar el reporte del catálogo.

El portal bajará el listado en formato de Excel con el nombre “Canales_Reporte.xlsx” al directorio predeterminado de descargas del usuario.

4.4 Origen de Quejas

Objetivo: Identificar el origen que generó la incidencia o queja ya sea agente, afiliado, proveedor, etc.

Para seleccionar la opción dar clic en “Catálogos” del menú de opciones y después clic en “Origen de Quejas”. Las opciones se muestran como en la figura 4.4.a

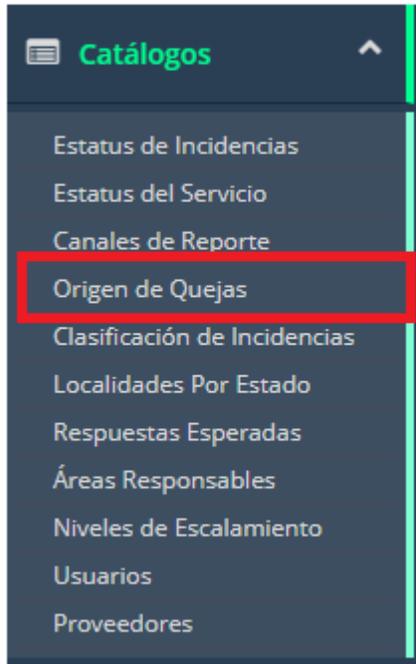


Figura 4.4.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Catálogos” la opción “Origen de Quejas”.

4.4.1 Vista General

Al seleccionar la opción de “Origen de Quejas” se muestra una pantalla similar a la figura 4.4.1.a

En la cual se listan los registros en orden alfabético. Cada registro podrá ser modificado dando clic en el icono correspondiente.

Catálogo - Origen de Quejas		
Buscar el dato <input type="text"/>		
Agregar Exportar a Excel		
	Estatus	Nombre
	ALTA	AGENTE
	ALTA	ÁREA COMERCIAL
	ALTA	ASEGURADO
	ALTA	BRÓKER
	ALTA	CUENTE (RRHH)
	ALTA	INTERNA
	ALTA	PROVEEDOR

Figura 4.4.1.a Imagen de la pantalla que muestra el listado del catálogo.

Campos y botones en la pantalla:

Buscar el dato: Permite la búsqueda de cualquier nombre que se encuentre en la lista. No importa si es en mayúsculas o minúsculas. Al ir tecleando se estarán mostrando los nombres coincidentes con el texto de la búsqueda.

Para volver a mostrar todos se debe dar clic en el icono de “refrescar” localizado aún lado del campo de “Buscar el dato”.

Exportar a Excel: Genera la importación del catálogo correspondiente a los canales de reporte en formato de Excel.

Agregar: Permite agregar nuevos registros al catálogo.

4.4.2 Alta

Para agregar un nuevo registro se debe dar clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la pantalla del listado similar a la figura 4.4.2.a



Figura 4.4.2.a Imagen de la pantalla que muestra el botón para agregar un nuevo registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.4.2.b

Figura 4.4.2.b Imagen de la pantalla que muestra la captura de un nuevo registro.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identificará el origen de la queja. El texto será guardado en mayúsculas.

Solicitar Tipo de Datos Para: Seleccione que tipo de datos deberán ser registrados en una incidencia o queja ya sea datos del afiliado, proveedor, afiliado y proveedor o ninguno.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

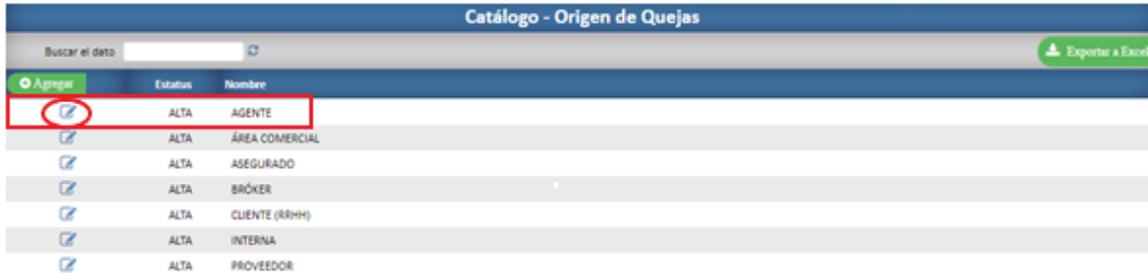
Cuando no se capture algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.4.3 Modificación

Para modificar un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.4.3.a



	Estatus	Nombre
	ALTA	AGENTE
	ALTA	ÁREA COMERCIAL
	ALTA	ASEGURADO
	ALTA	BRÓKER
	ALTA	CLIENTE (RHH)
	ALTA	INTERNA
	ALTA	PROVEEDOR

Figura 4.4.3.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de modificar un registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.4.3.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: AGENTE

Solicitar Tipo de Datos Para: AFILIADO Y PROVEEDOR

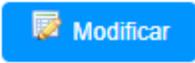
 

Figura 4.4.3.b Imagen de la pantalla que muestra los datos a modificar de un registro.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para modificar sus datos se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.4.3.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO" with a blue header. Below the header, there are three rows of input fields. The first row has "Estatus" with a dropdown menu showing "ALTA". The second row has "Nombre" with a text input field containing "AGENTE". The third row has "Solicitar Tipo de Datos Para" with a dropdown menu showing "AFILIADO Y PROVEEDOR". At the bottom of the form, there are two buttons: a green "Aceptar" button with a checkmark icon and an orange "Cerrar" button with a red X icon.

Figura 4.4.3.c Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para modificar.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identificará el origen de la queja. El texto será guardado en mayúsculas.

Solicitar Tipo de Datos Para: Seleccione que tipo de datos deberán ser registrados en una incidencia o queja ya sea datos del afiliado, proveedor, afiliado y proveedor o ninguno.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro con las modificaciones se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

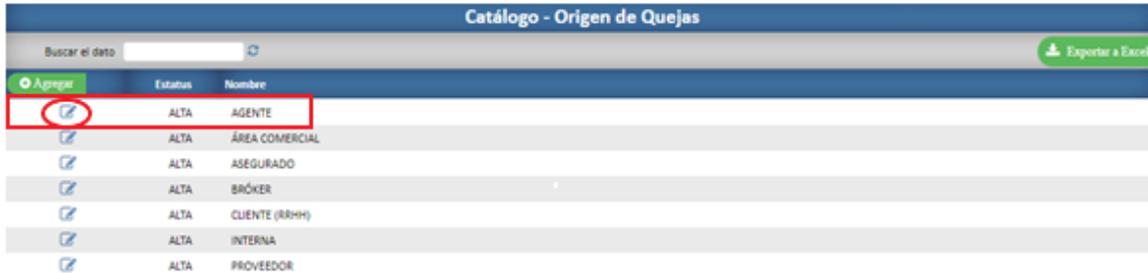
Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.4.4 Baja

Para dar de baja un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.4.4.a



	Estatus	Nombre
	ALTA	AGENTE
	ALTA	ÁREA COMERCIAL
	ALTA	ASEGURADO
	ALTA	BRÓKER
	ALTA	CLIENTE (RHH)
	ALTA	INTERNA
	ALTA	PROVEEDOR

Figura 4.4.4.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para dar de baja.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.4.4.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: AGENTE

Solicitar Tipo de Datos Para: AFILIADO Y PROVEEDOR

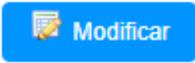
 

Figura 4.4.4.b Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a dar de baja.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para darlo de baja se debe dar clic en el botón "Modificar". Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.4.4.c

The image shows a web form titled "MODIFICANDO" with a dark blue header. Below the header, there are three rows of input fields. The first row has a label "Estatus" and a dropdown menu with "ALTA" selected. The second row has a label "Nombre" and a text input field containing "AGENTE". The third row has a label "Solicitar Tipo de Datos Para" and a dropdown menu with "AFILIADO Y PROVEEDOR" selected. At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark icon and the text "Aceptar", and an orange button with a red 'X' icon and the text "Cerrar".

Figura 4.4.4.c Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a modificar.

Estatus: Seleccione la opción "Baja" que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Mantenga el dato que se muestra.

Botón "Aceptar": Para guardar el registro y cambiar el estatus se debe dar clic en el botón "Aceptar". Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje "Favor de llenar correctamente la información". Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje "Registro eliminado correctamente.". Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón "Cerrar": Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón "Cerrar". Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.4.5 Reporte

Para generar un reporte del catálogo debe dar clic en el botón “Exportar a Excel” que se encuentra en la pantalla del listado del catálogo como se muestra en la figura 4.4.5.a



Agregar	Estatus	Nombre
	ALTA	AGENTE
	ALTA	ÁREA COMERCIAL
	ALTA	ASEGURADO
	ALTA	BRÓKER
	ALTA	CUENTE (RRHH)
	ALTA	INTERNA
	ALTA	PROVEEDOR

Figura 4.4.5.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para generar el reporte del catálogo.

El portal bajará el listado en formato de Excel con el nombre “Origen_Quejas.xlsx” al directorio predeterminado de descargas del usuario.

4.5 Clasificación de Incidencias

Objetivo: Clasificar las incidencias o quejas para generar estadísticas que permitan atender y dar un mejor servicio.

Para seleccionar la opción dar clic en “Catálogos” del menú de opciones y después clic en “Clasificación de Incidencias”. Las opciones se muestran como en la figura 4.5.a

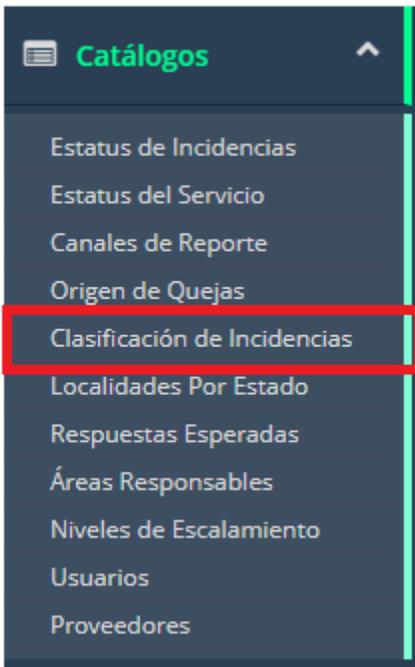


Figura 4.5.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Catálogos” la opción “Clasificación de Incidencias”.

4.5.1 Vista General

Al seleccionar la opción de “Clasificación de Incidencias” se muestra una pantalla similar a la figura 4.5.1.a en la cual se listan los registros en orden alfabético. Cada registro podrá ser modificado dando clic en el icono correspondiente.

Catálogo - Clasificación de Incidencias				
Buscar el dato <input type="text"/>				Exportar a Excel
Agregar	Estatus	Nombre	Área Responsable	Seleccionable Para
	ALTA	CITA POSTERGADA	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	CONCERTACIÓN DE CITA	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	DESABASTO DE MEDICAMENTO	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	FALTA DE FARMACIA EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	FALTA DE LAB/GAB EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	FALTA DE MÉDICOS ESPECIALISTAS EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	FALTA DE MÉDICOS PRIMER CONTACTO EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	MÉDICO/PROVEEDOR NO TRABAJA PARA MAC	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	NEGACIÓN DE SERVICIO	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	PROVEEDOR DESCONOCE EL CONVENIO	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	PROVEEDOR NO ESTA CAPACITADO	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	ALTA DE ASEGURADO	EMISIÓN (SEGUROS)	PROVEEDOR
	ALTA	PROVEDOR NO CUENTA CON FORMATOS	PAPELERÍA (OPERACIONES)	PROVEEDOR

Figura 4.5.1.a Imagen de la pantalla que muestra el listado del catálogo.

Campos y botones en la pantalla:

Buscar el dato: Permite la búsqueda de cualquier nombre que se encuentre en la lista. No importa si es en mayúsculas o minúsculas. Al ir tecleando se estarán mostrando los nombres coincidentes con el texto de la búsqueda.

Para volver a mostrar todos se debe dar clic en el icono de “refrescar” localizado aún lado del campo de “Buscar el dato”.

Exportar a Excel: Genera la importación del catálogo correspondiente a los canales de reporte en formato de Excel.

Agregar: Permite agregar nuevos registros al catálogo.

4.5.2 Alta

Para agregar un nuevo registro se debe dar clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la pantalla del listado similar a la figura 4.5.2.a



Figura 4.5.2.a Imagen de la pantalla que muestra el botón para agregar un nuevo registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.5.2.b

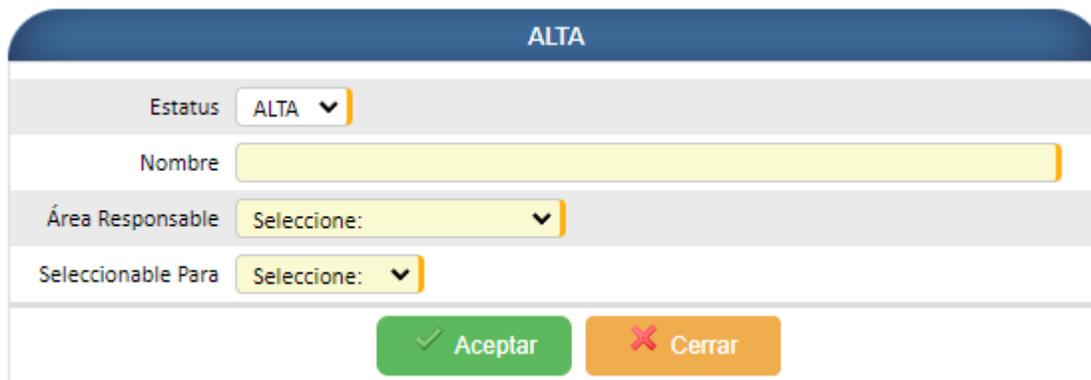
A screenshot of a form titled "ALTA" for adding a new record. The form has a blue header with the word "ALTA" in white. Below the header, there are four input fields: "Estatus" with a dropdown menu showing "ALTA", "Nombre" with a text input field, "Área Responsable" with a dropdown menu showing "Seleccione:", and "Seleccionable Para" with a dropdown menu showing "Seleccione:". At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark icon and the text "Aceptar", and an orange button with a red 'X' icon and the text "Cerrar".

Figura 4.5.2.b Imagen de la pantalla que muestra la captura de un nuevo registro.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identificará la clasificación de la incidencia o queja. El texto será guardado en mayúsculas.

Área Responsable: Seleccione el área que es responsable del tipo de clasificación que está registrando. Esto permitirá que se asigne el usuario responsable que deba atender la incidencia o queja.

Seleccionable Para: Seleccione para quien se mostrará el tipo de clasificación ya sea afiliado, proveedor o colaborador.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.5.3 Modificación

Para modificar un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.5.3.a

Catálogo - Clasificación de Incidencias				
Buscar el dato <input type="text"/>				
	Estatus	Nombre	Área Responsable	Seleccionable Para
	ALTA	CITA POSTERGADA	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	CONCERTACIÓN DE CITA	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	DESABASTO DE MEDICAMENTO	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	FALTA DE FARMACIA EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	FALTA DE LAB/GAB EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	FALTA DE MÉDICOS ESPECIALISTAS EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	FALTA DE MÉDICOS PRIMER CONTACTO EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	MÉDICO/PROVEEDOR NO TRABAJA PARA MAC	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	NEGACIÓN DE SERVICIO	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	PROVEEDOR DESCONOCE EL CONVENIO	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	PROVEEDOR NO ESTA CAPACITADO	ALIANZAS	AFILIADO
	ALTA	ALTA DE ASEGURADO	EMISIÓN (SEGUROS)	PROVEEDOR
	ALTA	PROVEEDOR NO CUENTA CON FORMATOS	PAPELERÍA (OPERACIONES)	PROVEEDOR

Figura 4.5.3.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de modificar un registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.5.3.b.

MODIFICANDO

Estatus ALTA ▼

Nombre CITA POSTERGADA

Área Responsable ALIANZAS ▼

Seleccionable Para Afiliado ▼

 Modificar

 Cerrar

Figura 4.5.3.b Imagen de la pantalla que muestra los datos a modificar de un registro.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para modificar sus datos se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.5.3.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO" with a blue header. Below the header, there are four rows of input fields, each with a label on the left and a value in a box on the right. The first row is "Estatus" with a dropdown menu showing "ALTA" and a downward arrow. The second row is "Nombre" with a text input field containing "CITA POSTERGADA". The third row is "Área Responsable" with a dropdown menu showing "ALIANZAS" and a downward arrow. The fourth row is "Seleccionable Para" with a dropdown menu showing "Afiliado" and a downward arrow. At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark icon and the text "Aceptar", and an orange button with a red 'X' icon and the text "Cerrar".

Figura 4.5.3.c Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para modificar.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identificará la clasificación de la incidencia o queja. El texto será guardado en mayúsculas.

Área Responsable: Seleccione el área que es responsable del tipo de clasificación que está registrando. Esto permitirá que se asigne el usuario responsable que deba atender la incidencia o queja.

Seleccionable Para: Seleccione para quien se mostrará el tipo de clasificación ya sea afiliado, proveedor o colaborador.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro con las modificaciones se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capture algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.5.4 Baja

Para dar de baja un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.5.4.a



	Estatus	Nombre	Área Responsable	Seleccionable Para
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CITA POSTERGADA	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CONCERTACIÓN DE CITA	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	DESABASTO DE MEDICAMENTO	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	FALTA DE FARMACIA EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	FALTA DE LAB/GAB EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	FALTA DE MÉDICOS ESPECIALISTAS EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	FALTA DE MÉDICOS PRIMER CONTACTO EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	MÉDICO/PROVEEDOR NO TRABAJA PARA MAC	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	NEGACIÓN DE SERVICIO	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	PROVEEDOR DESCONOCE EL CONVENIO	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	PROVEEDOR NO ESTA CAPACITADO	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	ALTA DE ASEGURADO	EMISIÓN (SEGUROS)	PROVEEDOR
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	PROVEEDOR NO CUENTA CON FORMATOS	PAPELERÍA (OPERACIONES)	PROVEEDOR

Figura 4.5.4.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para dar de baja.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.5.4.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: CITA POSTERGADA

Área Responsable: ALIANZAS

Seleccionable Para: Afiliado

Figura 4.5.4.b Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a dar de baja.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para darlo de baja se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.5.4.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO" with a blue header. Below the header, there are four rows of input fields, each with a label on the left and a value in a box on the right. The first row is "Estatus" with the value "ALTA" and a dropdown arrow. The second row is "Nombre" with the value "CITA POSTERGADA" and a text input box. The third row is "Área Responsable" with the value "ALIANZAS" and a dropdown arrow. The fourth row is "Seleccionable Para" with the value "Afiliado" and a dropdown arrow. At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark icon and the text "Aceptar", and an orange button with an 'X' icon and the text "Cerrar".

Figura 4.5.4.c Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a modificar.

Estatus: Seleccione la opción “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Mantenga el dato que se muestra.

Área Responsable: Mantenga el dato que se muestra.

Seleccionable Para: Mantenga el dato que se muestra.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro y cambiar el estatus se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capture algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro eliminado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.5.5 Reporte

Para generar un reporte del catálogo debe dar clic en el botón “Exportar a Excel” que se encuentra en la pantalla del listado del catálogo como se muestra en la figura 4.5.5.a



Catálogo - Clasificación de Incidencias				
Buscar el dato <input type="text"/>				
Agregar	Estatus	Nombre	Área Responsable	Seleccionable Para
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CITA POSTERGADA	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CONCERTACIÓN DE CITA	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	DESABASTO DE MEDICAMENTO	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	FALTA DE FARMACIA EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	FALTA DE LAB/GAB EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	FALTA DE MÉDICOS ESPECIALISTAS EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	FALTA DE MÉDICOS PRIMER CONTACTO EN PLAZA	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	MÉDICO/PROVEEDOR NO TRABAJA PARA MAC	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	NEGACIÓN DE SERVICIO	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	PROVEEDOR DESCONOCE EL CONVENIO	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	PROVEEDOR NO ESTA CAPACITADO	ALIANZAS	AFILIADO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	ALTA DE ASEGURADO	EMISIÓN (SEGUROS)	PROVEEDOR
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	PROVEEDOR NO CUENTA CON FORMATOS	PAPELERÍA (OPERACIONES)	PROVEEDOR

Figura 4.5.5.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para generar el reporte del catálogo.

El portal bajará el listado en formato de Excel con el nombre “Clasificacion_Incidencias.xlsx” al directorio predeterminado de descargas del usuario.

4.6 Localidades Por Estado

Objetivo: Ubicar específicamente la localidad en el estado donde ocurrió la incidencia o queja.

Para seleccionar la opción dar clic en “Catálogos” del menú de opciones y después clic en “Localidades Por Estado”. Las opciones se muestran como en la figura 4.6.a

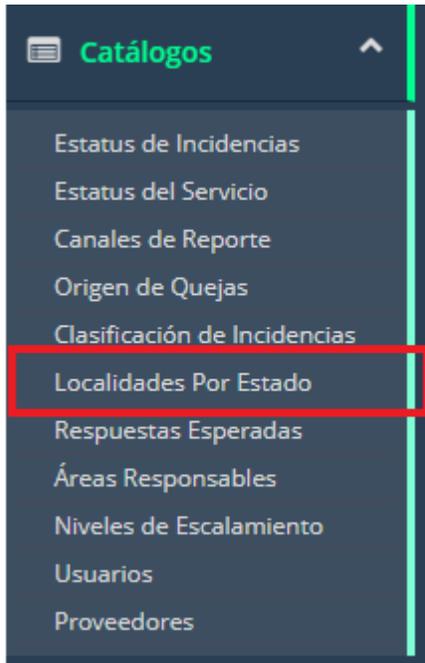


Figura 4.6.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Catálogos” la opción “Localidades Por Estado”.

4.6.1 Vista General

Al seleccionar la opción de “Localidades Por Estado” se muestra una pantalla similar a la figura 4.6.1.a

En la cual se listan los registros por estado y localidad en orden alfabético. Cada registro podrá ser modificado dando clic en el icono correspondiente.

Catálogo - Estados y Localidades				
Buscar el dato <input type="text"/>				
Agregar	Estatus	Zona	Estado	Localidad
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	AGUASCALIENTES
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	ASIENTOS
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	CALVILLO
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	COSÍO
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	EL LLANO
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	JESÚS MARÍA
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	PABELLÓN DE ARTEAGA
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	RINCÓN DE ROMOS
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	SAN FRANCISCO DE LOS ROMO
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	SAN JOSÉ DE GRACIA
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	TEPEZALÁ
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	ÁLVARO OBREGÓN
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	AZCAPOTZALCO
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	BENITO JUÁREZ
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	COYOACÁN
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	CUAJIMALPA DE MORELOS

Figura 4.6.1.a Imagen de la pantalla que muestra el listado del catálogo.

Campos y botones en la pantalla:

Buscar el dato: Permite la búsqueda de cualquier nombre que se encuentre en la lista. No importa si es en mayúsculas o minúsculas. Al ir tecleando se estarán mostrando los nombres coincidentes con el texto de la búsqueda.

Para volver a mostrar todos se debe dar clic en el icono de “refrescar” localizado aún lado del campo de “Buscar el dato”.

Exportar a Excel: Genera la importación del catálogo correspondiente a los canales de reporte en formato de Excel.

Agregar: Permite agregar nuevos registros al catálogo.

4.6.2 Alta

Para agregar un nuevo registro se debe dar clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la pantalla del listado similar a la figura 4.6.2.a



Figura 4.6.2.a Imagen de la pantalla que muestra el botón para agregar un nuevo registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.6.2.b

Figura 4.6.2.b Imagen de la pantalla que muestra la captura de un nuevo registro.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Estado: Seleccione el estado al que pertenece la localidad que está registrando.

Nombre: Capture el nombre de la localidad. El texto será guardado en mayúsculas.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.6.3 Modificación

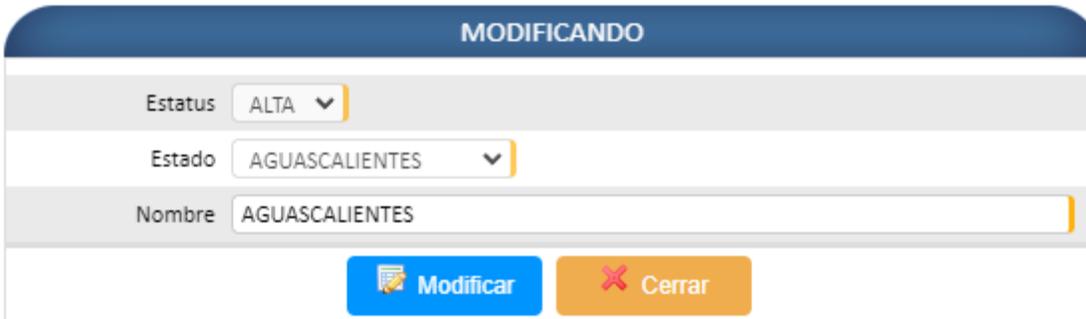
Para modificar un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.6.3.a



Agregar	Estatus	Zona	Estado	Localidad
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	AGUASCALIENTES
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	ASIENTOS
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	CADVILLE
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	COSÍO
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	EL LLANO
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	JESÚS MARÍA
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	PABELLÓN DE ARTEAGA
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	RINCÓN DE ROMOS
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	SAN FRANCISCO DE LOS ROMO
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	SAN JOSÉ DE GRACIA
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	TEPEZALÁ
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	ÁLVARO OBREGÓN
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	AZCAPOTZALCO
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	BENITO JUÁREZ
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	COYACÁN
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	CUAJIMALPA DE MORELOS

Figura 4.6.3.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de modificar un registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.6.3.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA ▼

Estado: AGUASCALIENTES ▼

Nombre: AGUASCALIENTES

 **Modificar**  **Cerrar**

Figura 4.6.3.b Imagen de la pantalla que muestra los datos a modificar de un registro.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para modificar sus datos se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.6.3.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO" with a blue header. Below the header, there are three input fields: "Estatus" with a dropdown menu showing "ALTA", "Estado" with a dropdown menu showing "AGUASCALIENTES", and "Nombre" with a text input field containing "AGUASCALIENTES". At the bottom of the form, there are two buttons: a green "Aceptar" button with a checkmark icon and an orange "Cerrar" button with a red 'X' icon.

Figura 4.6.3.c Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para modificar.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Estado: Seleccione el estado al que pertenece la localidad que está registrando.

Nombre: Capture el nombre de la localidad. El texto será guardado en mayúsculas.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro con las modificaciones se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.6.4 Baja

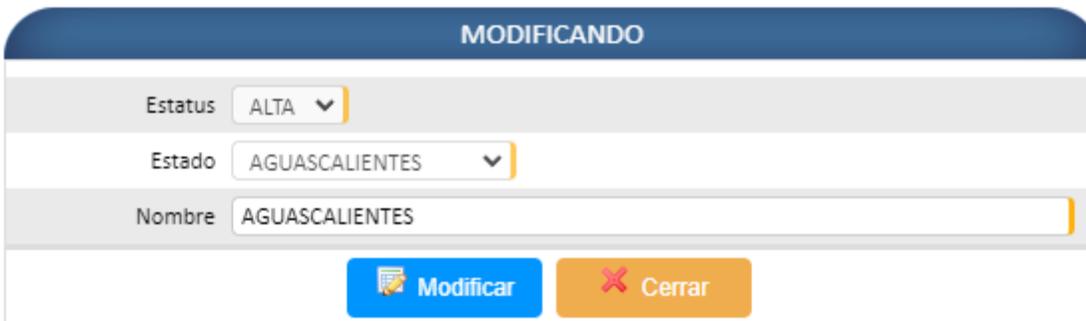
Para dar de baja un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.6.4.a



Agregar	Estatus	Zona	Estado	Localidad
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	AGUASCALIENTES
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	ASIENTOS
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	CADVILLE
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	COSÍO
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	EL LLANO
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	JESÚS MARÍA
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	PABELLÓN DE ARTEAGA
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	RINCÓN DE ROMOS
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	SAN FRANCISCO DE LOS ROMO
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	SAN JOSÉ DE GRACIA
	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	TEPEZALÁ
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	ÁLVARO OBREGÓN
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	AZCAPOTZALCO
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	BENITO JUÁREZ
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	COYDACÁN
	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	CUAJIMALPA DE MORELOS

Figura 4.6.4.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para dar de baja.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.6.4.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA ▼

Estado: AGUASCALIENTES ▼

Nombre: AGUASCALIENTES

 **Modificar**  **Cerrar**

Figura 4.6.4.b Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a dar de baja.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para darlo de baja se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.6.4.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO" with a blue header. Below the header, there are three input fields: "Estatus" with a dropdown menu showing "ALTA", "Estado" with a dropdown menu showing "AGUASCALIENTES", and "Nombre" with a text input field containing "AGUASCALIENTES". At the bottom of the form, there are two buttons: a green "Aceptar" button with a checkmark icon and an orange "Cerrar" button with a red 'X' icon.

Figura 4.6.4.c Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a modificar.

Estatus: Seleccione la opción “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Estado: Mantenga el dato que se muestra.

Nombre: Mantenga el dato que se muestra.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro y cambiar el estatus se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro eliminado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.6.5 Reporte

Para generar un reporte del catálogo debe dar clic en el botón “Exportar a Excel” que se encuentra en la pantalla del listado del catálogo como se muestra en la figura 4.6.5.a



Agregar	Estatus	Zona	Estado	Localidad
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	AGUASCALIENTES
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	ASIENTOS
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	CADYILLO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	COSÍO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	EL LLANO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	JESÚS MARÍA
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	PABELLÓN DE ARTEAGA
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	RINCÓN DE ROMOS
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	SAN FRANCISCO DE LOS ROMO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	SAN JOSÉ DE GRACIA
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	AGUASCALIENTES	TEPEZALÁ
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	ÁLVARO OBREGÓN
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	AZCAPOTZALCO
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	BENITO JUÁREZ
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	COYACÁN
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	CUAJIMALPA DE MORELOS

Figura 4.6.5.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para generar el reporte del catálogo.

El portal bajará el listado en formato de Excel con el nombre “Localidades_Estado.xlsx” al directorio predeterminado de descargas del usuario.

4.7 Respuestas Esperadas

Objetivo: Clasificar las incidencias o quejas según la respuesta esperada.

Para seleccionar la opción dar clic en “Catálogos” del menú de opciones y después clic en “Respuestas Esperadas”. Las opciones se muestran como en la figura 4.7.a

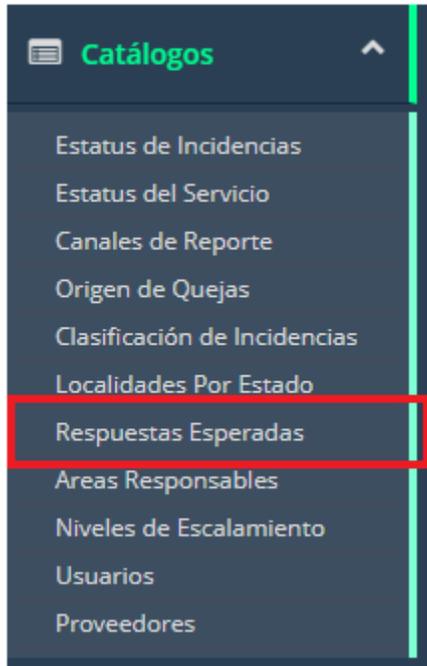


Figura 4.7.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Catálogos” la opción “Respuestas Esperadas”.

4.7.1 Vista General

Al seleccionar la opción de “Respuestas Esperadas” se muestra una pantalla similar a la figura 4.7.1.a

En la cual se listan los registros en orden alfabético. Cada registro podrá ser modificado dando clic en el icono correspondiente.

Catálogo - Respuestas Esperadas		
Buscar el dato <input type="text"/>		
	Estatus	Nombre
	ALTA	Concertar cita
	ALTA	Confirmar proceso de reembolso
	ALTA	Contratar la especialidad solicitada
	ALTA	Generación de autorización
	ALTA	Otra, especificar
	ALTA	Retroalimentación al proveedor por mal servicio
	ALTA	Retroalimentación al proveedor por negativa de servicio

Figura 4.7.1.a Imagen de la pantalla que muestra el listado del catálogo.

Campos y botones en la pantalla:

Buscar el dato: Permite la búsqueda de cualquier nombre que se encuentre en la lista. No importa si es en mayúsculas o minúsculas. Al ir tecleando se estarán mostrando los nombres coincidentes con el texto de la búsqueda.

Para volver a mostrar todos se debe dar clic en el icono de “refrescar” localizado aún lado del campo de “Buscar el dato”.

Exportar a Excel: Genera la importación del catálogo correspondiente a los canales de reporte en formato de Excel.

Agregar: Permite agregar nuevos registros al catálogo.

4.7.2 Alta

Para agregar un nuevo registro se debe dar clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la pantalla del listado similar a la figura 4.7.2.a



Figura 4.7.2.a Imagen de la pantalla que muestra el botón para agregar un nuevo registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.7.2.b

A screenshot of a form titled 'ALTA'. The form has a blue header with the word 'ALTA' in white. Below the header, there is a section for 'Estatus' with a dropdown menu showing 'ALTA' and a downward arrow. Below that is a section for 'Nombre' with a yellow input field. At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark and the text 'Aceptar', and an orange button with a red 'X' and the text 'Cerrar'.

Figura 4.7.2.b Imagen de la pantalla que muestra la captura de un nuevo registro.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identifica a la respuesta esperada. El texto será guardado en mayúsculas.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.7.3 Modificación

Para modificar un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.7.3.a



	Estatus	Nombre
	ALTA	Concertar cita
	ALTA	Confirmar proceso de reembolso
	ALTA	Contratar la especialidad solicitada
	ALTA	Generación de autorización
	ALTA	Otra, especificar
	ALTA	Retroalimentación al proveedor por mal servicio
	ALTA	Retroalimentación al proveedor por negativa de servicio

Figura 4.7.3.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de modificar un registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.7.3.b.



MODIFICANDO

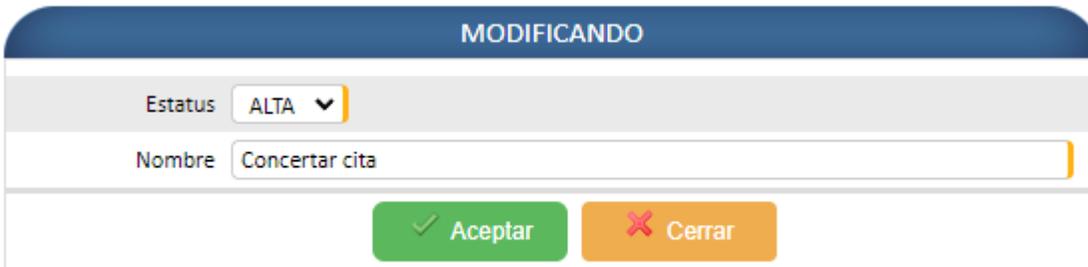
Estatus ALTA ▾

Nombre Concertar cita

Figura 4.7.3.b Imagen de la pantalla que muestra los datos a modificar de un registro.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para modificar sus datos se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.7.3.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO" (MODIFYING). It features a dropdown menu for "Estatus" (Status) currently set to "ALTA" (High) with a downward arrow. Below it is a text input field for "Nombre" (Name) containing the text "Concertar cita" (Schedule appointment). At the bottom of the form are two buttons: a green "Aceptar" (Accept) button with a checkmark icon and an orange "Cerrar" (Close) button with a red 'X' icon.

Figura 4.7.3.c Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para modificar.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre de la respuesta esperada. El texto será guardado en mayúsculas.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro con las modificaciones se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capture algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.7.4 Baja

Para dar de baja un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.7.4.a



	Estatus	Nombre
	ALTA	Concertar cita
	ALTA	Confirmar proceso de reembolso
	ALTA	Contratar la especialidad solicitada
	ALTA	Generación de autorización
	ALTA	Otra, especificar
	ALTA	Retroalimentación al proveedor por mal servicio
	ALTA	Retroalimentación al proveedor por negativa de servicio

Figura 4.7.4.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para dar de baja.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.7.4.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA ▼

Nombre: Concertar cita

Figura 4.7.4.b Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a dar de baja.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para darlo de baja se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.7.4.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO" with a dark blue header. Below the header, there are two input fields: "Estatus" with a dropdown menu currently showing "ALTA" and a downward arrow, and "Nombre" with a text input field containing "Concertar cita". At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark icon and the text "Aceptar", and an orange button with a red 'X' icon and the text "Cerrar".

Figura 4.7.4.c Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a modificar.

Estatus: Seleccione la opción “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Mantenga el dato que se muestra.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro y cambiar el estatus se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro eliminado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.7.5 Reporte

Para generar un reporte del catálogo debe dar clic en el botón “Exportar a Excel” que se encuentra en la pantalla del listado del catálogo como se muestra en la figura 4.7.5.a



Agregar	Estatus	Nombre
	ALTA	Concertar cita
	ALTA	Confirmar proceso de reembolso
	ALTA	Contratar la especialidad solicitada
	ALTA	Generación de autorización
	ALTA	Otra, especificar
	ALTA	Retroalimentación al proveedor por mal servicio
	ALTA	Retroalimentación al proveedor por negativa de servicio

Figura 4.7.5.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para generar el reporte del catálogo.

El portal bajará el listado en formato de Excel con el nombre “Respuestas_Esperadas.xlsx” al directorio predeterminado de descargas del usuario.

4.8 Áreas Responsables

Objetivo: Identificar el área que dará respuesta a las incidencias o quejas.

Para seleccionar la opción dar clic en “Catálogos” del menú de opciones y después clic en “Áreas Responsables”. Las opciones se muestran como en la figura 4.8.a

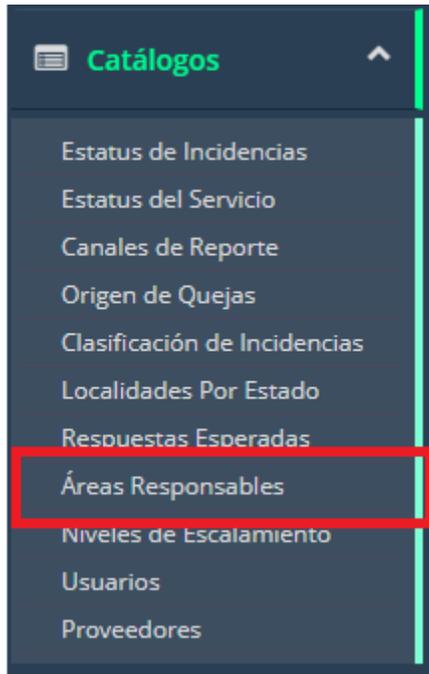


Figura 4.8.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Catálogos” la opción “Áreas Responsables”.

4.8.1 Vista General

Al seleccionar la opción de “Áreas Responsables” se muestra una pantalla similar a la figura 4.8.1.a

En la cual se listan los registros en orden alfabético. Cada registro podrá ser modificado dando clic en el icono correspondiente.

Catálogo - Áreas Responsables			
Buscar el dato <input type="text"/>			Exportar a Excel
Agregar	Estatus	Nombre	Agrupa Estados
	ALTA	ALIANZAS	AGRUPA ESTADOS
	ALTA	ATENCIÓN A CLIENTES	NO AGRUPA ESTADOS
	ALTA	EMISIÓN (SEGUROS)	NO AGRUPA ESTADOS
	ALTA	PAPELERÍA (OPERACIONES)	NO AGRUPA ESTADOS
	ALTA	SISTEMAS	NO AGRUPA ESTADOS

Figura 4.8.1.a Imagen de la pantalla que muestra el listado del catálogo.

Campos y botones en la pantalla:

Buscar el dato: Permite la búsqueda de cualquier nombre que se encuentre en la lista. No importa si es en mayúsculas o minúsculas. Al ir tecleando se estarán mostrando los nombres coincidentes con el texto de la búsqueda.

Para volver a mostrar todos se debe dar clic en el icono de “refrescar” localizado aún lado del campo de “Buscar el dato”.

Exportar a Excel: Genera la importación del catálogo correspondiente a los canales de reporte en formato de Excel.

Agregar: Permite agregar nuevos registros al catálogo.

4.8.2 Alta

Para agregar un nuevo registro se debe dar clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la pantalla del listado similar a la figura 4.8.2.a



Figura 4.8.2.a Imagen de la pantalla que muestra el botón para agregar un nuevo registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.8.2.b

A screenshot of a form titled 'ALTA'. The form has a blue header with the title 'ALTA'. Below the header, there are three input fields: 'Estatus' with a dropdown menu showing 'ALTA', 'Nombre' with a text input field, and 'Se agrupa por Estados' with a dropdown menu showing 'Seleccione:'. At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark icon labeled 'Aceptar' and an orange button with a red 'X' icon labeled 'Cerrar'.

Figura 4.8.2.b Imagen de la pantalla que muestra la captura de un nuevo registro.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identifica al área responsable. El texto será guardado en mayúsculas.

Se Agrupa por Estados: Seleccione la opción “SI” para indicar que el área se relaciona y agrupa por estados. Seleccione “NO” para indicar que el área no se relaciona con estados.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

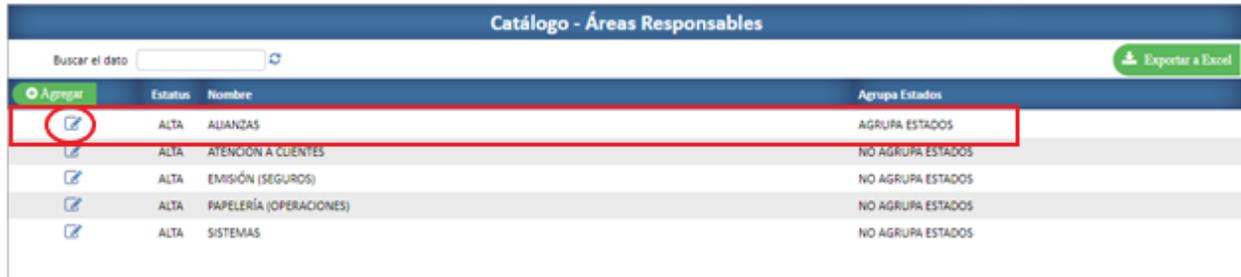
Cuando no se capture algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.8.3 Modificación

Para modificar un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.8.3.a



	Estatus	Nombre	Agrupa Estados
	ALTA	ALIANZAS	AGRUPA ESTADOS
	ALTA	ATENCIÓN A CLIENTES	NO AGRUPA ESTADOS
	ALTA	EMISIÓN (SEGUROS)	NO AGRUPA ESTADOS
	ALTA	PAPELERÍA (OPERACIONES)	NO AGRUPA ESTADOS
	ALTA	SISTEMAS	NO AGRUPA ESTADOS

Figura 4.8.3.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de modificar un registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.8.3.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: ALIANZAS

Se agrupa por Estados: SI

 Modificar  Cerrar

Figura 4.8.3.b Imagen de la pantalla que muestra los datos a modificar de un registro.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para modificar sus datos se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.8.3.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO" with a blue header. Below the header, there are three rows of input fields. The first row has "Estatus" with a dropdown menu showing "ALTA". The second row has "Nombre" with a text input field containing "ALIANZAS". The third row has "Se agrupa por Estados" with a dropdown menu showing "SI". At the bottom of the form, there are two buttons: a green "Aceptar" button with a checkmark icon and an orange "Cerrar" button with a red X icon.

Figura 4.8.3.c Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para modificar.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identifica al área responsable. El texto será guardado en mayúsculas.

Se Agrupa por Estados: Seleccione la opción “SI” para indicar que el área se relaciona y agrupa por estados. Seleccione “NO” para indicar que el área no se relaciona con estados.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro con las modificaciones se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

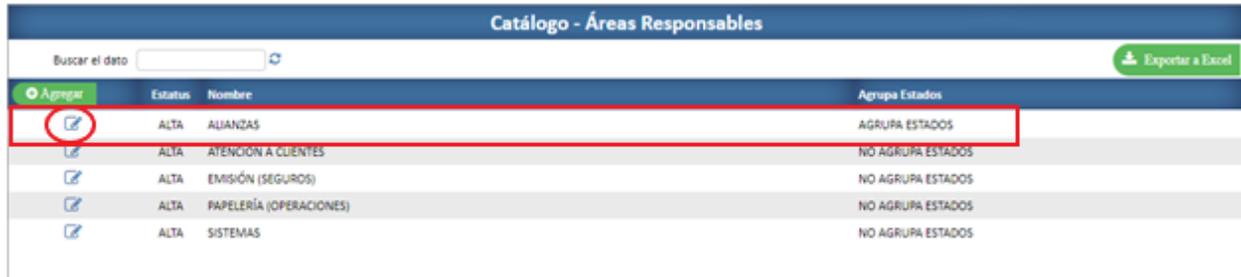
Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.8.4 Baja

Para dar de baja un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.8.4.a



	Estatus	Nombre	Agrupa Estados
	ALTA	ALIANZAS	AGRUPA ESTADOS
	ALTA	ATENCIÓN A CLIENTES	NO AGRUPA ESTADOS
	ALTA	EMISIÓN (SEGUROS)	NO AGRUPA ESTADOS
	ALTA	PAPELERÍA (OPERACIONES)	NO AGRUPA ESTADOS
	ALTA	SISTEMAS	NO AGRUPA ESTADOS

Figura 4.8.4.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para dar de baja.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.8.4.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: ALIANZAS

Se agrupa por Estados: SI

 Modificar  Cerrar

Figura 4.8.4.b Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a dar de baja.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para darlo de baja se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.8.4.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO" with a dark blue header. Below the header, there are three rows of input fields. The first row has a label "Estatus" and a dropdown menu with "ALTA" selected. The second row has a label "Nombre" and a text input field containing "ALIANZAS". The third row has a label "Se agrupa por Estados" and a dropdown menu with "SI" selected. At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark icon and the text "Aceptar", and an orange button with an 'X' icon and the text "Cerrar".

Figura 4.8.4.c Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a modificar.

Estatus: Seleccione la opción “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Mantenga el dato que se muestra.

Se Agrupa por Estados: Mantenga el dato que se muestra.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro y cambiar el estatus se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

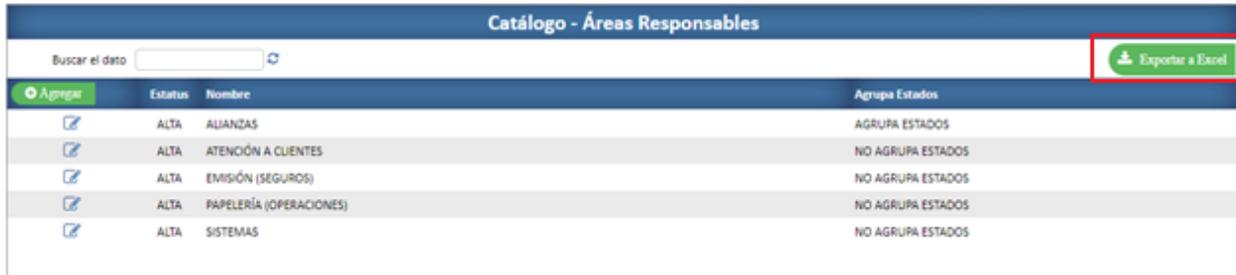
Cuando no se capture algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro eliminado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.8.5 Reporte

Para generar un reporte del catálogo debe dar clic en el botón “Exportar a Excel” que se encuentra en la pantalla del listado del catálogo como se muestra en la figura 4.8.5.a



The screenshot shows a web interface titled "Catálogo - Áreas Responsables". At the top, there is a search bar labeled "Buscar el dato" and a green button labeled "Exportar a Excel" with a download icon, which is highlighted with a red box. Below the search bar is a table with the following columns: "Agregar" (with a plus icon), "Estatus", "Nombre", and "Agrupa Estados". The table contains five rows of data:

+	Estatus	Nombre	Agrupa Estados
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	ALIANZAS	AGRUPA ESTADOS
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	ATENCIÓN A CLIENTES	NO AGRUPA ESTADOS
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	EMISIÓN (SEGUROS)	NO AGRUPA ESTADOS
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	PAPELERÍA (OPERACIONES)	NO AGRUPA ESTADOS
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	SISTEMAS	NO AGRUPA ESTADOS

Figura 4.8.5.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para generar el reporte del catálogo.

El portal bajará el listado en formato de Excel con el nombre “Areas_Responsables.xlsx” al directorio predeterminado de descargas del usuario.

4.9 Niveles de Escalamiento

Objetivo: Establecer la jerarquía a la que debe escalar una incidencia o queja según los tiempos de respuesta que se establezcan.

Para seleccionar la opción dar clic en “Catálogos” del menú de opciones y después clic en “Niveles de Escalamiento”. Las opciones se muestran como en la figura 4.9.a

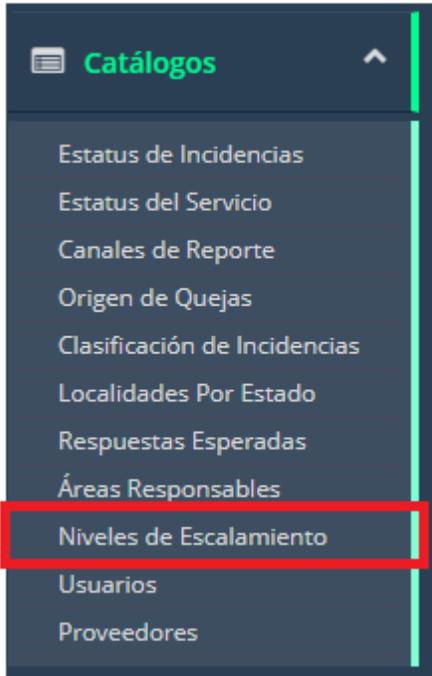


Figura 4.9.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Catálogos” la opción “Niveles de Escalamiento”.

4.9.1 Vista General

Al seleccionar la opción de “Niveles de Escalamiento” se muestra una pantalla similar a la figura 4.9.1.a

En la cual se listan los registros en orden jerárquico. Cada registro podrá ser modificado dando clic en el icono correspondiente.

Catálogo - Niveles de Escalamiento					
Buscar el dato <input type="text"/> 					
 Agregar	Estatus	Nombre	Tiempo de Respuesta Mínimo	Enviar Alerta a las	Tiempo de Respuesta Máximo
	ALTA	ESCALAMIENTO 0	1 HRS		2 HRS
	ALTA	ESCALAMIENTO 1	1 HRS	24 HRS	48 HRS
	ALTA	ESCALAMIENTO 2	49 HRS	60 HRS	72 HRS
	ALTA	ESCALAMIENTO 3	73 HRS	84 HRS	99999 HRS

Figura 4.9.1.a Imagen de la pantalla que muestra el listado del catálogo.

Campos y botones en la pantalla:

Buscar el dato: Permite la búsqueda de cualquier nombre que se encuentre en la lista. No importa si es en mayúsculas o minúsculas. Al ir tecleando se estarán mostrando los nombres coincidentes con el texto de la búsqueda.

Para volver a mostrar todos se debe dar clic en el icono de “refrescar” localizado aún lado del campo de “Buscar el dato”.

Exportar a Excel: Genera la importación del catálogo correspondiente a los canales de reporte en formato de Excel.

Agregar: Permite agregar nuevos registros al catálogo.

4.9.2 Alta

Para agregar un nuevo registro se debe dar clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la pantalla del listado similar a la figura 4.9.2.a



Figura 4.9.2.a Imagen de la pantalla que muestra el botón para agregar un nuevo registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.9.2.b

 A screenshot of a form titled "ALTA" for adding a new record. The form has a blue header with the word "ALTA" in white. Below the header, there are several input fields:

- "Estatus": A dropdown menu with "ALTA" selected and a downward arrow.
- "Nombre": A text input field with a yellow background.
- "Reporta a Siguiete Nivel": A dropdown menu with "Seleccione:" and a downward arrow.
- "Se Coordina por Estados": A dropdown menu with "Seleccione:" and a downward arrow.
- "Tiempo de Respuesta Mínimo": A text input field with a yellow background, followed by "HRS".
- "Enviar Alerta a las": A text input field with a yellow background, followed by "HRS".
- "Tiempo de Respuesta Máximo": A text input field with a yellow background, followed by "HRS".

 At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark icon labeled "Aceptar" and an orange button with a red 'X' icon labeled "Cerrar".

Figura 4.9.2.b Imagen de la pantalla que muestra la captura de un nuevo registro.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identifica al nivel de escalamiento. El texto será guardado en mayúsculas.

Reporta a Siguiete Nivel: Seleccione la opción “SI” para indicar que el nivel de escalamiento que está registrando va ligado a un siguiente nivel. Seleccione la opción “NO” para indicar que no se liga ni escala a otro nivel.

Se Coordina por Estados: Seleccione la opción “SI” para indicar que el nivel de escalamiento que está registrando se coordina por estados. Seleccione la opción “NO” para indicar que no se coordina por estados.

Tiempo de Respuesta Mínimo: Ingrese las horas que deben transcurrir como mínimo para dar respuesta a una incidencia. Al rebasar las horas establecidas y no dar respuesta el sistema enviará la notificación al nivel que está registrando como alerta.

Enviar Alerta a las: Ingrese la hora en la que se enviarán las alertas o notificaciones al siguiente nivel de escalamiento.

Tiempo de Respuesta Máximo: Ingrese las horas que deben transcurrir como máximo para dar respuesta a una incidencia. Al rebasar las horas establecidas y no dar respuesta el sistema enviará la notificación al siguiente nivel de escalamiento como alerta.

Botón "Aceptar": Para guardar el registro se debe dar clic en el botón "Aceptar". Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje "Favor de llenar correctamente la información". Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje "Registro guardado correctamente.". Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón "Cerrar": Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón "Cerrar". Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.9.3 Modificación

Para modificar un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.9.3.a



Acción	Estatus	Nombre	Tiempo de Respuesta Mínimo	Enviar Alerta a las	Tiempo de Respuesta Máximo
	ALTA	ESCALAMIENTO 0	1 HRS		2 HRS
	ALTA	ESCALAMIENTO 1	1 HRS	24 HRS	48 HRS
	ALTA	ESCALAMIENTO 2	49 HRS	60 HRS	72 HRS
	ALTA	ESCALAMIENTO 3	73 HRS	84 HRS	99999 HRS

Figura 4.9.3.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de modificar un registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.9.3.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: ESCALAMIENTO 0

Reporta a Siguiete Nivel: NO

Se Coordina por Estados: NO

Tiempo de Respuesta Mínimo: 1 HRS

Enviar Alerta a las: HRS

Tiempo de Respuesta Máximo: 2 HRS

 Modificar  Cerrar

Figura 4.9.3.b Imagen de la pantalla que muestra los datos a modificar de un registro.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para modificar sus datos se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.9.3.c

MODIFICANDO	
Estatus	ALTA ▼
Nombre	ESCALAMIENTO 0
Reporta a Siguiente Nivel	NO ▼
Se Coordina por Estados	NO ▼
Tiempo de Respuesta Mínimo	1 HRS
Enviar Alerta a las	HRS
Tiempo de Respuesta Máximo	2 HRS
<input type="button" value="✓ Aceptar"/> <input type="button" value="✗ Cerrar"/>	

Figura 4.9.3.c Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para modificar.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identifica al nivel de escalamiento. El texto será guardado en mayúsculas.

Reporta a Siguiente Nivel: Seleccione la opción “SI” para indicar que el nivel de escalamiento que está registrando va ligado a un siguiente nivel. Seleccione la opción “NO” para indicar que no se liga ni escala a otro nivel.

Se Coordina por Estados: Seleccione la opción “SI” para indicar que el nivel de escalamiento que está registrando se coordina por estados. Seleccione la opción “NO” para indicar que no se coordina por estados.

Tiempo de Respuesta Mínimo: Ingrese las horas que deben transcurrir como mínimo para dar respuesta a una incidencia. Al rebasar las horas establecidas y no dar respuesta el sistema enviará la notificación al nivel que está registrando como alerta.

Enviar Alerta a las: Ingrese la hora en la que se enviarán las alertas o notificaciones al siguiente nivel de escalamiento.

Tiempo de Respuesta Máximo: Ingrese las horas que deben transcurrir como máximo para dar respuesta a una incidencia. Al rebasar las horas establecidas y no dar respuesta el sistema enviará la notificación al siguiente nivel de escalamiento como alerta.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro con las modificaciones se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.9.4 Baja

Para dar de baja un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.9.4.a



Apagar	Estatus	Nombre	Tiempo de Respuesta Mínimo	Enviar Alerta a las	Tiempo de Respuesta Máximo
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	ESCALAMIENTO 0	1 HRS		2 HRS
<input type="checkbox"/>	ALTA	ESCALAMIENTO 1	1 HRS	24 HRS	48 HRS
<input type="checkbox"/>	ALTA	ESCALAMIENTO 2	49 HRS	60 HRS	72 HRS
<input type="checkbox"/>	ALTA	ESCALAMIENTO 3	73 HRS	84 HRS	99999 HRS

Figura 4.9.4.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para dar de baja.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.9.4.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: ESCALAMIENTO 0

Reporta a Siguiete Nivel: NO

Se Coordina por Estados: NO

Tiempo de Respuesta Mínimo: 1 HRS

Enviar Alerta a las: HRS

Tiempo de Respuesta Máximo: 2 HRS

Figura 4.9.4.b Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a dar de baja.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para darlo de baja se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.9.4.c

The screenshot shows a form titled "MODIFICANDO" with the following fields and values:

Estatus	ALTA	▼
Nombre	ESCALAMIENTO 0	
Reporta a Siguiente Nivel	NO	▼
Se Coordina por Estados	NO	▼
Tiempo de Respuesta Mínimo	1	HRS
Enviar Alerta a las		HRS
Tiempo de Respuesta Máximo	2	HRS

At the bottom of the form are two buttons: "Aceptar" (green) and "Cerrar" (orange).

Figura 4.9.4.c Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a modificar.

Estatus: Seleccione la opción “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Mantenga el dato que se muestra.

Reporta a Siguiente Nivel: Mantenga el dato que se muestra.

Se Coordina por Estados: Mantenga el dato que se muestra.

Tiempo de Respuesta Mínimo: Mantenga el dato que se muestra.

Enviar Alerta a las: Mantenga el dato que se muestra.

Tiempo de Respuesta Máximo: Mantenga el dato que se muestra.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro y cambiar el estatus se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro eliminado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.9.5 Reporte

Para generar un reporte del catálogo debe dar clic en el botón “Exportar a Excel” que se encuentra en la pantalla del listado del catálogo como se muestra en la figura 4.9.5.a



	Estatus	Nombre	Tiempo de Respuesta Mínimo	Enviar Alerta a las	Tiempo de Respuesta Máximo
	ALTA	ESCALAMIENTO 0	1 HRS		2 HRS
	ALTA	ESCALAMIENTO 1	1 HRS	24 HRS	48 HRS
	ALTA	ESCALAMIENTO 2	48 HRS	60 HRS	72 HRS
	ALTA	ESCALAMIENTO 3	73 HRS	84 HRS	99999 HRS

Figura 4.9.5.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para generar el reporte del catálogo.

El portal bajará el listado en formato de Excel con el nombre “Niveles_Escalamiento.xlsx” al directorio predeterminado de descargas del usuario.

4.10 Usuarios

Objetivo: Controlar el acceso al portal por medio de los usuarios registrados y según su nivel de escalamiento; la asignación automática o manual como usuario que debe dar respuesta para atender una incidencia o queja.

Para seleccionar la opción dar clic en “Catálogos” del menú de opciones y después clic en “Usuarios”. Las opciones se muestran como en la figura 4.10.a

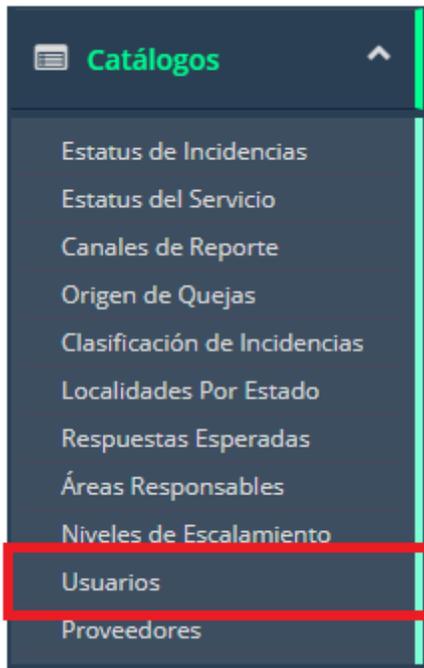


Figura 4.10.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Catálogos” la opción “Usuarios”.

4.10.1 Vista General

Al seleccionar la opción de “Usuarios” se muestra una pantalla similar a la figura 4.10.1.a

En la cual se listan los registros en orden jerárquico de nivel de escalamiento. Cada registro podrá ser modificado dando clic en el icono correspondiente.

Catálogo - Usuarios				
Buscar el dato <input type="text"/>				
Agregar Estructura Exportar a Excel				
	Estatus	Área Responsable	Nivel Escalamiento	Nombre
	ALTA		ESCALAMIENTO 0	AMERICA NANCY CASTAÑEDA HERNANDEZ
	ALTA		ESCALAMIENTO 0	ARLINE ADRIANA VALERIO REYES
	ALTA		ESCALAMIENTO 0	CRISTINA COLLAZO GARCIA
	ALTA		ESCALAMIENTO 0	EDITH SIERRA GARZA
	ALTA		ESCALAMIENTO 0	ERIKA TATIANA MONCADA MARTINEZ
	ALTA		ESCALAMIENTO 0	EVELYN DENISSE VARGAS PIÑON
	ALTA		ESCALAMIENTO 0	FABIOLA ITZEL CASTILLO FLORES
	ALTA		ESCALAMIENTO 0	JAVIER ARTURO GARZA MOVEDA
	ALTA		ESCALAMIENTO 0	JORGE LUIS SALGADO CASTILLO
	ALTA		ESCALAMIENTO 0	RUTH GONZALEZ MOLINA
	ALTA		ESCALAMIENTO 1	EMILIO BOCANEGRA
	ALTA		ESCALAMIENTO 1	FERNANDA SALINAS A
	ALTA		ESCALAMIENTO 1	GERARDO DEL ANGEL
	ALTA		ESCALAMIENTO 1	JONATHAN GÓMEZ VILLALOBOS
	ALTA		ESCALAMIENTO 1	MARGARITA LARA CATAÑO
	ALTA		ESCALAMIENTO 1	ROSARIO RAMIREZ VAZQUEZ

Figura 4.10.1.a Imagen de la pantalla que muestra el listado del catálogo.

Campos y botones en la pantalla:

Buscar el dato: Permite la búsqueda de cualquier nombre que se encuentre en la lista. No importa si es en mayúsculas o minúsculas. Al ir tecleando se estarán mostrando los nombres coincidentes con el texto de la búsqueda.

Para volver a mostrar todos se debe dar clic en el icono de “refrescar” localizado aún lado del campo de “Buscar el dato”.

Estructura: Genera la importación del catálogo correspondiente a los canales de reporte en formato de Excel.

Exportar a Excel: Genera la importación del catálogo correspondiente a los canales de reporte en formato de Excel.

Agregar: Permite agregar nuevos registros al catálogo.

4.10.2 Alta

Para agregar un nuevo registro se debe dar clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la pantalla del listado similar a la figura 4.10.2.a



Figura 4.10.2.a Imagen de la pantalla que muestra el botón para agregar un nuevo registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.10.2.b



Figura 4.10.2.b Imagen de la pantalla que muestra la captura de un nuevo registro.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identifica al nivel de escalamiento. El texto será guardado en mayúsculas.

Reporta a Siguiete Nivel: Seleccione la opción “SI” para indicar que el nivel de escalamiento que está registrando va ligado a un siguiente nivel. Seleccione la opción “NO” para indicar que no se liga ni escala a otro nivel.

Se Coordina por Estados: Seleccione la opción “SI” para indicar que el nivel de escalamiento que está registrando se coordina por estados. Seleccione la opción “NO” para indicar que no se coordina por estados.

Tiempo de Respuesta Mínimo: Ingrese las horas que deben transcurrir como mínimo para dar respuesta a una incidencia. Al rebasar las horas establecidas y no dar respuesta el sistema enviará la notificación al nivel que está registrando como alerta.

Enviar Alerta a las: Ingrese la hora en la que se enviarán las alertas o notificaciones al siguiente nivel de escalamiento.

Tiempo de Respuesta Máximo: Ingrese las horas que deben transcurrir como máximo para dar respuesta a una incidencia. Al rebasar las horas establecidas y no dar respuesta el sistema enviará la notificación al siguiente nivel de escalamiento como alerta.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.10.3 Modificación

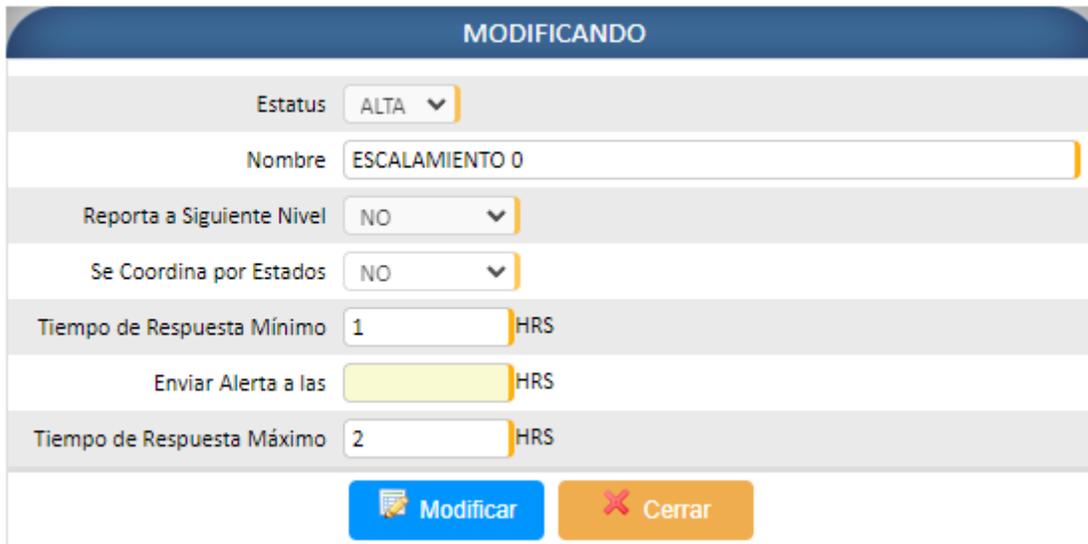
Para modificar un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.10.3.a



Apagar	Estatus	Nombre	Tiempo de Respuesta Mínimo	Enviar Alerta a las	Tiempo de Respuesta Máximo
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	ESCALAMIENTO 0	1 HRS		2 HRS
<input type="checkbox"/>	ALTA	ESCALAMIENTO 1	1 HRS	24 HRS	48 HRS
<input type="checkbox"/>	ALTA	ESCALAMIENTO 2	49 HRS	60 HRS	72 HRS
<input type="checkbox"/>	ALTA	ESCALAMIENTO 3	73 HRS	84 HRS	99999 HRS

Figura 4.10.3.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de modificar un registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.10.3.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: ESCALAMIENTO 0

Reporta a Siguiete Nivel: NO

Se Coordina por Estados: NO

Tiempo de Respuesta Mínimo: 1 HRS

Enviar Alerta a las: HRS

Tiempo de Respuesta Máximo: 2 HRS

Figura 4.10.3.b Imagen de la pantalla que muestra los datos a modificar de un registro.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para modificar sus datos se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.10.3.c

MODIFICANDO	
Estatus	ALTA ▼
Nombre	ESCALAMIENTO 0
Reporta a Siguiente Nivel	NO ▼
Se Coordina por Estados	NO ▼
Tiempo de Respuesta Mínimo	1 HRS
Enviar Alerta a las	HRS
Tiempo de Respuesta Máximo	2 HRS
<input type="button" value="✓ Aceptar"/> <input type="button" value="✗ Cerrar"/>	

Figura 4.10.3.c Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para modificar.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identifica al nivel de escalamiento. El texto será guardado en mayúsculas.

Reporta a Siguiente Nivel: Seleccione la opción “SI” para indicar que el nivel de escalamiento que está registrando va ligado a un siguiente nivel. Seleccione la opción “NO” para indicar que no se liga ni escala a otro nivel.

Se Coordina por Estados: Seleccione la opción “SI” para indicar que el nivel de escalamiento que está registrando se coordina por estados. Seleccione la opción “NO” para indicar que no se coordina por estados.

Tiempo de Respuesta Mínimo: Ingrese las horas que deben transcurrir como mínimo para dar respuesta a una incidencia. Al rebasar las horas establecidas y no dar respuesta el sistema enviará la notificación al nivel que está registrando como alerta.

Enviar Alerta a las: Ingrese la hora en la que se enviarán las alertas o notificaciones al siguiente nivel de escalamiento.

Tiempo de Respuesta Máximo: Ingrese las horas que deben transcurrir como máximo para dar respuesta a una incidencia. Al rebasar las horas establecidas y no dar respuesta el sistema enviará la notificación al siguiente nivel de escalamiento como alerta.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro con las modificaciones se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.10.4 Baja

Para dar de baja un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.10.4.a



Apagar	Estatus	Nombre	Tiempo de Respuesta Mínimo	Enviar Alerta a las	Tiempo de Respuesta Máximo
<input checked="" type="checkbox"/>	ALTA	ESCALAMIENTO 0	1 HRS		2 HRS
<input type="checkbox"/>	ALTA	ESCALAMIENTO 1	1 HRS	24 HRS	48 HRS
<input type="checkbox"/>	ALTA	ESCALAMIENTO 2	49 HRS	60 HRS	72 HRS
<input type="checkbox"/>	ALTA	ESCALAMIENTO 3	73 HRS	84 HRS	99999 HRS

Figura 4.10.4.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para dar de baja.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.10.4.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Nombre: ESCALAMIENTO 0

Reporta a Siguiete Nivel: NO

Se Coordina por Estados: NO

Tiempo de Respuesta Mínimo: 1 HRS

Enviar Alerta a las: HRS

Tiempo de Respuesta Máximo: 2 HRS

Figura 4.10.4.b Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a dar de baja.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para darlo de baja se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.10.4.c

The screenshot shows a form titled "MODIFICANDO" with the following fields and values:

Estatus	ALTA
Nombre	ESCALAMIENTO 0
Reporta a Siguiete Nivel	NO
Se Coordina por Estados	NO
Tiempo de Respuesta Mínimo	1 HRS
Enviar Alerta a las	[Empty] HRS
Tiempo de Respuesta Máximo	2 HRS

At the bottom of the form are two buttons: "Aceptar" (green) and "Cerrar" (orange).

Figura 4.10.4.c Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a modificar.

Estatus: Seleccione la opción “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Mantenga el dato que se muestra.

Reporta a Siguiete Nivel: Mantenga el dato que se muestra.

Se Coordina por Estados: Mantenga el dato que se muestra.

Tiempo de Respuesta Mínimo: Mantenga el dato que se muestra.

Enviar Alerta a las: Mantenga el dato que se muestra.

Tiempo de Respuesta Máximo: Mantenga el dato que se muestra.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro y cambiar el estatus se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro eliminado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.10.5 Reporte

Para generar un reporte del catálogo debe dar clic en el botón “Exportar a Excel” que se encuentra en la pantalla del listado del catálogo como se muestra en la figura 4.10.5.a



	Estatus	Nombre	Tiempo de Respuesta Mínimo	Enviar Alerta a las	Tiempo de Respuesta Máximo
	ALTA	ESCALAMIENTO 0	1 HRS		2 HRS
	ALTA	ESCALAMIENTO 1	1 HRS	24 HRS	48 HRS
	ALTA	ESCALAMIENTO 2	48 HRS	60 HRS	72 HRS
	ALTA	ESCALAMIENTO 3	73 HRS	84 HRS	99999 HRS

Figura 4.10.5.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para generar el reporte del catálogo.

El portal bajará el listado en formato de Excel con el nombre “Niveles_Escalamiento.xlsx” al directorio predeterminado de descargas del usuario.

4.10.6 Asignación de Estados

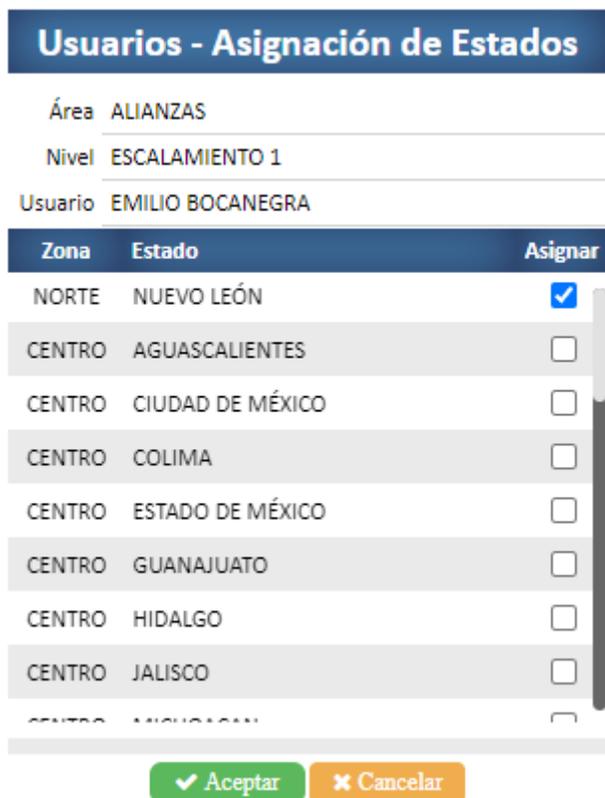
Para asignar estados de la república a un usuario se debe dar clic en el icono correspondiente de asignación de estados como se muestra en la figura 4.10.6.a



	Estatus	Área Responsable	Nivel Escalamiento	Nombre
	ALTA	ALIANZAS	ESCALAMIENTO 1	EMILIO BOCANEGRA
	ALTA	ALIANZAS	ESCALAMIENTO 1	FERNANDA SALINAS A

Figura 4.10.6.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para asignar estados de la república.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.10.6.b.



Usuarios - Asignación de Estados

Área **ALIANZAS**

Nivel **ESCALAMIENTO 1**

Usuario **EMILIO BOCANEGRA**

Zona	Estado	Asignar
NORTE	NUEVO LEÓN	<input checked="" type="checkbox"/>
CENTRO	AGUASCALIENTES	<input type="checkbox"/>
CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	<input type="checkbox"/>
CENTRO	COLIMA	<input type="checkbox"/>
CENTRO	ESTADO DE MÉXICO	<input type="checkbox"/>
CENTRO	GUANAJUATO	<input type="checkbox"/>
CENTRO	HIDALGO	<input type="checkbox"/>
CENTRO	JALISCO	<input type="checkbox"/>
CENTRO	MICHUACÁN	<input type="checkbox"/>

✓ Aceptar
✗ Cancelar

Figura 4.10.6.b Imagen de la pantalla que muestra como asignar estados de la república.

Se muestran los datos del usuario seleccionado: área, nivel de escalamiento y nombre.

Se muestra la lista de estados de la república ordenados alfabéticamente por zona y nombre del estado.

Los estados de la república que han sido asignados a un usuario se muestran al inicio de la lista y marcados en la casilla de asignación.

Para asignar un estado de la república se debe dar clic en la casilla de asignación como se muestra en la figura 4.10.6.c

Usuarios - Asignación de Estados

Área ALIANZAS

Nivel ESCALAMIENTO 1

Usuario EMILIO BOCANEGRA

Zona	Estado	Asignar
CENTRO	COLIMA	<input checked="" type="checkbox"/>
CENTRO	AGUASCALIENTES	<input type="checkbox"/>
CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	<input type="checkbox"/>
CENTRO	ESTADO DE MÉXICO	<input type="checkbox"/>
CENTRO	GUANAJUATO	<input checked="" type="checkbox"/>
CENTRO	HIDALGO	<input type="checkbox"/>
CENTRO	JALISCO	<input type="checkbox"/>
CENTRO	MICHOACAN	<input type="checkbox"/>
CENTRO	MORELOS	<input type="checkbox"/>

Figura 4.10.6.c Imagen de la pantalla que muestra como asignar un estado de la república.

Podrá asignar los estados de la república que requiera para el usuario seleccionado y después guardar la información.

Para quitar una asignación al usuario seleccionado se debe dar clic en la casilla de asignación del estado de la república para desmarcarlo.

Para guardar los estados de la república asignados o desmarcados se debe dar clic en el botón “Aceptar”.

Botón “Aceptar”: Guarda los cambios registrados en la asignación de estados de la república para el usuario seleccionado.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “La información ha sido registrada.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cancelar”: Para cancelar el proceso de asignación se debe dar clic en el botón “Cancelar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.10.7 Estructura de Áreas

Para visualizar la estructura organizacional de las áreas responsables se debe dar clic en el icono “Estructura” como se muestra en la figura 4.10.7.a

Catálogo - Usuarios				
Buscar el dato <input type="text"/>				
Agregar	Estatus	Área Responsable	Nivel Escalamiento	Nombre
	ALTA		ESCALAMIENTO 0	AMERICA NANCY CASTAÑEDA HERNANDEZ
	ALTA		ESCALAMIENTO 0	ARLINE ADRIANA VALERIO REYES
	ALTA		ESCALAMIENTO 0	CRISTINA COLLAZO GARCIA

Figura 4.10.7.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para visualizar la estructura de las áreas responsables.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.10.7.b.

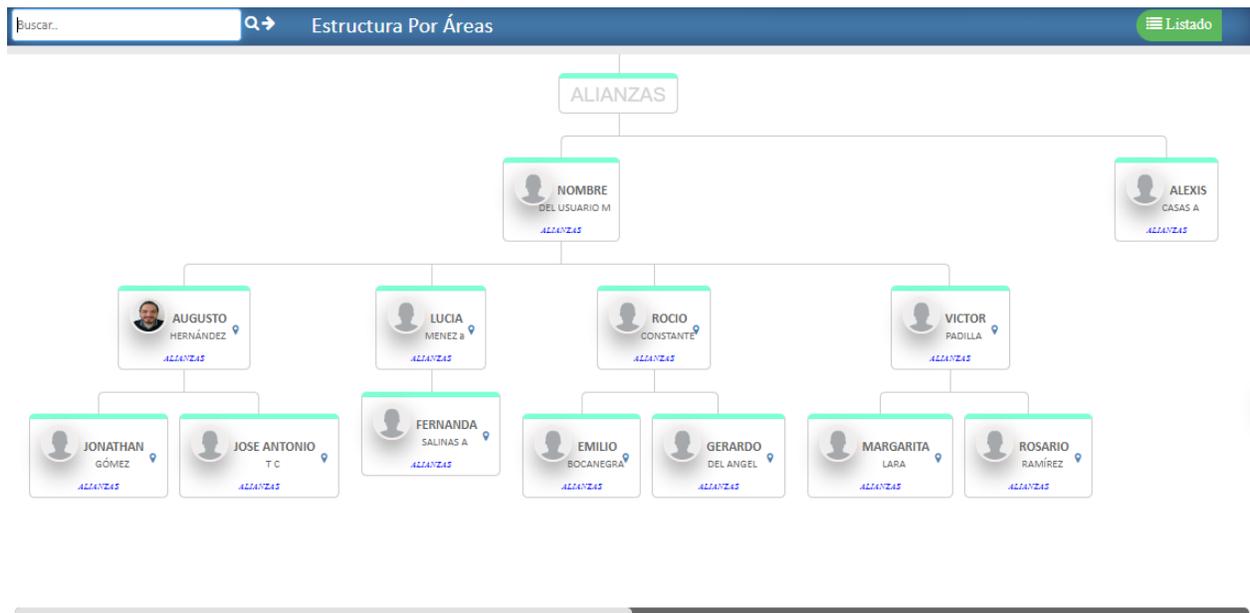


Figura 4.10.7.b Imagen de la pantalla que muestra la estructura de las áreas responsables.

Para ver las diferentes áreas en la estructura debe mover la barra de “scroll” de la ventana hacia la derecha.

Para buscar un usuario debe ingresar el nombre correspondiente en el campo de búsqueda como se muestra en la figura 4.10.7.c

Estructura Por Áreas	
<input type="text" value="LUCIA"/>	

Figura 4.10.7.b Imagen de la pantalla que muestra el campo de búsqueda de usuarios.

Después de ingresar el nombre del usuario que desea buscar en la estructura debe dar clic en el icono de “Búsqueda” como se muestra en la figura 4.10.7.c



Figura 4.10.7.c Imagen de la pantalla que muestra la opción para iniciar la búsqueda de un usuario en la estructura.

Cuando el usuario es localizado en la estructura el nombre correspondiente es marcado en color naranja como se muestra en la figura 4.10.7.d

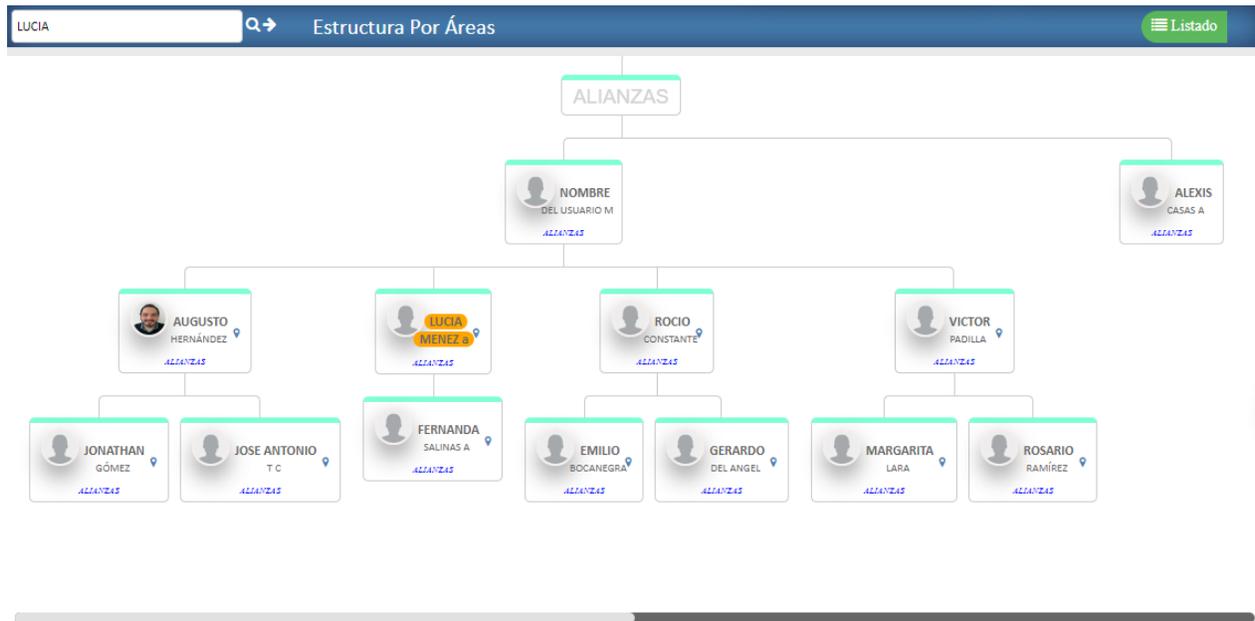


Figura 4.10.7.d Imagen de la pantalla que muestra la búsqueda de un usuario en la estructura.

En la visualización de la estructura podrá consultar o modificar los datos de los usuarios y la asignación de los estados de la república.

Para modificar los datos deberá dar clic en la imagen del usuario como se muestra en la figura 4.10.7.e



Figura 4.10.7.e Imagen de la pantalla que muestra la opción para consultar o modificar datos del usuario desde la estructura.

Al dar clic en la imagen del usuario correspondiente se muestra la ventana para modificar los datos del usuario seleccionado.

Puede referirse al punto 4.10.3 a partir la imagen 4.10.3.b para las indicaciones de como modificar los datos del usuario.

Para asignar o quitar la asignación de estados de la república a un usuario desde la estructura se debe dar clic en el icono correspondiente como se muestra en la figura 4.10.7.f

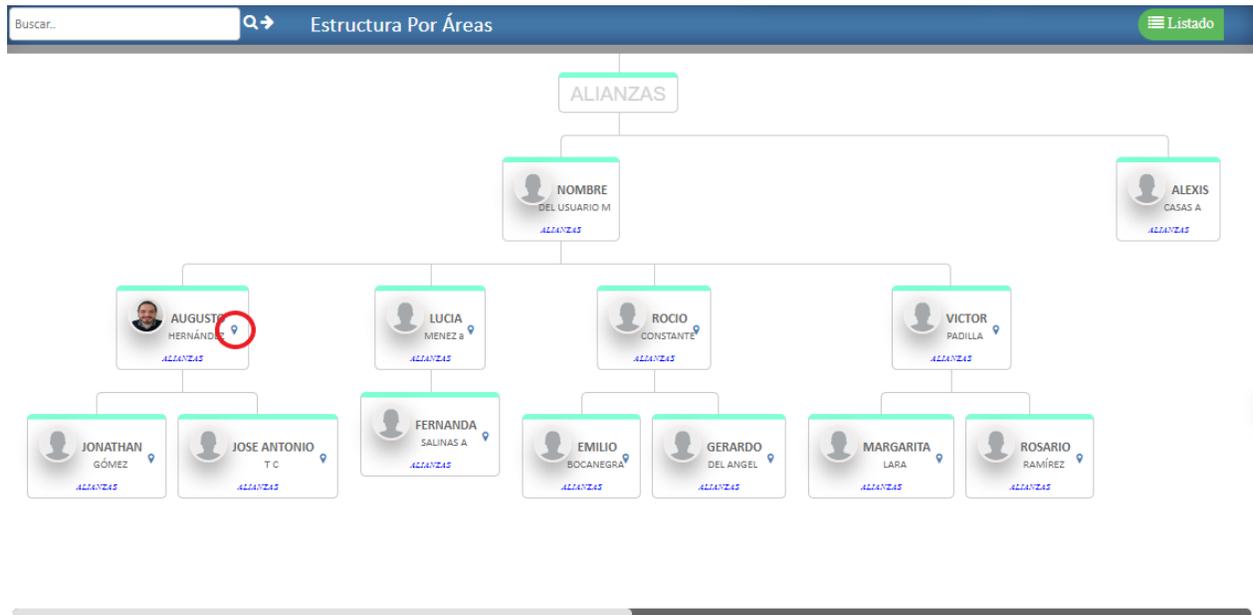


Figura 4.10.7.f Imagen de la pantalla que muestra la opción para asignar o quitar estados de la república a usuarios desde la estructura.

Al dar clic en el icono de asignación se muestra la venta para asignar o quitar estados de la república para el usuario seleccionado.

Puede referirse al punto 4.10.6 a partir la imagen 4.10.6.b para las indicaciones de como asignar o quitar estados de la república del usuario seleccionado.

Para regresar al listado de usuarios se debe dar clic en el icono “Listado” como se muestra en la figura 4.10.7.g



Figura 4.10.7.g Imagen de la pantalla que muestra la opción para regresar al listado de usuarios.

Al dar clic en el icono de “Listado” se muestra la venta del listado del catálogo de usuarios.

4.11 Proveedores

Objetivo: Asignar a un proveedor en específico el o los usuarios responsables para dar seguimiento a las incidencias o quejas relacionadas al proveedor.

Para seleccionar la opción dar clic en “Catálogos” del menú de opciones y después clic en “Proveedores”. Las opciones se muestran como en la figura 4.11.a



Figura 4.11.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Catálogos” la opción “Proveedores”.

4.11.1 Vista General

Al seleccionar la opción de “Proveedores” se muestra una pantalla similar a la figura 4.11.1.a

En la cual se listan los registros en orden alfabético por nombre de proveedor. Cada registro podrá ser modificado dando clic en el icono correspondiente.



Catálogo - Proveedores				
Buscar el dato <input type="text"/> 				
 Agregar	Estatus	Número	Nombre	Especialidad
	ALTA	65666	ALIANZA SALUD PROFESIONAL SC DE C DE RL DE CV	Laboratorio
	ALTA	64038	ALIVIA CLINICA DE ALTA ESPECIALIDAD	Quimioterapia
	ALTA	64042	ALIVIA CLINICA DE ALTA ESPECIALIDAD	Farmacia
	ALTA	60575	BIOLOGICOS ESPECIALIZADOS SA DE CV	Quimioterapia
	ALTA	62829	BIOLOGICOS ESPECIALIZADOS SA DE CV	Farmacia
	ALTA	65393	CENTRO DE ADMINISTRACION BIOLOGICA SA DE CV	Quimioterapia
	ALTA	65433	CENTRO HOSPITALARIO MAC S.A DE C.V.	Farmacia
	ALTA	65506	CENTRO HOSPITALARIO MAC S.A DE C.V.	Gabinete
	ALTA	50716	CENTRO HOSPITALARIO MAC S.A. DE C.V.	Hospital

Figura 4.11.1.a Imagen de la pantalla que muestra el listado de proveedores.

Campos y botones en la pantalla:

Buscar el dato: Permite la búsqueda de cualquier nombre, número o especialidad que se encuentre en la lista. No importa si es en mayúsculas o minúsculas. Al ir tecleando se estarán mostrando los registros coincidentes con el texto de la búsqueda.

Para volver a mostrar todos se debe dar clic en el icono de “refrescar” localizado aún lado del campo de “Buscar el dato”.

Exportar a Excel: Genera la importación del catálogo correspondiente a los proveedores en formato de Excel.

Agregar: Permite agregar nuevos registros al catálogo.

4.11.2 Alta

Para agregar un nuevo registro se debe dar clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la pantalla del listado similar a la figura 4.11.2.a



Figura 4.11.2.a Imagen de la pantalla que muestra el botón para agregar un nuevo registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.11.2.b

Zona	Estado	Responsable Asignado
CENTRO	AGUASCALIENTES	
CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	
CENTRO	COLIMA	
CENTRO	ESTADO DE MÉXICO	
CENTRO	GUANAJUATO	
CENTRO	HIDALGO	
CENTRO	JALISCO	
CENTRO	MICHOACAN	
CENTRO	MORFLOS	

Figura 4.11.2.b Imagen de la pantalla que muestra la captura de un nuevo registro.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

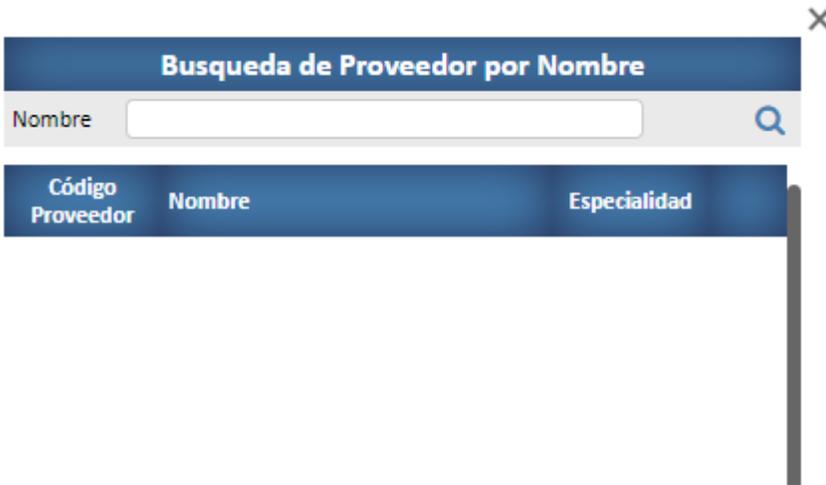
Número de Proveedor: Se mostrará cuando seleccione al proveedor en el botón “Buscar por Nombre”.

Nombre del Proveedor: Se mostrará cuando seleccione al proveedor en el botón “Buscar por Nombre”.

Especialidad: Se mostrará cuando seleccione al proveedor en el botón “Buscar por Nombre”.

Botón “Buscar por Nombre”: Dar clic en este botón para dar de alta un nuevo proveedor en el portal.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.11.2.c



Código Proveedor	Nombre	Especialidad
------------------	--------	--------------

Figura 4.11.2.c Imagen de la pantalla que muestra la búsqueda y selección de un proveedor.

Para buscar un proveedor podrá ingresar el nombre o razón social en el campo “Nombre” como se muestra en la imagen similar a la figura 4.11.2.d



Figura 4.11.2.d Imagen de la pantalla que muestra donde ingresar el nombre del proveedor a buscar.

Para iniciar la búsqueda del nombre ingresado debe dar clic en el botón de búsqueda como se muestra en la imagen similar a la figura 4.11.2.e

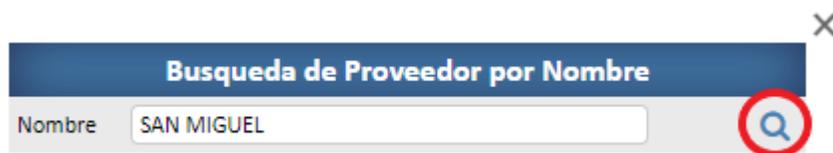


Figura 4.11.2.e Imagen de la pantalla que muestra como iniciar la búsqueda del nombre del proveedor.

Al dar clic en el botón de búsqueda el portal se conectará al web service para obtener los registros de proveedores coincidentes con el nombre del proveedor a buscar. Al concluir la búsqueda se mostrará el listado de proveedores similar a la figura 4.11.2.f



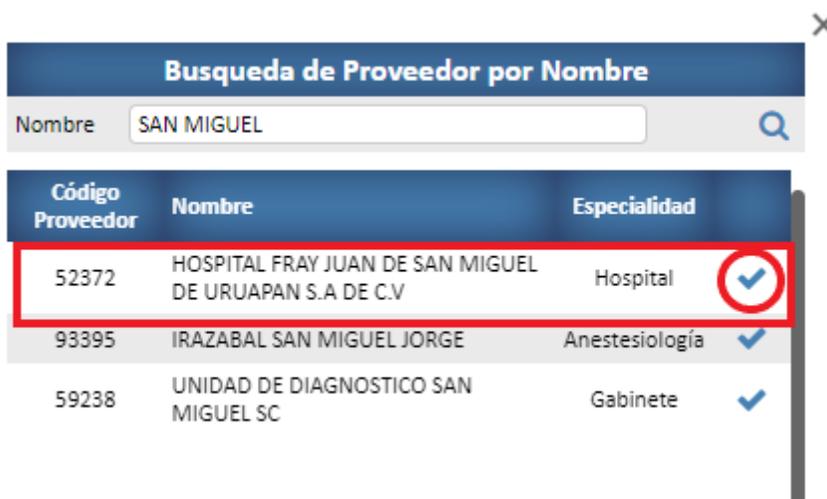
Busqueda de Proveedor por Nombre

Nombre 🔍

Código Proveedor	Nombre	Especialidad	
52372	HOSPITAL FRAY JUAN DE SAN MIGUEL DE URUAPAN S.A DE C.V	Hospital	✓
93395	IRAZABAL SAN MIGUEL JORGE	Anestesiología	✓
59238	UNIDAD DE DIAGNOSTICO SAN MIGUEL SC	Gabinete	✓

Figura 4.11.2.f Imagen de la pantalla que muestra el listado de los proveedores coincidentes con el nombre a buscar.

Para seleccionar un proveedor debe dar clic en el icono de selección correspondiente como se muestra en la imagen de la figura 4.11.2.g



Busqueda de Proveedor por Nombre

Nombre 🔍

Código Proveedor	Nombre	Especialidad	
52372	HOSPITAL FRAY JUAN DE SAN MIGUEL DE URUAPAN S.A DE C.V	Hospital	✓
93395	IRAZABAL SAN MIGUEL JORGE	Anestesiología	✓
59238	UNIDAD DE DIAGNOSTICO SAN MIGUEL SC	Gabinete	✓

Figura 4.11.2.g Imagen de la pantalla que muestra la selección de un proveedor.

Al dar clic en el botón de selección del proveedor se retornará a la pantalla de captura de un nuevo proveedor mostrando los datos correspondientes al proveedor seleccionado como se muestra en la imagen de la figura 4.11.2.h

Figura 4.11.2.h Imagen de la pantalla que muestra los datos de un proveedor seleccionado.

Asignar usuarios que atenderán las incidencias o quejas del proveedor que se está registrando:

Para asignar a un usuario se debe seleccionar el icono “Usuario” similar a como se muestra en la imagen de la figura 4.11.2.i

Zona	Estado	Responsable Asignado
CENTRO	AGUASCALIENTES	
CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	
CENTRO	COLIMA	

Figura 4.11.2.i Imagen de la pantalla que muestra cómo asignar usuarios a un proveedor.

Al dar clic en el botón de “Usuario” se mostrará una imagen similar a la figura 4.11.2.j



Código	Nombre	Selecc.
6	EMILIO BOCANEGRA	✓
7	FERNANDA SALINAS A	✓
8	GERARDO DEL ANGEL	✓
9	JONATHAN GÓMEZ	✓
37	JOSE ANTONIO T C	✓
10	MARGARITA LARA	✓
11	ROSARIO RAMÍREZ	✓
14	ANGELICA GUZMAN	✓
15	MIGUEL HUERTAS	✓

Figura 4.11.2.j Imagen de la pantalla que muestra el listado de usuarios responsables de atender proveedores en el estado de la república seleccionado.

Buscar el dato: Permite la búsqueda de cualquier nombre que se encuentre en la lista. No importa si es en mayúsculas o minúsculas. Al ir tecleando se estarán mostrando los nombres coincidentes con el texto de la búsqueda.

Para volver a mostrar todos se debe dar clic en el icono de “refrescar” localizado aún lado del campo de “Buscar el dato”.

Para seleccionar un usuario se debe dar clic en el icono de selección como se muestra en la imagen similar a la figura 4.11.2.k



Código	Nombre	Selecc.
6	EMILIO BOCANEGRA	✓
7	FERNANDA SALINAS A	✓
8	GERARDO DEL ANGEL	✓
9	JONATHAN GÓMEZ	✓

Figura 4.11.2.k Imagen de la pantalla que muestra la selección de un usuario que será asignado a un proveedor.

Al dar clic en botón de selección del usuario se retornará a la pantalla de registro y se asignará el usuario desplegando el nombre de éste en el estado de la república seleccionado como se muestra en la imagen similar a la figura 4.11.2.l

ALTA

Estatus ALTA ▼

Número de Proveedor 52372 🔍 Buscar por Nombre

Nombre del Proveedor HOSPITAL FRAY JUAN DE SAN MIGUEL DE URUAPAN S.A DE C.V

Especialidad Hospital

Zona	Estado	Responsable Asignado
CENTRO	AGUASCALIENTES	👤
CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	👤x FERNANDA SALINAS A
CENTRO	COLIMA	👤
CENTRO	ESTADO DE MÉXICO	👤

Figura 4.11.2.l Imagen de la pantalla que muestra al usuario seleccionado que será asignado a un proveedor.

Eliminar un usuario asignado:

Para eliminar a un usuario asignado al proveedor se debe dar clic en botón “Usuario” correspondiente como se muestra en la imagen similar a la figura 4.11.2.m

The screenshot shows a form titled 'ALTA' with the following fields:

- Estatus: ALTA (dropdown)
- Número de Proveedor: 52372
- Nombre del Proveedor: HOSPITAL FRAY JUAN DE SAN MIGUEL DE URUAPAN S.A DE C.V.
- Especialidad: Hospital

Below the form is a table with the following data:

Zona	Estado	Responsable Asignado
CENTRO	AGUASCALIENTES	[User Icon]
CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	[User Icon] FERNANDA SALINAS A
CENTRO	COLIMA	[User Icon]
CENTRO	ESTADO DE MÉXICO	[User Icon]

Figura 4.11.2.m Imagen de la pantalla que muestra cómo eliminar una asignación de usuario.

Al dar clic en el botón de eliminar una asignación se quitará el nombre del usuario asignado.

Botón “Aceptar”: Guarda los cambios registrados del proveedor y usuarios asignados.

Cuando no se seleccionó ningún proveedor se enviará el mensaje “Seleccione un proveedor”. Deberá seleccionar al proveedor correspondiente y después puede modificar el registro para asignarle usuarios.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.11.3 Modificación

Para modificar un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.11.3.a

Catálogo - Proveedores				
Buscar el dato <input type="text"/>				
Exportar a Excel				
Agregar	Estatus	Número	Nombre	Especialidad
	ALTA	65666	ALIANZA SALUD PROFESIONAL SC DE C DE RL DE CV	Laboratorio
	ALTA	64038	ALVIA CLINICA DE ALTA ESPECIALIDAD	Quimioterapia
	ALTA	64042	ALVIA CLINICA DE ALTA ESPECIALIDAD	Farmacia
	ALTA	60575	BIOLOGICOS ESPECIALIZADOS SA DE CV	Quimioterapia
	ALTA	62829	BIOLOGICOS ESPECIALIZADOS SA DE CV	Farmacia
	ALTA	65393	CENTRO DE ADMINISTRACION BIOLOGICA SA DE CV	Quimioterapia
	ALTA	65433	CENTRO HOSPITALARIO MAC S.A DE CV.	Farmacia
	ALTA	65506	CENTRO HOSPITALARIO MAC S.A DE CV.	Gabinete
	ALTA	50716	CENTRO HOSPITALARIO MAC S.A. DE CV.	Hospital

Figura 4.11.3.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de modificar un registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.11.3.b.

MODIFICANDO

Estatus

Número de Proveedor

Nombre del Proveedor

Especialidad

Zona	Estado	Responsable Asignado
CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	GERARDO DEL ANGEL
CENTRO	ESTADO DE MÉXICO	GERARDO DEL ANGEL
NORTE	NUEVO LEÓN	GERARDO DEL ANGEL
CENTRO	AGUASCALIENTES	
CENTRO	COLIMA	
CENTRO	GUANAJUATO	
CENTRO	HIDALGO	
CENTRO	JALISCO	
CENTRO	MICHOACAN	
CENTRO	MORELOS	

Modificar
 Cerrar

Figura 4.11.3.b Imagen de la pantalla que muestra los datos a modificar de un registro.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para modificar sus datos se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.11.3.c

MODIFICANDO

Estatus ALTA ▼

Número de Proveedor 65666

Nombre del Proveedor ALIANZA SALUD PROFESIONAL SC DE C DE RL DE CV

Especialidad Laboratorio

Zona	Estado	Responsable Asignado
CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	 GERARDO DEL ANGEL
CENTRO	ESTADO DE MÉXICO	 GERARDO DEL ANGEL
NORTE	NUEVO LEÓN	 GERARDO DEL ANGEL
CENTRO	AGUASCALIENTES	
CENTRO	COLIMA	
CENTRO	GUANAJUATO	
CENTRO	HIDALGO	
CENTRO	JALISCO	
CENTRO	MICHÓACÁN	

✓ Aceptar
✗ Cerrar

Figura 4.11.3.c Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para modificar.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

En la modificación también puede asignar o eliminar usuarios al proveedor seleccionado.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro con las modificaciones se debe dar clic en el botón “Aceptar”.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.11.4 Baja

Para dar de baja un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 4.11.4.a



	Estatus	Número	Nombre	Especialidad
	ALTA	65666	ALIANZA SALUD PROFESIONAL SC DE C DE RL DE CV	Laboratorio
	ALTA	64038	ALVIA CLINICA DE ALTA ESPECIALIDAD	Quimioterapia
	ALTA	64042	ALVIA CLINICA DE ALTA ESPECIALIDAD	Farmacia
	ALTA	60575	BIOLOGICOS ESPECIALIZADOS SA DE CV	Quimioterapia
	ALTA	62829	BIOLOGICOS ESPECIALIZADOS SA DE CV	Farmacia
	ALTA	65393	CENTRO DE ADMINISTRACION BIOLOGICA SA DE CV	Quimioterapia
	ALTA	65433	CENTRO HOSPITALARIO MAC S.A DE CV.	Farmacia
	ALTA	65506	CENTRO HOSPITALARIO MAC S.A DE CV.	Gabinete
	ALTA	50716	CENTRO HOSPITALARIO MAC S.A. DE CV.	Hospital

Figura 4.11.4.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para dar de baja.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 4.11.4.b.



MODIFICANDO

Estatus: ALTA

Número de Proveedor: 65666

Nombre del Proveedor: ALIANZA SALUD PROFESIONAL SC DE C DE RL DE CV

Especialidad: Laboratorio

Zona	Estado	Responsable Asignado
CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	GERARDO DEL ANGEL
CENTRO	ESTADO DE MÉXICO	GERARDO DEL ANGEL
NORTE	NUEVO LEÓN	GERARDO DEL ANGEL
CENTRO	AGUASCALIENTES	
CENTRO	COLIMA	
CENTRO	GUANAJUATO	
CENTRO	HIDALGO	
CENTRO	JALISCO	
CENTRO	MICHOACAN	
CENTRO	MORELOS	

Modificar

 Cerrar

Figura 4.11.4.b Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a dar de baja.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para darlo de baja se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 4.11.4.c

MODIFICANDO

Estatus ALTA ▼

Número de Proveedor 65666

Nombre del Proveedor ALIANZA SALUD PROFESIONAL SC DE C DE RL DE CV

Especialidad Laboratorio

Zona	Estado	Responsable Asignado
CENTRO	CIUDAD DE MÉXICO	 GERARDO DEL ANGEL
CENTRO	ESTADO DE MÉXICO	 GERARDO DEL ANGEL
NORTE	NUEVO LEÓN	 GERARDO DEL ANGEL
CENTRO	AGUASCALIENTES	
CENTRO	COLIMA	
CENTRO	GUANAJUATO	
CENTRO	HIDALGO	
CENTRO	JALISCO	
CENTRO	MICHÓACÁN	

✓ Aceptar
✗ Cerrar

Figura 4.11.4.c Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a modificar.

Estatus: Seleccione la opción “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro y cambiar el estatus se debe dar clic en el botón “Aceptar”.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro eliminado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

4.11.5 Reporte

Para generar un reporte del catálogo debe dar clic en el botón “Exportar a Excel” que se encuentra en la pantalla del listado del catálogo como se muestra en la figura 4.11.5.a



The screenshot shows a web interface titled "Catálogo - Proveedores". At the top, there is a search bar labeled "Buscar el dato" and a green button labeled "Agregar". Below the search bar is a table with the following columns: "Estatus", "Número", "Nombre", and "Especialidad". The table contains 10 rows of provider data. In the top right corner of the interface, there is a green button labeled "Exportar a Excel" with a download icon, which is highlighted with a red rectangular box.

Estatus	Número	Nombre	Especialidad
ALTA	65666	ALIANZA SALUD PROFESIONAL SC DE C DE RL DE CV	Laboratorio
ALTA	64038	ALIVIA CLINICA DE ALTA ESPECIALIDAD	Quimioterapia
ALTA	64042	ALIVIA CLINICA DE ALTA ESPECIALIDAD	Farmacia
ALTA	60575	BIOLOGICOS ESPECIALIZADOS SA DE CV	Quimioterapia
ALTA	62829	BIOLOGICOS ESPECIALIZADOS SA DE CV	Farmacia
ALTA	65393	CENTRO DE ADMINISTRACION BIOLOGICA SA DE CV	Quimioterapia
ALTA	65433	CENTRO HOSPITALARIO MAC S.A DE C.V.	Farmacia
ALTA	65506	CENTRO HOSPITALARIO MAC S.A DE C.V.	Gabinete
ALTA	50716	CENTRO HOSPITALARIO MAC S.A. DE C.V.	Hospital

Figura 4.11.5.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para generar el reporte del catálogo.

El portal bajará el listado en formato de Excel con el nombre “Proveedores.xlsx” al directorio predeterminado de descargas del usuario.

5 Operaciones

5.1 Panel Registro de Incidencias o Quejas

Objetivo: Registrar las incidencias y quejas recibidas de los afiliados y proveedores para dar seguimiento y respuesta en tiempo.

Para seleccionar la opción dar clic en “Operación” del menú de opciones y después clic en “Panel Registro de Incidencias”. Las opciones se muestran como en la figura 5.1.a



Figura 5.1.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Operación” la opción “Panel Registro de Incidencias”.

5.1.1 Vista General

Al seleccionar la opción de “Panel Registro de Incidencias” se muestra una pantalla similar a la figura 5.1.1.a

El listado de las incidencias y quejas se ordena acorde al flujo establecido por el estatus y por horas de respuesta en orden descendente.

Panel - Registro de Incidencias y Quejas							
8		0		0			
Registradas en el Año		Registradas en el Mes		Vistas Sin Respuesta			
Buscar Folio <input type="text"/>		Página 17 de 24					
Agregar	Folio	Estatus Incidencia	Horas Sin Respuesta	Fecha del Reporte	Ciente	Canal de Reporte	
	149	PROCESO DE REGISTRO	1882	14 Apr 2023 00:00:00	0	CORREO ELECTRONICO	FALTA DE MÉDI
	150	PROCESO DE REGISTRO	1882	14 Apr 2023 00:00:00	0	CORREO ELECTRONICO	FALTA DE MÉDI
	151	PROCESO DE REGISTRO	1882	14 Apr 2023 00:00:00	0	CORREO ELECTRONICO	FALTA DE MÉDI
	147	PROCESO DE REGISTRO	2446	13 Mar 2023 12:34:00		CORREO ELECTRONICO	FALTA DE MÉDI
	146	ASIGNADA	2446	13 Mar 2023 12:34:00		CORREO ELECTRONICO	FALTA DE MÉDI
	4304	EN PROCESO	137	25 Jul 2023 17:02:16	134399 INFONAVIT	LLAMADA TELEFÓNICA	PROVEEDO
	33	EN PROCESO	3498	10 Jan 2023 16:02:00	118648 CHUBB SEGUROS MEXICO SA	CORREO ELECTRONICO	PROVEEDO
	2265	CERRADA SE AGENDÓ SERVICIO	0	13 Jun 2023 16:19:37	134399 INFONAVIT	LLAMADA TELEFÓNICA	PROVEEDO

Figura 5.1.1.a Imagen de la pantalla que muestra el listado de incidencias y quejas.

5.1.1.1 Tarjetas de Información

Las tarjetas de información muestran el conteo de incidencias o quejas del usuario que está registrando.

Se muestran al inicio del panel similar a la figura 5.1.1.1.a.



Figura 5.1.1.1.a Imagen de la pantalla que muestra las tarjetas de información.

Registradas en el Año: Muestra el número de incidencias o quejas registradas en el año actual del usuario que está registrando.

Registradas en el Mes: Muestra el número de incidencias o quejas registradas en el año y mes actual del usuario que está registrando.

Vistas Sin Respuesta: Muestra el número de incidencias o quejas registradas en el año y mes actual del usuario que está registrando y que no han tenido seguimiento por el usuario que debe dar respuesta.

5.1.1.2 Agregar Incidencias o Quejas

Para registrar una nueva incidencia se debe dar clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la sección de encabezados de la consulta similar a la figura 5.1.1.2.a.



Figura 5.1.1.2.a Imagen de la pantalla que muestra el icono para registrar una nueva incidencia.

Al dar clic en el botón “Agregar” se abrirá la ventana de registro de incidencias y quejas similar a la figura 5.1.1.2.b.

 This screenshot shows a modal window titled 'Registro de Incidencias y Quejas'. The form contains the following fields and controls:

- 'Folio' and 'Fecha del Reporte' (pre-filled with '24/08/2023 14:45').
- 'Quién Genera la Incidencia o Queja' and 'Estatus del Servicio' (both with 'Seleccione:' dropdown menus).
- 'Número de Afiliación' (text input) and a green 'Buscar por Nombre' button.
- 'Nombre del Afiliado Afectado' (text input).
- 'Pyme' (checkbox).
- 'Teléfono del Afiliado' (text input) with radio buttons for 'Confirmado' and 'Modificar'.
- 'Nuevo Teléfono' (text input).
- 'Correo Electrónico del Afiliado' (text input) with radio buttons for 'Confirmado' and 'Modificar'.
- 'Nuevo Correo' (text input).
- 'Producto' (text input).
- 'Persona Que Llama en' (text input).

 At the bottom of the form are two buttons: a green 'Aceptar' button with a checkmark and an orange 'Cerrar' button with an 'X' icon.

Figura 5.1.1.2.b Imagen de la pantalla que muestra la ventana de registro de incidencias y quejas.

En esta ventana deben ingresar los datos requeridos para el registro de una nueva incidencia.

Cuando se inicia el registro o consulta de una incidencia o queja todos los campos de captura no alcanzan a mostrarse al iniciar el registro, por lo que cada vez que se avanza a un siguiente campo la información se irá desplazando hacia arriba. Puede usar la barra de “scroll” para deslizar los campos según se requiera.

Descripción de los campos de captura y selección:

Folio: Es asignado por el portal después de aceptar el registro de la nueva incidencia o queja.

Fecha del Reporte: Es asignada por el portal mostrando la fecha y hora de inicio del registro de la nueva incidencia o queja.

***Quién Genera la Incidencia o Queja:** Se debe dar clic para mostrar las opciones y seleccionar una de ellas para especificar quién genera el levantamiento de la incidencia o queja.

***Estatus del Servicio:** Se debe dar clic para mostrar las opciones y seleccionar una ellas para especificar el estatus del servicio actual otorgado al afiliado.

Número de Afiliación: Si la incidencia o queja hace referencia a un afiliado se debe se debe ingresar el número de afiliación correspondiente. De lo contrario se debe dejar en blanco este dato.

Al ingresar el número de afiliación y desplazarse a un nuevo campo se realiza la búsqueda vía web service conectando con la base de datos de SASS. Si la búsqueda fue satisfactoria se mostrarán los datos relacionados al afiliado de lo contrario se mostrará el mensaje “El número de afiliado no fue localizado.”.

El portal permite la búsqueda del afiliado para obtener su número de afiliación. Para esto debe dar clic en el botón “Buscar por Nombre” que se encuentra a un lado del campo similar a la figura 5.1.1.2.c.



Figura 5.1.1.2.c Imagen de la pantalla que muestra el botón para buscar por nombre a un afiliado.

Al dar clic en el botón “Buscar por Nombre” se muestra una ventana similar a la figura 5.1.1.2.d.



Figura 5.1.1.2.d Imagen de la pantalla que muestra la ventana para buscar por nombre a un afiliado.

Nombre(s): Debe ingresar el nombre o nombres del afiliado.

Apellido Paterno: Es opcional ingresar el apellido paterno del afiliado. Es recomendable su captura ya que es más rápida y precisa la consulta.

Debe dar clic en el icono para iniciar la búsqueda. Este se encuentra a un lado del campo de apellido paterno similar a la figura 5.1.1.2.e.

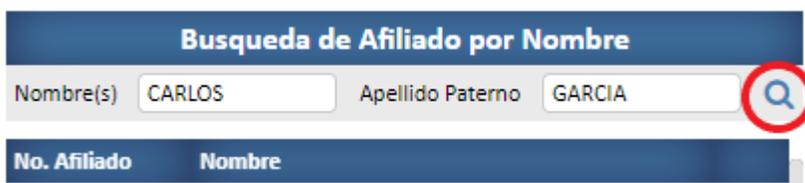


Figura 5.1.1.2.e Imagen de la pantalla que muestra el icono para iniciar la búsqueda del nombre de un afiliado.

El resultado de la consulta desplegará los afiliados que cumplan con el filtro de nombre y/o apellido paterno similar a la figura 5.1.1.2.f.



No. Afiliado	Nombre
204802	CARLOS MANUEL GARCIA DIAZ
552488	ROBERTO CARLOS GARCIA CERVANTES
103627201	JUAN CARLOS GARCIA SALGADO
103627204	CARLOS MAURICIO GARCIA RAMIREZ
106730503	CARLOS ESTEBAN GARCIA DE RAMON
108358901	JUAN CARLOS GARCIA REYES
109117601	CARLOS DANIEL GARCIA VALLE
3290138401	CARLOS ENRIQUE GARCIA MARRON
3290152501	JUAN CARLOS GARCIA MUÑOZ

Figura 5.1.1.2.f Imagen de la pantalla que muestra el resultado de la búsqueda de afiliados según el filtro de nombre y apellido paterno.

Para elegir un afiliado debe dar clic en el icono correspondiente de selección similar a la figura 5.1.1.2.g.

No. Afiliado	Nombre	
204802	CARLOS MANUEL GARCIA DIAZ	✓
552488	ROBERTO CARLOS GARCIA CERVANTES	✓
103627201	JUAN CARLOS GARCIA SALGADO	✓

Figura 5.1.1.2.g Imagen de la pantalla que muestra el icono de selección para elegir un afiliado.

Al dar clic en el icono de selección se cerrará la ventana de búsqueda de afiliados y se retornará a la ventana del registro de una nueva incidencia mostrando el número de afiliado, nombre y Pyme correspondientes similar a la figura 5.1.1.2.h.

Número de Afiliación	552488	Q Buscar por Nombre
Nombre del Afiliado Afectado	ROBERTO CARLOS GARCIA CERVANTES	
Pyme	122887	

Figura 5.1.1.2.h Imagen de la pantalla que muestra los datos del afiliado seleccionado.

Nombre del Afiliado Afectado: Es asignado por el portal cuando el usuario ha seleccionado de la consulta de búsqueda por nombre a un afiliado.

Pyme: Es asignado por el portal cuando el usuario ha seleccionado de la consulta de búsqueda por nombre a un afiliado mostrando el código y nombre de la Pyme relacionada.

Teléfono del Afiliado: Es asignado por el portal cuando el usuario ha seleccionado de la consulta de búsqueda por nombre a un afiliado.

***Confirmado o Modificar:** Si el teléfono mostrado no ha cambiado debe seleccionar la opción "Confirmado". De lo contrario si el teléfono del afiliado es otro debe seleccionar la opción "Modificar" para activar el campo de "Nuevo Teléfono".

***Nuevo Teléfono:** Se activa cuando ha seleccionado la opción "Modificar" y se debe ingresar el nuevo número de teléfono del afiliado.

Correo Electrónico del Afiliado: Es asignado por el portal cuando el usuario ha seleccionado de la consulta de búsqueda por nombre a un afiliado.

***Confirmado o Modificar:** Si el correo electrónico mostrado no ha cambiado debe seleccionar la opción “Confirmado”. De lo contrario si el correo electrónico del afiliado es otro debe seleccionar la opción “Modificar” para activar el campo de “Nuevo Correo Electrónico”.

***Nuevo Correo:** Se activa cuando ha seleccionado la opción “Modificar” y se debe ingresar el nuevo correo electrónico del afiliado.

Producto: Es asignado por el portal cuando el usuario ha seleccionado de la consulta de búsqueda por nombre a un afiliado.

Persona Que Llama en Caso de NO Ser el Titula o Afectado: Se debe ingresar el nombre de la persona que está reportando la incidencia o queja cuando no es directamente afiliado.

Parentesco: Se debe dar clic para mostrar las opciones y seleccionar una opción que relacione el parentesco entre a persona que reporta la incidencia y el afiliado.

Teléfono: Se debe ingresar el número de teléfono de la persona que reporta la incidencia.

Correo Electrónico: Se debe ingresar el correo electrónico de la persona que reporta la incidencia.

Se Solicita Contactar al Afiliado: Seleccione la opción “SI” para indicar que se debe contactar al afiliado de lo contrario seleccione “NO”.

Estado Donde Ocurrió la Incidencia: Se debe dar clic para mostrar el listado de estados de la república. Seleccione el estado requerido o bien teclee el nombre de éste y se irá posicionado en el nombre que coincida con lo tecleado. Para elegir el estado de clic sobre el nombre o la tecla de “enter”.

Localidad Recibida de SASS (No localizada en el portal): Se muestra sólo para las incidencias recibidas de SASS y cuando la localidad no existe en el portal.

Localidad del Estado de la Incidencia: Se debe dar clic para mostrar el listado de localidades del estado de la república seleccionado en el campo anterior. Seleccione la localidad requerida o bien teclee el nombre de ésta y se irá posicionado en el nombre que coincida con lo tecleado. Para elegir la localidad de clic sobre el nombre o la tecla de “enter”.

Canal de Reporte: Se debe dar clic para mostrar las opciones y seleccionar una de ellas para especificar la forma en que fue reportada la incidencia o queja.

Número de Proveedor: Si la incidencia o queja hace referencia a un proveedor se debe se debe ingresar el número de proveedor correspondiente. De lo contrario se debe dejar en blanco este dato.

Al ingresar el número de proveedor y desplazarse a un nuevo campo se realiza la búsqueda vía web service conectando con la base de datos de SASS. Si la búsqueda fue satisfactoria se mostrarán los datos relacionados al proveedor de lo contrario se mostrará el mensaje “El número de proveedor no fue localizado.”.

El portal permite la búsqueda del proveedor para obtener su número correspondiente. Para esto debe dar clic en el botón “Buscar por Nombre” que se encuentra a un lado del campo similar a la figura 5.1.1.2.i.



Figura 5.1.1.2.i Imagen de la pantalla que muestra el botón para buscar por nombre a un proveedor.

Al dar clic en el botón “Buscar por Nombre” se muestra una ventana similar a la figura 5.1.1.2.j.

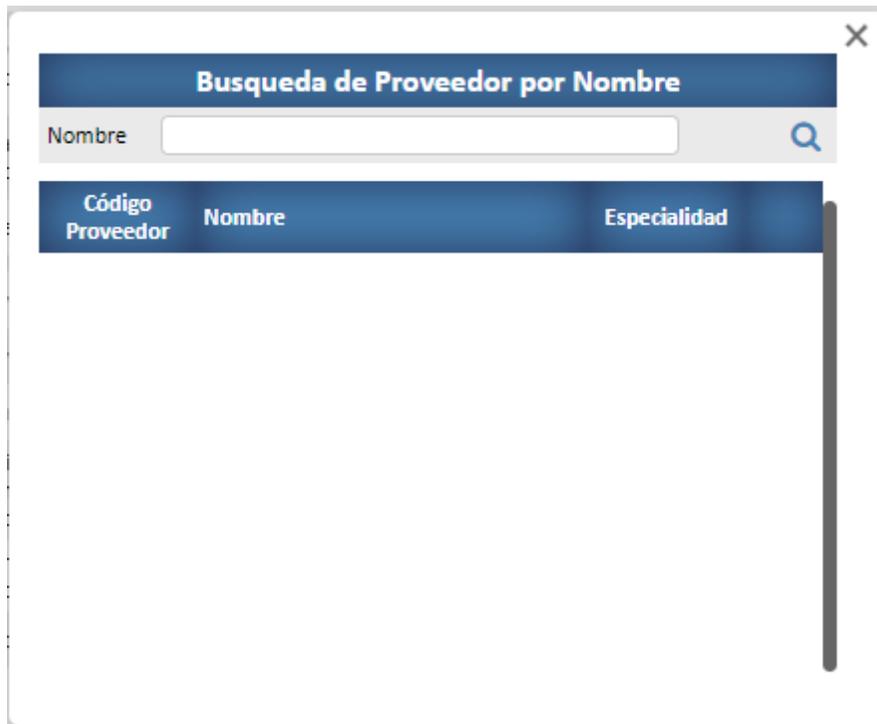


Figura 5.1.1.2.j Imagen de la pantalla que muestra la ventana para buscar por nombre a un proveedor.

Nombre: Debe ingresar una palabra completa que contenga el nombre del proveedor.

Debe dar clic en el icono para iniciar la búsqueda. Este se encuentra a un lado del campo de captura similar a la figura 5.1.1.2.k.



Figura 5.1.1.2.k Imagen de la pantalla que muestra el icono para iniciar la búsqueda del nombre de un proveedor.

El resultado de la consulta desplegará los proveedores que cumplan con el filtro de la palabra ingresada similar a la figura 5.1.1.2.l.

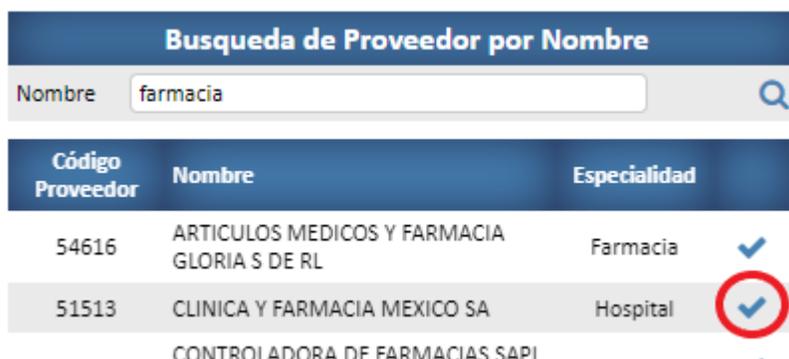


The screenshot shows a search window titled "Busqueda de Proveedor por Nombre". At the top, there is a search bar with the text "farmacia" and a magnifying glass icon. Below the search bar is a table with three columns: "Código Proveedor", "Nombre", and "Especialidad". The table lists seven results, each with a blue checkmark icon in the right margin.

Código Proveedor	Nombre	Especialidad
54616	ARTICULOS MEDICOS Y FARMACIA GLORIA S DE RL	Farmacia
51513	CLINICA Y FARMACIA MEXICO SA	Hospital
50702	CONTROLADORA DE FARMACIAS SAPI DE CV	Farmacia
51720	DISTRIBUIDORA DE FARMACIAS GYM SA DE CV	Farmacia
51833	FARMACIA AMAJ BAUCO	Farmacia
50806	FARMACIA CERNEF SA DE CV	Farmacia
50693	FARMACIA DERMATOLOGICA SA DE CV	Farmacia

Figura 5.1.1.2.l Imagen de la pantalla que muestra el resultado de la búsqueda de proveedores según el filtro de la palabra ingresada.

Para elegir un proveedor debe dar clic en el icono correspondiente de selección similar a la figura 5.1.1.2.m.



This screenshot is similar to the previous one, but the blue checkmark icon in the right margin of the second row (Código Proveedor 51513) is circled in red, indicating it is the selected option.

Código Proveedor	Nombre	Especialidad
54616	ARTICULOS MEDICOS Y FARMACIA GLORIA S DE RL	Farmacia
51513	CLINICA Y FARMACIA MEXICO SA	Hospital
	CONTROLADORA DE FARMACIAS SAPI	

Figura 5.1.1.2.m Imagen de la pantalla que muestra el icono de selección para elegir un proveedor.

Al dar clic en el icono de selección se cerrará la ventana de búsqueda de proveedores y se retornará a la ventana del registro de la nueva incidencia mostrando el número de proveedor, nombre y especialidad correspondientes similar a la figura 5.1.1.2.n.

Número de Proveedor	<input type="text" value="51513"/>	<input type="button" value="Q Buscar por Nombre"/>
Nombre del Proveedor	CLINICA Y FARMACIA MEXICO SA	
Sucursal	<input type="text"/>	
Especialidad o Tipo de Servicio Que Genera la Incidencia	<input type="text" value="Hospital"/>	

Figura 5.1.1.2.n Imagen de la pantalla que muestra los datos del proveedor seleccionado.

Nombre del Proveedor: Es asignado por el portal cuando el usuario ha seleccionado de la consulta de búsqueda por nombre a un proveedor.

***Sucursal:** Se activa cuando el tipo de proveedor seleccionado está clasificado como una farmacia y se debe ingresar el nombre de la sucursal correspondiente.

***Especialidad o Tipo de Servicio Que Genera la Incidencia:** Se debe dar clic para mostrar las opciones y seleccionar una de ellas para especificar la especialidad o tipo de incidencia o queja.

***Fecha de la Incidencia:** Se debe ingresar la fecha en que ocurrió la incidencia o queja o bien puede dar clic en el botón de fecha para seleccionar del calendario la fecha correspondiente.

***Hora de la Incidencia:** Se debe ingresar la hora en que ocurrió la incidencia o queja o bien puede dar clic en el botón de hora para seleccionar el horario correspondiente.

***Descripción de la Incidencia:** Se debe ingresar ampliamente la descripción de la incidencia para tener la mejor atención.

Puede adjuntar los archivos necesarios que respalden la incidencia o queja. Para esto debe dar clic en el botón de "Importar archivos" similar a la figura 5.1.1.2.o.

(Especificar si la atención ya se dio pese a la situación o en su caso si autorizó reembolso y en su caso, cual es la solución esperada.)

Descripción de la Incidencia

Figura 5.1.1.2.o Imagen de la pantalla que muestra el icono para adjuntar archivos a la incidencia o queja.

Después de dar clic en el icono para adjuntar archivos se muestra la ventana de windows para seleccionar el archivo similar a la figura 5.1.1.2.p.

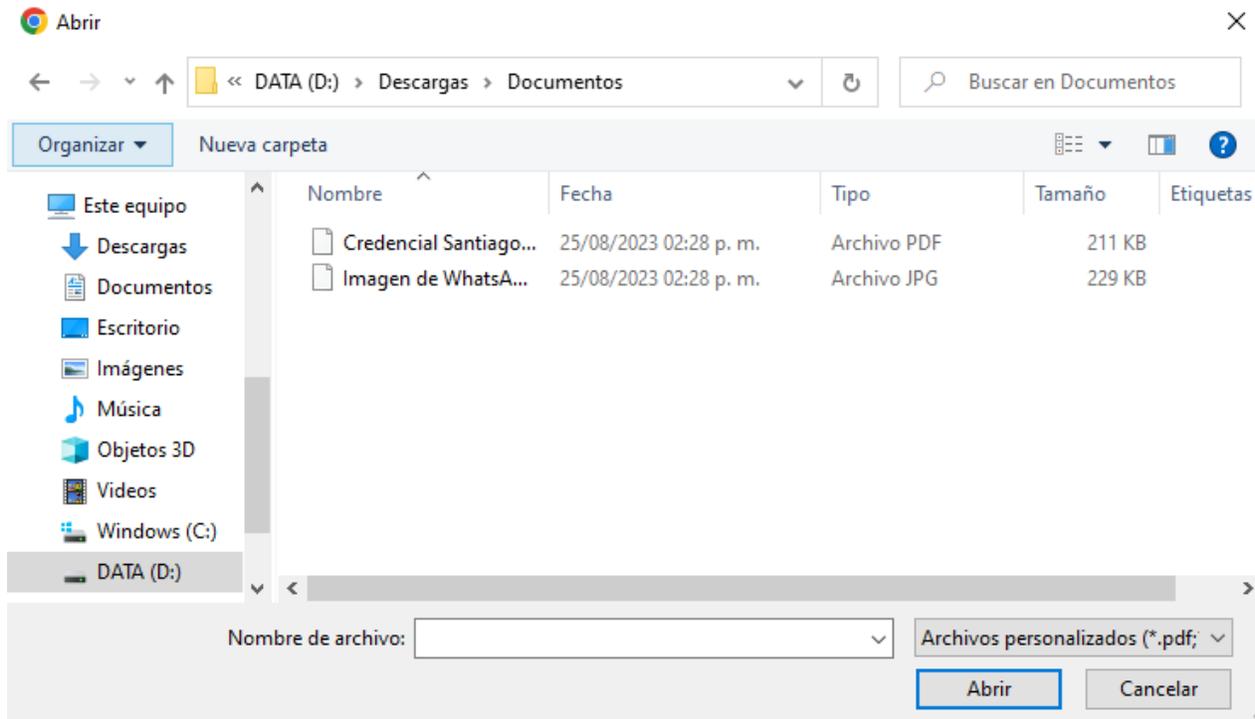


Figura 5.1.1.2.p Imagen de la pantalla que muestra la ventana de windows para adjuntar archivos a la incidencia o queja.

Los tipos de archivos que se muestran son con la extensión PDF o JPG. Seleccione el archivo que desea adjuntar.

Se validará que el archivo no haya sido seleccionado anteriormente para esta incidencia o queja.

Después de seleccionar el archivo se mostrará la ventana con las opciones para indicar el tipo de archivo que está adjuntando similar a la figura 5.1.1.2.q.



Seleccione el tipo de archivo: X

Formato MediAccess

Receta Particular

Credencial del Servicio

Identificación Oficial

Estado de Cuenta

Otro

✓ Aceptar ✕ Cancelar

Figura 5.1.1.2.q Imagen de la pantalla que muestra la ventana con las opciones para seleccionar el tipo de archivo que está adjuntando a la incidencia o queja.

Seleccione el tipo de archivo que está adjuntando y después dar clic en el botón “Aceptar”.

Si no corresponde a ningún tipo de archivo puede seleccionar la opción “Otro” y se mostrará el campo de captura para que ingrese el otro nombre de tipo de archivo.

Al dar clic en el botón “Aceptar” y haber seleccionado la opción “Otro” se validará que haya ingresado el nombre correspondiente.

Después de aceptar el tipo de archivo se retornará a la ventana de registro de la nueva incidencia o queja mostrando el número de archivos que lleva adjuntados similar a la figura 5.1.1.2.r.

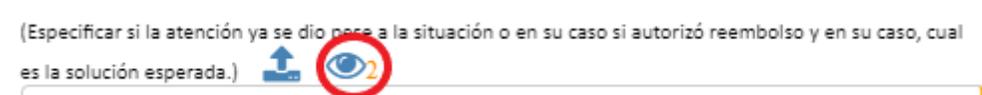


Figura 5.1.1.2.r Imagen de la pantalla que muestra el icono de archivos adjuntos a la incidencia o queja.

Puede dar clic en el icono de archivos adjuntos para ver el listado de archivos y visualizar o eliminar alguno.

Al dar clic en icono de archivos adjuntos se muestra la ventana con e listado de archivos adjuntados similar a la figura 5.1.1.2.s.

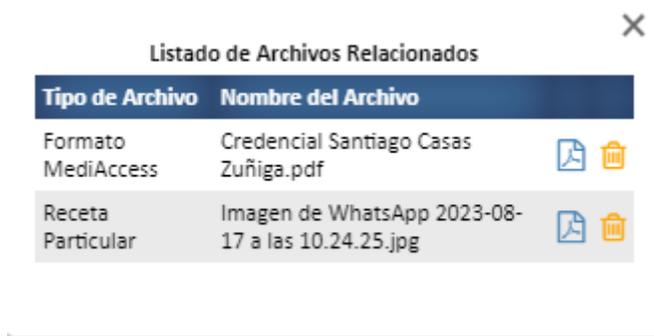


Figura 5.1.1.2.s Imagen de la pantalla que muestra el listado de archivos adjuntados a la incidencia o queja.

Para visualizar el contenido de un archivo en la lista se debe dar clic en el icono correspondiente similar a la figura 5.1.1.2.t.



Figura 5.1.1.2.t Imagen de la pantalla que muestra el icono para visualizar el archivo adjunto a la incidencia o queja.

Al dar clic en el icono para visualizar el archivo adjunto se abrirá una nueva pestaña en el navegador para mostrar el contenido del archivo.

Para eliminar un archivo en la lista se debe dar clic en el icono correspondiente similar a la figura 5.1.1.2.u.



Tipo de Archivo	Nombre del Archivo	
Formato MediAccess	Credencial Santiago Casas Zuñiga.pdf	 
Receta Particular	Imagen de WhatsApp 2023-08-17 a las 10.24.25.jpg	 

Figura 5.1.1.2.u Imagen de la pantalla que muestra el icono para eliminar el archivo adjunto a la incidencia o queja.

Después de dar clic en el icono para eliminar el archivo adjunto se pedirá la confirmación de la eliminación del archivo similar a la figura 5.1.1.2.v.

Cuidado...!!!

En realidad quiere eliminar el archivo:

Tipo: [Receta Particular]

Nombre: [Imagen de WhatsApp 2023-08-17 a las 10.24.25.jpg]

SI, ELIMINAR

CANCELAR

Figura 5.1.1.2.u Imagen de la pantalla que muestra si se confirma la eliminación del archivo adjunto a la incidencia o queja.

Se debe dar clic en el botón “SI, ELIMINAR” para que efectivamente se elimine el archivo de la incidencia o queja.

Si no se desea eliminar el archivo se debe dar clic en el botón “CANCELAR”.

Para regresar al registro de la nueva incidencia o queja se debe cerrar la ventana del listado de archivos adjuntos.

***Respuesta Esperada:** Se debe dar clic para mostrar las opciones y seleccionar una de ellas para especificar la respuesta que se requiere dar a la incidencia o queja.

Especifique la Respuesta Esperada: Ingresar una breve descripción para complementar la respuesta esperada a la incidencia o queja.

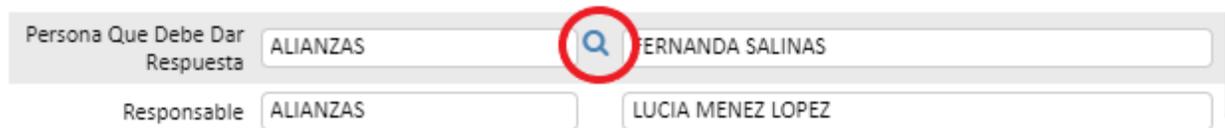
***Persona Que Debe Dar Respuesta:** Este dato es asignado por el portal cuando se ha proporcionado lo siguiente:

1. Se ha seleccionado el estado donde ocurrió la incidencia o queja.
2. Se ha ingresado el proveedor.
3. Se ha seleccionado la clasificación de la incidencia.

En prima instancia se valida si el proveedor debe ser atendido de forma directa por un colaborador. Esto según la configuración del catálogo de proveedores donde se asigna que colaborador atiende por estado.

De lo contrario acorde a la configuración de la matriz de escalamientos se obtiene el responsable según el estado donde ocurrió la incidencia o queja, el tipo de proveedor (persona física o moral) y la clasificación de está ya que se encuentra ligada al área responsable.

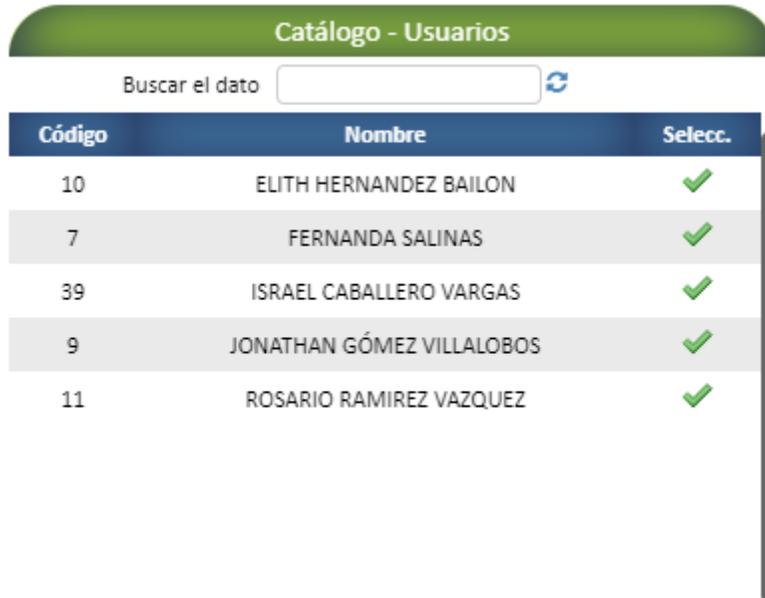
Cuando exista más de un responsable o no se encuentre alguno se mostrará el icono de búsqueda para seleccionar al usuario correspondiente similar a la figura 5.1.1.2.v.



The image shows a screenshot of a web interface with two rows of input fields. The first row is labeled 'Persona Que Debe Dar Respuesta' and contains a dropdown menu with 'ALIANZAS' selected and a search icon (magnifying glass) next to it. The second row is labeled 'Responsable' and contains two dropdown menus, the first with 'ALIANZAS' and the second with 'LUCIA MENEZ LOPEZ'. A red circle highlights the search icon in the first row.

Figura 5.1.1.2.v Imagen de la pantalla que muestra el icono para seleccionar al usuario responsable de atender la incidencia o queja.

Al dar clic en el icono de búsqueda de usuarios se mostrará la ventana con el listado de usuarios relacionados al área asignada a la clasificación de la incidencia o queja seleccionada similar a la figura 5.1.1.2.w.



Código	Nombre	Selecc.
10	ELITH HERNANDEZ BAILON	✓
7	FERNANDA SALINAS	✓
39	ISRAEL CABALLERO VARGAS	✓
9	JONATHAN GÓMEZ VILLALOBOS	✓
11	ROSARIO RAMIREZ VAZQUEZ	✓

Figura 5.1.1.2.w Imagen de la pantalla que muestra la ventana con el listado de usuarios responsables de atender una incidencia o queja según el área de la clasificación.

Se debe dar clic en el icono correspondiente del usuario que debe dar respuesta similar a la figura 5.1.1.2.x.



Código	Nombre	Selecc.
10	ELITH HERNANDEZ BAILON	✓
7	FERNANDA SALINAS	✓
39	ISRAEL CABALLERO VARGAS	✓

Figura 5.1.1.2.x Imagen de la pantalla que muestra el icono para seleccionar al usuario que debe dar respuesta a la incidencia o queja.

Al seleccionar el usuario que atenderá la incidencia o queja el portal retornará al registro de la misma mostrando el área, nombre del usuario que debe dar respuesta y el área y nombre del responsable similar a la figura 5.1.1.2.y.



Persona Que Debe Dar Respuesta	ALIANZAS	Q	FERNANDA SALINAS
Responsable	ALIANZAS		LUCIA MENEZ LOPEZ

Figura 5.1.1.2.y Imagen de la pantalla que muestra al usuario y al responsable que debe dar respuesta a la incidencia o queja.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro de la incidencia o queja se debe dar clic en el botón “Aceptar”.

Se valida que los datos mandatorios fueron capturados de lo contrario se mostrará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Los datos que no fueron llenados y son mandatorios el borde de éstos son marcados en color naranja en este manual son identificados con un “*” asterisco.

Se valida que se haya ingresado un afiliado y/o proveedor ligado a la incidencia o queja de lo contrario se muestra el mensaje “Deberá asignar la incidencia a un afiliado y/o a un proveedor”.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado de la consulta de incidencias o quejas.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado de la consulta de incidencias o quejas.

5.1.1.3 Búsqueda por Folio

Permite la búsqueda de un folio asignado a una incidencia o queja. El campo de captura se muestra arriba de los encabezados de la consulta similar a la figura 5.1.1.3.a



Figura 5.1.1.3.a Imagen de la pantalla que muestra el campo de búsqueda por folio.

Buscar Folio: Debe ingresar el número de folio asignado a la incidencia o queja que desea buscar.

Después de ingresar el folio debe dar clic en el icono de búsqueda. Si el folio es localizado se mostrará el renglón correspondiente de lo contrario dejará en blanco la consulta.

Al dar clic en el icono de búsqueda se activa el botón “Quitar Filtros” similar a la figura 5.1.1.3.b.



Figura 5.1.1.3.b Imagen de la pantalla que muestra el icono para quitar los filtros de la consulta.

Quitar Filtros: Permite eliminar los filtros de la consulta. Deja en blanco el campo de buscar folio y cualquier filtro establecido obteniendo nuevamente la consulta.

5.1.1.4 Paginación

Cuando el resultado de una consulta rebaza el límite de renglones que se pueden desplegar se muestra el número de páginas similar a la figura 5.1.1.4.a.



Figura 5.1.1.4.a Imagen de la pantalla que muestra la paginación de la consulta.

Con los botones de la paginación permite ir al inicio, final, avanzando o retrocediendo en la consulta.

Si se requiere ir a una página en específico se debe ingresar el número de página y dar clic en el botón de “Ir a Página” que se encuentra al lado derecho del contador de última página similar a la figura 5.1.1.4.b.



Figura 5.1.1.4.b Imagen de la pantalla que muestra el icono para ir a una página en específico.

5.1.1.5 Filtros de Consulta

Permiten filtrar el listado según el registro del catálogo seleccionado del encabezado correspondiente similar a la figura 5.1.1.5.a.



Figura 5.1.1.5.a Imagen de la pantalla que muestra el icono del catálogo correspondiente a la columna del encabezado.

Al dar clic en el icono del filtro el portal mostrará la ventana con el listado del catálogo correspondiente a la columna del encabezado similar a la figura 5.1.1.5.b.



Figura 5.1.1.5.b Imagen de la pantalla que muestra el icono del catálogo correspondiente a la columna del encabezado.

Para elegir el registro por el cual se requiere realizar el filtro de la consulta se debe dar clic en el icono de selección similar a la figura 5.1.1.5.c.



Figura 5.1.1.5.c Imagen de la pantalla que muestra el icono de selección para realizar el filtro de la consulta.

Al dar clic en el icono de selección el portal retornará a la ventana del listado de la consulta y mostrará los registros que cumplan con el filtro seleccionado similar a la figura 5.1.1.5.d.

Panel - Registro de Incidencias y Quejas							
10	Registradas en el Año	2	Registradas en el Mes	2	Vistas Sin Respuesta		
Buscar Folio		Página 1 de 1		Quitar Filtros			
Agregar	Folio	Estatus Incidencia	Horas Sin Respuesta	Fecha del Reporte	Cliente	Canal de Reporte	
✎	33	EN PROCESO	3931	10 Jan 2023 16:02:00	118648 CHUBB SEGUROS MEXICO SA	CORREO ELECTRONICO	PROVEEDC
✎	4304	EN PROCESO	570	25 Jul 2023 17:02:16	134399 INFONAVIT	LLAMADA TELEFÓNICA	PROVEEDC

Figura 5.1.1.5.d Imagen de la pantalla que muestra la ventana del listado de la consulta con el filtro seleccionado.

Al establecer un filtro éste se marca en color naranja en el encabezado de la columna correspondiente similar a la figura 5.1.1.5.e.



Figura 5.1.1.5.e Imagen de la pantalla que muestra el icono marcado como filtro de la consulta.

Cuando se establece un filtro para la consulta se muestra el botón “Quitar Filtros” que permite eliminar cualquier filtro de la consulta similar a la figura 5.1.1.5.f.



Figura 5.1.1.5.f Imagen de la pantalla que muestra el icono para quitar los filtros de la consulta.

Al dar clic en el botón “Quitar Filtros” se oculta este botón, se pone en color blanco todos los iconos de los filtros y se reestablece la consulta.

5.1.1.6 Listado de Incidencias o Quejas

Para realizar la consulta se valida la configuración del usuario; si tiene la opción de gestionar las incidencias de SASS, se mostrarán las incidencias o quejas recibidas por el web service y/o sólo aquellas que el usuario haya registrado.

Los datos de la consulta son mostrados en las siguientes columnas:

Bloque de Iconos: Muestra los iconos para consultar o modificar y ver la trazabilidad de una incidencia o queja similar a la figura 5.1.1.6.a.

Agregar	Folio	Estatus Incidencia	Horas Sin Respuesta	Fecha del Reporte	Cliente	Canal de Reporte	
 	33	EN PROCESO	3955	10 Jan 2023 16:02:00	118648 CHUBB SEGUROS MEXICO SA	CORREO ELECTRONICO	PROVEEDC
 	4304	EN PROCESO	592	25 Jul 2023 17:02:16	134399 INFONAVIT	LLAMADA TELEFÓNICA	PROVEEDC

Figura 5.1.1.6.a Imagen de la pantalla que muestra los iconos para consultar o modificar y ver la trazabilidad de una incidencia o queja.

Folio: Es el número asignado por el portal al registrar una nueva incidencia o queja.

Estatus Incidencia: Identifica el estatus en la que se encuentra actualmente una incidencia o queja. Esta columna tiene la opción de poder filtrar la consulta por estatus.

Horas Sin Respuesta: Muestra el número de horas que pasaron desde que se registró hasta que se atendió una incidencia o queja. Si ésta no ha sido atendida mostrará las horas que han pasado sin atender y se estará actualizando de manera automática.

Para verificar la prioridad de atención de las incidencias o quejas el portal identifica a éstas de la siguiente forma:

- Color rojo:** Rebasaron las 48 horas del tiempo límite de respuesta para el primer nivel de escalamiento.
- Color naranja:** Han rebasado las primeras 24 horas de tiempo de respuesta para el primer nivel de escalamiento.
- Color verde:** Están en tiempo dentro de las primeras 24 horas de respuesta para el primer nivel de escalamiento.

Fecha del Reporte: Muestra la fecha y hora en la que fue registrada la incidencia o queja.

Cliente: Muestra el nombre del cliente que está ligado al afiliado, por lo que sólo se muestra el dato si la incidencia o queja tiene registrado un afiliado. Esta columna tiene la opción de poder filtrar la consulta por cliente.

Canal de Reporte: Identifica cómo fue reportada la incidencia o queja. Esta columna tiene la opción de poder filtrar la consulta por canal de reporte.

Clasificación: Identifica la clasificación asignada a la incidencia o queja. Esta columna tiene la opción de poder filtrar la consulta por clasificación.

Proveedor: Muestra el nombre del proveedor asignado, por lo que sólo se muestra el dato si la incidencia o queja tiene registrado un proveedor. Esta columna tiene la opción de poder filtrar la consulta por proveedor.

Fecha de la Incidencia: Muestra la fecha y hora en la que sucedió la incidencia o queja.

Descripción de la Incidencia: Muestra la descripción registrada en la incidencia o queja.

Responsable Nivel 1: Identifica el nombre del usuario asignado la incidencia o queja que debe dar respuesta. Esta columna tiene la opción de poder filtrar la consulta por responsable.

Área que da Respuesta: identifica el área del usuario que debe dar respuesta a la incidencia o queja.

Usuario que Registró: Muestra el nombre del usuario que registró la incidencia o queja.

5.1.1.7 Consultar o Modificar Una Incidencia o Queja

Para consultar o modificar se debe dar clic en el icono correspondiente de la incidencia o queja similar a la figura 5.1.1.7.b.

Agregar	Folio	Estatus Incidencia	Horas Sin Respuesta	Fecha del Reporte	Ciente	Canal de Reporte	PROVEEDOR
	33	EN PROCESO	3959	10 Jan 2023 16:02:00	118648 CHUBB SEGUROS MEXICO SA	CORREO ELECTRONICO	PROVEEDOR
	4304	EN PROCESO	592	25 Jul 2023 17:02:16	134399 INFONAVIT	LLAMADA TELEFÓNICA	PROVEEDOR

Figura 5.1.1.7.b Imagen de la pantalla que muestra el icono para consultar o modificar una incidencia o queja.

Al dar clic para consultar o modificar se muestra la ventana con los datos de la incidencia o queja correspondiente similar a la figura 5.1.1.7.c

Registro de Incidencias y Quejas X

Folio Fecha del Reporte

Quién Genera la Incidencia o Queja

Estatus del Servicio

Número de Afiliación

Nombre del Afiliado Afectado

Pyme

Teléfono del Afiliado

Nuevo Teléfono

Correo Electrónico del Afiliado

Nuevo Correo

Producto

Persona Que Llama en Caso de NO Ser el

Figura 5.1.1.7.c Imagen de la pantalla que muestra la ventana para consultar o modificar una incidencia o queja.

Para continuar consultando los datos de la incidencia o queja se debe oprimir la tecla de avance o retroceso de página o bien usar la barra de scroll.

Si se requiere modificar los datos de la incidencia o queja se debe dar clic en el botón “Modificar”.

Sólo las incidencias o quejas con los siguientes estatus pueden ser modificadas:

1. PROCESO DE REGISTRO
2. RECIBIDA
3. ASIGNADA
4. RECORDATORIO
5. VISTA SIN RESPUESTA
6. EN PROCESO

Al dar clic en el botón “Modificar” se habilitarán los campos de captura y los campos pueden ser modificados. Para mayor referencia de la descripción de los campos dirigirse al apartado 5.1.1.2 “Agregar Incidencias o Quejas”.

5.1.1.8 Solicitar Más Información Para Una Incidencia o Queja

Cuando una incidencia o queja ha tenido respuesta por el usuario al que le fue asignada, se puede solicitar más información si esta respuesta no es satisfactoria.

Para realizar la solicitud se debe dar clic en el icono para consultar o modificar la incidencia o queja correspondiente similar a la figura 5.1.1.8.a.

Agregar	Folio	Estatus Incidencia	Horas Sin Respuesta	Fecha del Reporte	Ciente	Canal de Reporte
	5332	ATENDIDA		18 Aug 2023 12:21:14	157162 ADEMCO COMERCIAL Y CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	LLAMADA TELEFÓNICA FALTA DE MÉDIC

Figura 5.1.1.8.a Imagen de la pantalla que muestra el icono para consultar o modificar una incidencia o queja y solicitar más información.

Al dar clic en el icono se muestra la ventana con los datos de la incidencia o queja correspondiente similar a la figura 5.1.1.8.b.

Registro de Incidencias y Quejas ✕

Folio

Fecha del Reporte

Quién Genera la Incidencia o Queja

Estatus del Servicio

Número de Afiliación

Nombre del Afiliado Afectado

Pyme

Teléfono del Afiliado

Nuevo Teléfono

Correo Electrónico del Afiliado

Nuevo Correo

Producto

Persona Que Llama en Caso de NO Ser el

Solicitar Más Información

Cerrar

Figura 5.1.1.8.b Imagen de la pantalla que muestra los datos de una incidencia o queja para solicitar más información.

Para ingresar la descripción de la solicitud de más información se debe dar clic en el botón “Solicitar Más Información” similar a la figura 5.1.1.8.c.

Producto: Plan Acceso Médico Individual

Persona Que Llama en Caso de NO Ser el: Sin registro

[Solicitar Más Información](#) [Cerrar](#)

Figura 5.1.1.8.c Imagen de la pantalla que muestra el botón “Solicitar Más Información” de una incidencia o queja.

Al dar clic en el botón “Solicitar Más Información” el portal habilita el campo para ingresar la descripción de la 1ra. solicitud de más información similar a la figura 5.1.1.8.d.

Registro de Incidencias y Quejas

pase:Folio: BE0000422721-5fecha : 10/08/23Elegibilidad: E010597643Solicitamos de su apoyo para brindarle alternativas al paciente.Datos de pacienteTeléfono 1: 9931137357Teléfono 2:

Respuesta Esperada: BUSQUEDA DE PROVEEDOR SOLICITADO

Especifique la Respuesta Esperada:

Persona Que Debe Dar Respuesta: ALIANZAS FERNANDA SALINAS

Responsable: ALIANZAS LUCIA MENEZ LOPEZ

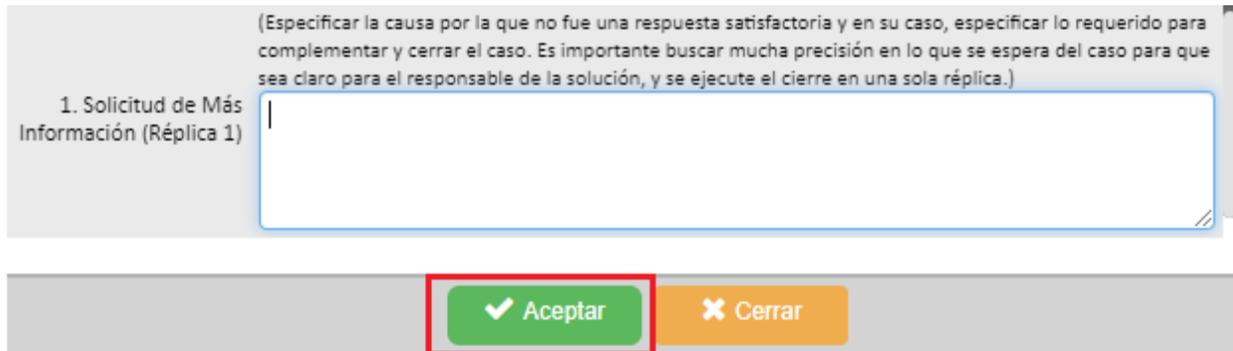
Respuesta a la Incidencia: (Soportar con los correos que alimentan la misma.)
respuesta

1. Solicitud de Más Información (Réplica 1): (Especificar la causa por la que no fue una respuesta satisfactoria y en su caso, especificar lo requerido para complementar y cerrar el caso. Es importante buscar mucha precisión en lo que se espera del caso para que sea claro para el responsable de la solución, y se ejecute el cierre en una sola réplica.)

[Aceptar](#) [Cerrar](#)

Figura 5.1.1.8.d Imagen de la pantalla que muestra el campo para ingresar la 1ra solicitud de información de una incidencia o queja.

Después de ingresar la descripción de la solicitud de información de la incidencia o queja se debe dar clic en el botón “Aceptar” similar a la figura 5.1.1.10.e.



(Especificar la causa por la que no fue una respuesta satisfactoria y en su caso, especificar lo requerido para complementar y cerrar el caso. Es importante buscar mucha precisión en lo que se espera del caso para que sea claro para el responsable de la solución, y se ejecute el cierre en una sola réplica.)

1. Solicitud de Más Información (Réplica 1)

✓ Aceptar ✕ Cerrar

Figura 5.1.1.8.e Imagen de la pantalla que muestra el botón para aceptar la solicitud de información de una incidencia o queja.

El portal valida que se haya ingresado la descripción de la solicitud de información y cambiara el estatus de “Atendida” a “A ESPERA DE MÁS INFORMACIÓN”.

El usuario que debe dar respuesta verá la incidencia o queja con el nuevo estatus y deberá dar réplica a la solicitud de más información.

Se podrán dar hasta 3 solicitudes de información con sus correspondientes réplicas cambiando el estatus de la solicitud de:

A ESPERA DE MÁS INFORMACIÓN: Cuando el usuario que registro la incidencia o queja solicita información adicional a la respuesta inicial cuando fue atendida o a una réplica de la solicitud realizada por el usuario que dio respuesta.

RÉPLICA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Cuando el usuario que debe dar respuesta da réplica a la solicitud de información. En este estatus el usuario que registró podrá nuevamente solicitar una segunda y hasta una tercera solicitud de información. El estatus cambiará nuevamente a “A ESPERA DE MÁS INFORMACIÓN”.

5.1.1.9 Ver la Trazabilidad de Una Incidencia o Queja

La trazabilidad permite ver los estatus por los que ha pasado una incidencia o queja en orden cronológico.

Para ver la trazabilidad se debe dar clic en el icono correspondiente al folio similar a la figura 5.1.1.9.a.

Agregar	Folio	Estatus Incidencia	Horas Sin Respuesta	Fecha del Reporte	Cliente	Canal de Reporte
	5332	ATENDIDA		18 Aug 2023 12:21:14	157162 ADEMCO COMERCIAL Y CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	LLAMADA TELEFÓNICA FALTA DE MÉDIC

Figura 5.1.1.9.a Imagen de la pantalla que muestra el icono para ver la trazabilidad de una incidencia o queja.

Al dar clic en el icono para ver la trazabilidad se muestra la ventana con los diferentes estatus por los que ha pasado una trazabilidad similar a la figura 5.1.1.9.b.

Trazabilidad de la Incidencia		
Folio No. 5332		
Estatus	Usuario	Fecha
PROCESO DE REGISTRO	RECIBIDA DE SASS	18 Aug 2023 12:21:14:943
ASIGNADA	ALEXIS CASAS CANELA	18 Aug 2023 12:25:22:663
VISTA SIN RESPUESTA	FERNANDA SALINAS	18 Aug 2023 12:33:32:910
EN PROCESO	FERNANDA SALINAS	18 Aug 2023 12:33:40:930
ATENDIDA	FERNANDA SALINAS	18 Aug 2023 12:34:46:213

Figura 5.1.1.9.b Imagen de la pantalla que muestra la ventana para ver la trazabilidad de una incidencia o queja.

Se muestra el estatus, el usuario que tuvo la acción y la fecha y hora del momento de la acción.

5.2 Panel Consulta de Incidencias o Quejas

Objetivo: Consultar y dar seguimiento a las incidencias y quejas asignadas dando respuesta dentro de los tiempos de escalamiento.

Para seleccionar la opción dar clic en “Operación” del menú de opciones y después clic en “Panel Consulta de Incidencias”. Las opciones se muestran como en la figura 5.2.a

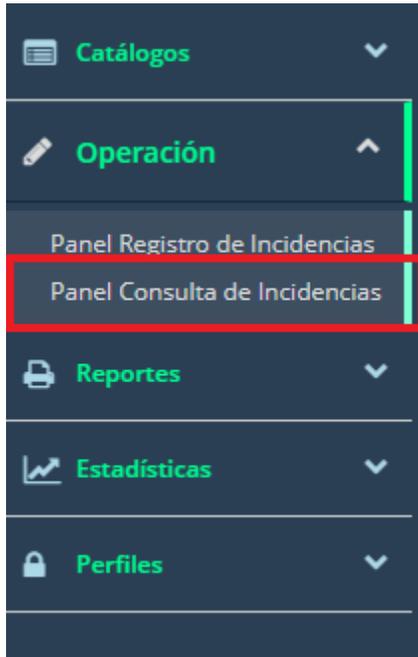


Figura 5.2.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Operación” la opción “Panel Consulta de Incidencias”.

5.2.1 Vista General

Al seleccionar la opción de “Panel Consulta de Incidencias” se muestra una pantalla similar a la figura 5.2.1.a

El listado de las incidencias y quejas se ordena acorde al flujo establecido por el estatus y por horas de respuesta en orden descendente.



Figura 5.2.1.a Imagen de la pantalla que muestra el listado de incidencias y quejas.

5.2.1.1 Tarjetas de Información

Las tarjetas de información muestran el conteo de incidencias o quejas del usuario que está consultando, es decir las que le han sido asignadas para dar respuesta.

Si quien está consultando es un usuario de segundo o tercer nivel se mostrarán las incidencias o quejas de los usuarios que le reportan.

Se muestran al inicio del panel similar a la figura 5.2.1.1.a.



Figura 5.2.1.1.a Imagen de la pantalla que muestra las tarjetas de información del año actual de consulta.

Asignadas en el Año: Muestra el número de incidencias o quejas asignadas en el año actual del usuario que está consultando.

En Proceso en el Año: Muestra el número de incidencias o quejas asignadas en el año al usuario que está consultando, que siguen en proceso de atención y no han sido cerradas. Si el usuario que está consultando es de segundo o tercer nivel es el total de incidencias de los usuarios que le reportan.

Cerradas en el Año: Muestra el número de incidencias o quejas asignadas en el año al usuario que está consultando y han sido cerradas. Si el usuario que está consultando es de segundo o tercer nivel es el total de incidencias de los usuarios que le reportan.

Efectividad: Muestra un gráfico que indica la efectividad de respuesta a las incidencias o quejas asignadas en el año al usuario que está consultando. Si el usuario que está consultando es de segundo o tercer nivel es la efectividad de los usuarios que le reportan.

El porcentaje de efectividad es el total de incidencias o quejas asignadas entre el total de incidencias o quejas atendidas en tiempo (antes de 24 horas).

Al dar clic en cualquiera de las tarjeas de información se mostrarán las tarjetas de información del mes actual de consulta similar a la figura 5.2.1.1.b.



Figura 5.2.1.1.a Imagen de la pantalla que muestra las tarjetas de información del mes actual de consulta.

Asignadas en el Mes: Muestra el número de incidencias o quejas asignadas en el mes actual del usuario que está consultando.

En Proceso en el Mes: Muestra el número de incidencias o quejas asignadas en el mes al usuario que está consultando, que siguen en proceso de atención y no han sido cerradas. Si el usuario que está consultando es de segundo o tercer nivel es el total de incidencias de los usuarios que le reportan.

Cerradas en el Mes: Muestra el número de incidencias o quejas asignadas en el mes al usuario que está consultando y han sido cerradas. Si el usuario que está consultando es de segundo o tercer nivel es el total de incidencias de los usuarios que le reportan.

Efectividad: Muestra un gráfico que indica la efectividad de respuesta a las incidencias o quejas asignadas en el mes al usuario que está consultando. Si el usuario que está consultando es de segundo o tercer nivel es la efectividad de los usuarios que le reportan.

El porcentaje de efectividad es el total de incidencias o quejas asignadas entre el total de incidencias o quejas atendidas en tiempo (antes de 24 horas).

5.2.1.2 Búsqueda por Folio

Permite la búsqueda de un folio asignado a una incidencia o queja. El campo de captura se muestra arriba de los encabezados de la consulta similar a la figura 5.2.1.2.a



Figura 5.2.1.2.a Imagen de la pantalla que muestra el campo de búsqueda por folio.

Buscar Folio: Debe ingresar el número de folio asignado a la incidencia o queja que desea buscar.

Después de ingresar el folio debe dar clic en el icono de búsqueda. Si el folio es localizado se mostrará el renglón correspondiente de lo contrario dejará en blanco la consulta.

Al dar clic en el icono de búsqueda se activa el botón “Quitar Filtros” similar a la figura 5.2.1.2.b.



Figura 5.2.1.2.b Imagen de la pantalla que muestra el icono para quitar los filtros de la consulta.

Quitar Filtros: Permite eliminar los filtros de la consulta. Deja en blanco el campo de buscar folio y cualquier filtro establecido obteniendo nuevamente la consulta.

5.2.1.3 Paginación

Cuando el resultado de una consulta rebaza el límite de renglones que se pueden desplegar se muestra el número de páginas similar a la figura 5.2.1.3.a.

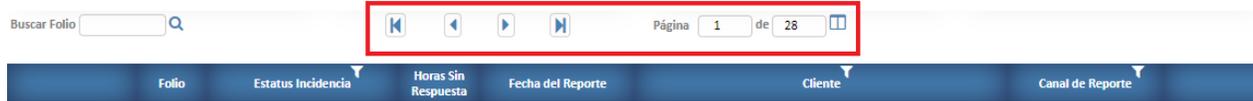


Figura 5.2.1.3.a Imagen de la pantalla que muestra la paginación de la consulta.

Con los botones de la paginación permite ir al inicio, final, avanzando o retrocediendo en la consulta.

Si se requiere ir a una página en específico se debe ingresar el número de página y dar clic en el botón de “Ir a Página” que se encuentra al lado derecho del contador de última página similar a la figura 5.2.1.3.b.



Figura 5.2.1.3.b Imagen de la pantalla que muestra el icono para ir a una página en específico.

5.2.1.4 Filtros de Consulta

Permiten filtrar el listado según el registro del catálogo seleccionado del encabezado correspondiente similar a la figura 5.2.1.4.a.



Figura 5.2.1.4.a Imagen de la pantalla que muestra el icono del catálogo correspondiente a la columna del encabezado.

Al dar clic en el icono del filtro el portal mostrará la ventana con el listado del catálogo correspondiente a la columna del encabezado similar a la figura 5.2.1.4.b.



Figura 5.2.1.4.b Imagen de la pantalla que muestra el icono del catálogo correspondiente a la columna del encabezado.

Para elegir el registro por el cual se requiere realizar el filtro de la consulta se debe dar clic en el icono de selección similar a la figura 5.2.1.4.c.



Figura 5.2.1.4.c Imagen de la pantalla que muestra el icono de selección para realizar el filtro de la consulta.

Al dar clic en el icono de selección el portal retornará a la ventana del listado de la consulta y mostrará los registros que cumplan con el filtro seleccionado similar a la figura 5.2.1.4.d.



Figura 5.2.1.4.d Imagen de la pantalla que muestra la ventana del listado de la consulta con el filtro seleccionado.

Al establecer un filtro éste se marca en color naranja en el encabezado de la columna correspondiente similar a la figura 5.2.1.4.e.



Figura 5.2.1.4.e Imagen de la pantalla que muestra el icono marcado como filtro de la consulta.

Cuando se establece un filtro para la consulta se muestra el botón “Quitar Filtros” que permite eliminar cualquier filtro de la consulta similar a la figura 5.2.1.4.f.

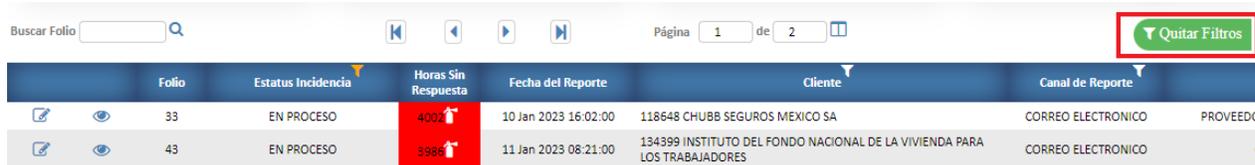


Figura 5.2.1.4.f Imagen de la pantalla que muestra el icono para quitar los filtros de la consulta.

Al dar clic en el botón “Quitar Filtros” se oculta este botón, se pone en color blanco todos los iconos de los filtros y se reestablece la consulta.

5.2.1.5 Listado de Incidencias o Quejas

Se muestran las incidencias o quejas que ha sido asignadas al usuario que está realizando la consulta. Si el usuario es de nivel 2 o 3 se mostrarán todas las incidencias o quejas asignadas a los usuarios que le reportan.

Los datos de la consulta son mostrados en las siguientes columnas:

Bloque de Iconos: Muestra los iconos para consultar o dar seguimiento, cerrar y ver la trazabilidad de una incidencia o queja similar a la figura 5.2.1.5.a.

	Folio	Estatus Incidencia	Horas Sin Respuesta	Fecha del Reporte	Cliente	Canal de Reporte	
	77	EN PROCESO	385	18 Jan 2023 12:22:00	689 MEDI ACCESS SAPI DE CV	CORREO ELECTRONICO	DESABAS
	5332	ATENDIDA		18 Aug 2023 12:21:14	157162 ADEMCÓ COMERCIAL Y CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO	LLAMADA TELEFÓNICA	FALTA DE MÉDIC
	144	CERRADA SE AGENDÓ SERVICIO	1364	13 Mar 2023 12:34:00		CORREO ELECTRONICO	FALTA DE MÉDIC

Figura 5.2.1.5.a Imagen de la pantalla que muestra los iconos para consultar, dar seguimiento, cerrar y ver la trazabilidad de una incidencia o queja.

Folio: Es el número asignado por el portal al registrar una nueva incidencia o queja.

Estatus Incidencia: Identifica el estatus en la que se encuentra actualmente una incidencia o queja. Esta columna tiene la opción de poder filtrar la consulta por estatus.

Horas Sin Respuesta: Muestra el número de horas que pasaron desde que se registró hasta que se atendió una incidencia o queja. Si ésta no ha sido atendida mostrará las horas que han pasado sin atender y se estará actualizando de manera automática.

Para verificar la prioridad de atención de las incidencias o quejas el portal identifica a éstas de la siguiente forma:

- Color rojo:** Rebasaron las 48 horas del tiempo límite de respuesta para el primer nivel de escalamiento.
- Color naranja:** Han rebasado las primeras 24 horas de tiempo de respuesta para el primer nivel de escalamiento.
- Color verde:** Están en tiempo dentro de las primeras 24 horas de respuesta para el primer nivel de escalamiento.

Fecha del Reporte: Muestra la fecha y hora en la que fue registrada la incidencia o queja.

Cliente: Muestra el nombre del cliente que está ligado al afiliado, por lo que sólo se muestra el dato si la incidencia o queja tiene registrado un afiliado. Esta columna tiene la opción de poder filtrar la consulta por cliente.

Canal de Reporte: Identifica cómo fue reportada la incidencia o queja. Esta columna tiene la opción de poder filtrar la consulta por canal de reporte.

Clasificación: Identifica la clasificación asignada a la incidencia o queja. Esta columna tiene la opción de poder filtrar la consulta por clasificación.

Proveedor: Muestra el nombre del proveedor asignado, por lo que sólo se muestra el dato si la incidencia o queja tiene registrado un proveedor. Esta columna tiene la opción de poder filtrar la consulta por proveedor.

Fecha de la Incidencia: Muestra la fecha y hora en la que sucedió la incidencia o queja.

Descripción de la Incidencia: Muestra la descripción registrada en la incidencia o queja.

Responsable Nivel 1: Identifica el nombre del usuario asignado la incidencia o queja que debe dar respuesta. Esta columna tiene la opción de poder filtrar la consulta por responsable y también asignar la incidencia o queja a otro usuario.

Área que da Respuesta: identifica el área del usuario que debe dar respuesta a la incidencia o queja.

Usuario que Registró: Muestra el nombre del usuario que registró la incidencia o queja.

5.2.2 Seguimiento a Una Incidencia o Queja

Después de que una incidencia o queja ha sido registrada y asignada al usuario que debe dar respuesta, éste debe dar seguimiento a la misma ingresando la respuesta correspondiente y en su momento dar réplica a la solicitud de más información si se requiere.

5.2.2.1 Respuesta a Una Incidencia o Queja

Para dar respuesta a una incidencia o queja el usuario que dará respuesta debe ir al panel de consulta de incidencias como se describe en el punto 5.2 de este manual.

Cuando el usuario que debe dar respuesta ingresa al panel de consulta de incidencias el portal relacionará todas aquellas incidencias o quejas que le han sido asignadas. En este momento el portal cambiará el estatus de sus incidencias o quejas asignadas a “VISTA SIN RESPUESTA”.

Para indicar que una incidencia o queja está en proceso de revisión el usuario que debe dar respuesta deberá dar clic en el icono de consulta o modificación correspondiente similar a la figura 5.2.2.1.a.

	Folio	Estatus Incidencia	Horas Sin Respuesta	Fecha del Reporte	Ciente	Canal de Reporte
	4308	ASIGNADA	644	26 Jul 2023 16:33:00	134399 INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES	LLAMADA TELEFÓNICA
	4311	ASIGNADA	495	03 Aug 2023 17:15:00	134399 INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES	CORREO ELECTRONICO

Figura 5.2.2.1.a Imagen de la pantalla que muestra el icono para consultar o modificar una incidencia o queja y dar respuesta.

Se podrá dar respuesta a una incidencia o queja cuando ésta se encuentra en alguno de los siguientes estatus:

- ASIGNADA
- RECORDATORIO
- VISTA SIN RESPUESTA
- EN PROCESO

Al dar clic en el icono de consultar o modificar se mostrará la ventana con los datos de la incidencia o queja similar a la figura 5.2.2.1.b.



Registro de Incidencias y Quejas

Folio	4308	Fecha del Reporte	26/07/2023 16:33:00
Quién Genera la Incidencia o Queja	ASEGURADO		
Estatus del Servicio	PENDIENTE		
Número de Afiliación	33781703		
Nombre del Afiliado Afectado	ALINNA NUÑEZ BARRON		
Pyme	134399	INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES	
Teléfono del Afiliado	5615334316		
Nuevo Teléfono	5615334316		
Correo Electrónico del Afiliado			
Nuevo Correo			
Producto	SEGURO DE GASTO MÉDICO MENOR INFONAVIT		
Persona Que Llama en Caso de NO Ser el Afiliado			

Figura 5.2.2.1.b Imagen de la pantalla que muestra la ventana de la incidencia o queja a la que se dará respuesta.

Para ingresar la respuesta a se debe dar clic en el botón “Modificar” similar a la figura 5.2.2.1.c.



Figura 5.2.2.1.c Imagen de la pantalla que muestra el botón para modificar y dar respuesta a una incidencia o queja.

Al dar clic en el botón “Modificar” se habilita el campo para ingresar la respuesta a la incidencia o queja similar a la figura 5.2.2.1.d.

The screenshot shows a web form titled "Registro de Incidencias y Quejas". The form contains several fields: "Fecha de la Incidencia" (25/07/2023), "Hora de la Incidencia" (05:34 p. m.), "Descripción de la Incidencia" (Prueba celular), "Respuesta Esperada" (BUSQUEDA DE PROVEEDOR SOLICITADO), "Persona Que Debe Dar Respuesta" (ALIANZAS, ELITH HERNANDEZ BAILON), and "Responsable" (ALIANZAS, LUCIA MENEZ LOPEZ). The "Respuesta a la Incidencia" field is highlighted with a red border and contains a red box around the text input area. Below the form are two buttons: "Aceptar" (green) and "Cerrar" (orange).

Figura 5.2.2.1.d Imagen de la pantalla que muestra el campo para dar respuesta una incidencia o queja.

Respuesta a la Incidencia: Ingrese la descripción de la respuesta a la incidencia o queja y después dar clic en el botón “Aceptar” similar a la figura 5.2.2.1.e.

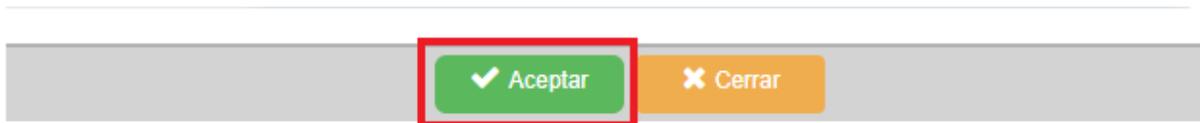


Figura 5.2.2.1.d Imagen de la pantalla que muestra el botón para aceptar y guardar la respuesta a una incidencia o queja.

Al dar clic en el botón “Aceptar” se registrará la respuesta a la incidencia o queja, se notificará vía correo la respuesta al usuario que registró y se cambiará el estatus de la incidencia o queja a “ATENDIDA”.

Se retornará a la ventana de consulta de incidencias.

5.2.2.2 Réplica a Una Incidencia o Queja

Para dar réplica a una incidencia o queja el usuario al que se le asignó debe ir al panel de consulta de incidencias como se describe en el punto 5.2 de este manual.

Cuando el usuario que debe dar réplica ingresa al panel de consulta de incidencias el portal relacionará todas aquellas incidencias o quejas que le han sido asignadas. El usuario podrá filtrar los folios con estatus "A ESPERA DE MÁS INFORMACIÓN" o filtrar el folio al que se le dará réplica.

Para ingresar la réplica se debe dar clic en el icono para consultar o modificar una incidencia o queja del folio correspondiente similar a la figura 5.2.2.2.a.



Folio	Estatus Incidencia	Horas Sin Respuesta	Fecha del Reporte	Ciiente	Canal de Reporte
32	A ESPERA DE MÁS INFORMACIÓN	24	13 Sep 2023 15:19:26	41981 VIA EDUCACION AC	LLAMADA TELEFÓNICA

Figura 5.2.2.2.a Imagen de la pantalla que muestra el icono para consultar o modificar una incidencia o queja y dar réplica.

Se podrá dar réplica a una incidencia o queja cuando ésta se encuentra sólo en el estatus:

- a. A ESPERA DE MÁS INFORMACIÓN

Al dar clic en el icono de consultar o modificar se mostrará la ventana con los datos de la incidencia o queja similar a la figura 5.2.2.2.b.



Registro de Incidencias y Quejas

Folio	32	Fecha del Reporte	13/09/2023 15:19:26
Quién Genera la Incidencia o Queja	ASEGURADO		
Estatus del Servicio	PENDIENTE		
Número de Afiliación	604041		
Nombre del Afiliado Afectado	ROBERTO OLVERA OJEDA		
Pyme	41981	VIA EDUCACION AC	
Teléfono del Afiliado	8180293450		
Nuevo Teléfono	8180293450		
Correo Electrónico del Afiliado	roberto_olvera_ojeda@yahoo.com.mx		
Nuevo Correo	roberto_olvera_ojeda@yahoo.com.mx		
Producto	Plan de Acceso Médico con Asistencia Funeraria		
Persona Que Llama en Caso de NO Ser el	Sin_registro		

Figura 5.2.2.2.b Imagen de la pantalla que muestra la ventana de la incidencia o queja a la que se dará réplica.

Para ingresar la réplica a se debe dar clic en el botón “Complementar Respuesta a Réplica” similar a la figura 5.2.2.2.c.



Figura 5.2.2.2.c Imagen de la pantalla que muestra el botón para modificar y dar réplica a una incidencia o queja.

Al dar clic en el botón “Complementar Respuesta a Réplica” se habilita el campo para ingresar la réplica a la incidencia o queja similar a la figura 5.2.2.2.d.

The screenshot shows the 'Registro de Incidencias y Quejas' interface. At the top, there is a blue header with the title 'Registro de Incidencias y Quejas'. Below the header, there are two input fields: 'Responsable' with the value 'ALIANZAS' and another field with the value 'AUGUSTO HERNÁNDEZ PEREZ'. The main content area is divided into sections. The first section, 'Respuesta a la Incidencia', contains a text area with the following content: '(Soportar con los correos que alimentan la misma.) Estimados buen día, Nos comunicamos con él proveedor 65787 HOSPITAL ELIPSE y reitera la forma de su proceso para agendar citas para las especialidades:'. The second section, '1. Solicitud de Más Información (Réplica 1)', contains a text area with the following content: '(Especificar la causa por la que no fue una respuesta satisfactoria y en su caso, especificar lo requerido para complementar y cerrar el caso. Es importante buscar mucha precisión en lo que se espera del caso para que sea claro para el responsable de la solución, y se ejecute el cierre en una sola réplica.) 1. Solicitud de Más Información (Réplica 1) Bue día, Solicitamos de su apoyo en concertar cita con el asegurado con la especialidad antes mencionada. Datos de afiliado: Teléfono 1: 8180293450'. The third section, '1. Complemento de Respuesta (a Réplica 1)', contains a text area that is currently empty and is highlighted with a red border. At the bottom of the interface, there are two buttons: a green button with a checkmark and the text 'Aceptar', and an orange button with an 'X' and the text 'Cerrar'.

Figura 5.2.2.2.d Imagen de la pantalla que muestra el campo para dar réplica una incidencia o queja.

Complemento de Respuesta (a Réplica 1): Ingrese la descripción de la réplica a la incidencia o queja y después dar clic en el botón “Aceptar” similar a la figura 5.2.2.2.e.



Figura 5.2.2.2.d Imagen de la pantalla que muestra el botón para aceptar y guardar la réplica a una incidencia o queja.

Al dar clic en el botón “Aceptar” se registrará la réplica a la incidencia o queja, se notificará vía correo la réplica al usuario que registró y se cambiará el estatus de la incidencia o queja a “RÉPLICA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN”.

Se retornará a la ventana de consulta de incidencias.

El usuario que registró verá la incidencia o queja con el nuevo estatus “RÉPLICA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN”.

Se podrán dar solicitar hasta 3 solicitudes de información con sus correspondientes réplicas cambiando el estatus de la solicitud de:

A ESPERA DE MÁS INFORMACIÓN: Cuando el usuario que registro la incidencia o queja solicita información adicional a la respuesta inicial cuando fue atendida o a una réplica de la solicitud realizada por el usuario que dio respuesta.

RÉPLICA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Cuando el usuario que debe dar respuesta da réplica a la solicitud de información. En este estatus el usuario que registró podrá nuevamente solicitar una segunda y hasta una tercera solicitud de información. El estatus cambiará nuevamente a “A ESPERA DE MÁS INFORMACIÓN”.

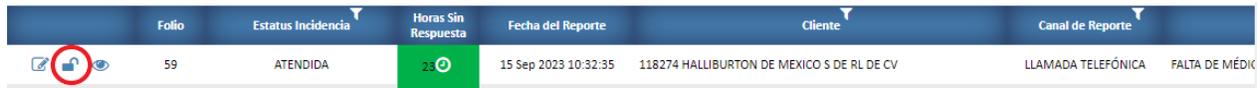
5.2.2.3 Cerrar Una Incidencia o Queja

Se podrá cerrar una incidencia o queja cuando ésta se encuentra en alguno de los siguientes estatus:

- ATENDIDA
- A ESPERA DE MÁS INFORMACIÓN
- RÉPLICA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Para cerrar una incidencia o queja el usuario que tiene el perfil correspondiente debe ingresar a la opción del panel de consulta de incidencias como se describe en el punto 5.2 de este manual.

Se debe dar clic en el icono de cerrar una incidencia o queja similar a la figura 5.2.2.3.a.



	Folio	Estatus Incidencia	Horas Sin Respuesta	Fecha del Reporte	Cliente	Canal de Reporte
	59	ATENDIDA	23	15 Sep 2023 10:32:35	118274 HALLIBURTON DE MEXICO S DE RL DE CV	LLAMADA TELEFÓNICA FALTA DE MÉDIC

Figura 5.2.2.3.a Imagen de la pantalla que muestra el icono para cerrar una incidencia o queja.

Al dar clic en icono para cerrar una incidencia o queja se muestra el listado de tipos de estatus de cierre similar a la figura 5.2.2.3.b.



Código	Nombre	Selec.
10	CERRADA SE AGENDÓ SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/>
11	CERRADA SE ATENDIÓ POR REEMBOLSO	<input checked="" type="checkbox"/>
12	CERRADA INSUFICIENCIA DE RED	<input checked="" type="checkbox"/>
13	CERRADA PAPELERÍA ENVIADA	<input checked="" type="checkbox"/>
14	CONCLUIDA	<input checked="" type="checkbox"/>
15	DECLINADA	<input checked="" type="checkbox"/>

Figura 5.2.2.3.b Imagen de la pantalla que muestra el listado de tipos de estatus de cierre.

Para indicar que la incidencia o queja será cerrada se debe seleccionar el tipo de estatus de cierre correspondiente similar a la figura 5.2.2.3.c.

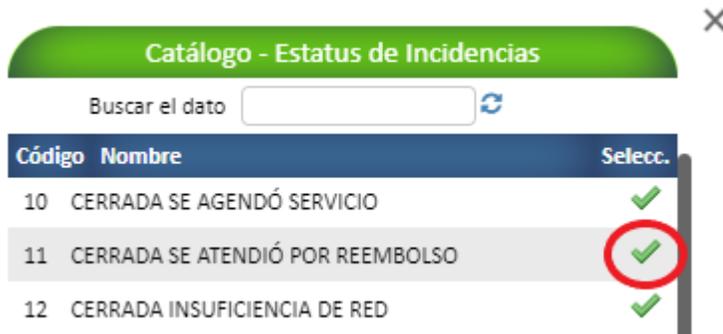


Figura 5.2.2.3.c Imagen de la pantalla que muestra el icono para seleccionar el tipo de estatus de cierre para la incidencia o queja.

Al dar clic en el icono correspondiente el portal retorna a la pantalla de consulta de incidencias y quejas notificando vía correo al usuario que registró que la incidencia o queja ha sido cerrada.

5.2.2.4 Ver la Trazabilidad de Una Incidencia o Queja

La trazabilidad permite ver los estatus por los que ha pasado una incidencia o queja en orden cronológico.

Para ver la trazabilidad se debe dar clic en el icono correspondiente al folio similar a la figura 5.2.2.4.a.

Folio	Estatus Incidencia	Horas Sin Respuesta	Fecha del Reporte	Cliente	Canal de Reporte
54	CERRADA INSUFICIENCIA DE RED	13	15 Sep 2023 00:50:00	134399 INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES	LLAMADA TELEFÓNICA
50	CERRADA INSUFICIENCIA DE RED	10	14 Sep 2023 23:42:00	134399 INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES	LLAMADA TELEFÓNICA

Figura 5.2.2.4.a Imagen de la pantalla que muestra el icono para ver la trazabilidad de una incidencia o queja.

Al dar clic en el icono para ver la trazabilidad se muestra la ventana con los diferentes estatus por los que ha pasado una trazabilidad similar a la figura 5.2.2.4.b.

Trazabilidad de la Incidencia		
Folio No.	54	
Estatus	Usuario	Fecha
ASIGNADA	ALEXIS CASAS CANELA	15 Sep 2023 00:50:00:000
VISTA SIN RESPUESTA	ELITH HERNANDEZ BAILON	15 Sep 2023 12:29:41:587
EN PROCESO	ADRIANA BRETÓN LAGUNAS	15 Sep 2023 12:49:01:497
ATENDIDA	ELITH HERNANDEZ BAILON	15 Sep 2023 13:01:01:553
CERRADA INSUFICIENCIA DE RED	ALEXIS CASAS CANELA	15 Sep 2023 13:06:06:793

Figura 5.2.2.4.b Imagen de la pantalla que muestra la ventana para ver la trazabilidad de una incidencia o queja.

Se muestra el estatus, el usuario que tuvo la acción y la fecha y hora del momento de la acción.

5.2.2.5 Asignar Nuevo Responsable de Atender Una Incidencia o Queja

Para asignar a un nuevo responsable de atender una incidencia o queja debe ir al panel de consulta de incidencias como se describe en el punto 5.2 de este manual.

El portal muestra la consulta con el listado de incidencias o quejas y se deberá desplazar a la derecha del panel con la barra de scroll hasta llegar a la columna “Responsable Nivel 1”.

En la columna “Responsable Nivel 1” se muestran los usuarios a los que les ha sido asignada una incidencia o queja y se muestra al inicio de cada nombre de usuario el icono correspondiente para asignar un nuevo responsable.

El icono para asignar un nuevo responsable sólo se muestra si el usuario que está realizando la consulta tiene el perfil para realizar nuevas asignaciones.

Se podrá asignar un nuevo responsable para aquellas incidencias o quejas que aún no han sido cerradas.

Para asignar un nuevo responsable se debe dar clic en el icono correspondiente al folio de la incidencia o queja similar a la figura 5.2.2.5.a.

Proveedor	Fecha de la Incidencia	Descripción de la Incidencia	Responsable Nivel 1	Área Que da Respuesta	Usuario Que Registró
	12 Sep 2023 14:22:00	Se comunica Srta. Mariana Ganiño, Solicitando autorización de medicamentos, sin embargo al momento de intentar generar l	 IVAN COVARRUBIAS	SISTEMAS	EDUARDO EDIVALDO GONZALEZ MELENDEZ
	15 Sep 2023 12:37:47	Se comunica Srta. Maria Teresa Lopez familiar del asegurado BENJAMIN VILLEGAS MEDINA de la localidad de Puerto Vallarta	 ETH HERNANDEZ BAILON	ALIANZAS	ALEXIS CASAS CANELA
CENTROS DE SALUD S.A DE	15 Sep 2023 14:49:33	Se comunica la srta. Patricia Ramirez de SAN ANGEL INN CHAPULTEPEC (65541) Alcald?a Cuauht?moc, CDMX, solicitando autor	 IVAN COVARRUBIAS	SISTEMAS	ALEXIS CASAS CANELA
	15 Sep 2023 17:50:35	Se comunica solicitando cita con ginec?logo para LILA ESTHER DE LA CRUZ CARRASCO en Villahermosa, Tabasco, solicito sea	 JONATHAN GÓMEZ VILLALOBOS	ALIANZAS	ALEXIS CASAS CANELA

Figura 5.2.2.5.a Imagen de la pantalla que muestra el icono para asignar un nuevo responsable a una incidencia o queja.

Al dar clic en el icono para asignar un nuevo responsable se mostrará una ventana para seleccionar el nuevo usuario que gestionará la incidencia o queja similar a la figura 5.2.2.5.b.



The screenshot shows a window titled 'Catálogo - Usuarios'. At the top, there is a search bar with the text 'Buscar el dato' and a refresh icon. Below the search bar is a table with three columns: 'Código', 'Nombre', and 'Selecc.'. The table contains ten rows of user data, each with a green checkmark in the 'Selecc.' column.

Código	Nombre	Selecc.
43	CELINA YBETH RODRIGUEZ DEL TORO	✓
10	ELITH HERNANDEZ BAILON	✓
7	FERNANDA SALINAS PARRA	✓
9	JONATHAN GÓMEZ VILLALOBOS	✓
11	ROSARIO RAMIREZ VAZQUEZ	✓
2	AUGUSTO HERNÁNDEZ PEREZ	✓
3	LUCIA MENEZ LOPEZ	✓
4	ROCIO GUEVARA CONSTANTE	✓
1	ADRIANA BRETÓN LAGUNAS	✓

Figura 5.2.2.5.b Imagen de la pantalla que muestra la ventana para asignar un nuevo responsable de la incidencia o queja seleccionada.

Para asignar el nuevo responsable se debe dar clic en el icono de selección similar a la figura 5.2.2.5.c.



This screenshot is identical to the previous one, but the green checkmark in the 'Selecc.' column for the user with code 7 (FERNANDA SALINAS PARRA) is circled in red to indicate it is the target for selection.

Código	Nombre	Selecc.
43	CELINA YBETH RODRIGUEZ DEL TORO	✓
10	ELITH HERNANDEZ BAILON	✓
7	FERNANDA SALINAS PARRA	✓
9	JONATHAN GÓMEZ VILLALOBOS	✓
11	ROSARIO RAMIREZ VAZQUEZ	✓
2	AUGUSTO HERNÁNDEZ PEREZ	✓
3	LUCIA MENEZ LOPEZ	✓
4	ROCIO GUEVARA CONSTANTE	✓
1	ADRIANA BRETÓN LAGUNAS	✓

Figura 5.2.2.5.c Imagen de la pantalla que muestra el icono de selección para asignar un nuevo responsable a una incidencia o queja.

Al dar clic en el icono de selección se mostrará un mensaje similar a la figura 5.2.2.5.d.

Reasignar Incidencia(s)

La(s) incidencias del responsable: ELITH HERNANDEZ BAILON serán gestionadas ahora por el usuario:
FERNANDA SALINAS PARRA

REASIGNAR LA INCIDENCIA SELECCIONADA

REASIGNAR LAS INCIENCIAS POR CERRAR.

CANCELAR

Figura 5.2.2.5.d Imagen de la pantalla que muestra el mensaje para confirmar la asignación de un nuevo responsable de la incidencia o queja seleccionada.

Deberá dar clic a la opción que considere necesaria:

- a. REASIGNAR LA INCIDENCIA SELECCIONADA: Se asignará el nuevo responsable al folio de la incidencia o queja seleccionada.
- b. REASIGNAR LAS INCIDENCIAS POR CERRAR: Se asignará el nuevo responsable a todas las incidencias o quejas por cerrar que corresponden al mismo usuario del folio seleccionado.
- c. CANCELAR: Se anulará la asignación del nuevo usuario.

Al dar clic en alguna de las opciones para reasignar, el portal realizará la asignación del nuevo usuario al folio o folios según la respuesta indicada.

6 Reportes

6.1 Relación de Incidencias

Objetivo: Generar el listado de incidencias o quejas registradas en el portal.

Para seleccionar la opción dar clic en “Reportes” del menú de opciones y después clic en “Relación de Incidencias”. Las opciones se muestran como en la figura 6.1.a



Figura 6.1.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Reportes” la opción “Relación de Incidencias”.

Al dar clic en la opción “Relación de Incidencias” se muestra la ventana para configurar los filtros que se aplicarán en el listado correspondiente similar a la figura 6.1.b.

Relación de Incidencias

Periodo a Reportar: Septiembre 2023

Reportar Incidencias del Estado de: Todos

Reportar	Estatus
<input type="checkbox"/>	PROCESO DE REGISTRO
<input type="checkbox"/>	RECIBIDA
<input type="checkbox"/>	ASIGNADA
<input type="checkbox"/>	RECORDATORIO
<input type="checkbox"/>	VISTA SIN RESPUESTA

Reportar Usuarios del Área: Todas

Reportar	Área	Responsable
<input type="checkbox"/>	ALIANZAS	CELINA YBETH RODRIGUEZ DEL TORO
<input type="checkbox"/>	SISTEMAS	CELSO SANTIAGO CAMPERO
<input type="checkbox"/>	ESTADISTICA / BI / ECE	CINTLI GARCIA HERNANDEZ
<input type="checkbox"/>	ALIANZAS	ELITH HERNANDEZ BAILON
<input type="checkbox"/>	ALIANZAS	FERNANDA SALINAS PARRA

[Exportar a Excel](#)

Figura 6.1.b Imagen de la pantalla que muestra la configuración de los filtros para generar el listado de incidencias o quejas.

Periodo a Reportar: Permite seleccionar el mes y año para el cual se requiere listar las incidencias o quejas. Se podrá seleccionar la opción “Todos” para listar todos los folios del año indicado.

Reportar Incidencias del Estado de: Permite seleccionar el estado de la República para el cual se requiere listar las incidencias o quejas. Se podrá seleccionar la opción “Todos” para listar todos los estados de la República. Esta es la opción por defecto.

Estatus: Permite seleccionar uno o varios estatus que se requieran listar en el reporte de las incidencias o quejas. Se podrá dar clic en el casillero “Reportar” para seleccionar todos los estatus.

Reportar Usuarios del Área: Permite seleccionar un área o todas para mostrar los usuarios correspondientes y seleccionar los que deberán aparecer en el listado.

Se podrá seleccionar uno o varios usuarios y si se requiere mostrar en el listado a todos se debe dar clic en el casillero “Reportar”.

Para generar el listado con los filtros indicados se debe dar clic en el botón “Exportar a Excel” similar a la figura 6.1.c.



Figura 6.1.c Imagen de la pantalla que muestra el botón “Exportar a Excel” para generar el listado de incidencias o quejas.

Al dar clic en el botón “Exportar a Excel” el portal descargará el listado en la ruta de descargas del usuario que está generando el reporte.

7 Estadísticas

Objetivo: Mostrar de forma gráfica los datos que permitan evaluar y analizar los tiempos de respuesta sobre las incidencias o quejas.

Cada tipo de gráfico muestra un bloque de tarjetas de información que se describen en esta sección. Sólo la primera tarjeta que corresponde al filtro de consulta del gráfico se describirá en la sección correspondiente.

7.1 Tarjetas de Información

Muestran el contador de incidencias o quejas del año indicado en la tarjeta del filtro de consulta similar a la figura 7.1.a.



Figura 7.1.a Imagen de la pantalla que muestra las tarjetas de información sobre las incidencias o quejas.

Asignadas en el Año: Informa sobre el número de incidencias recibidas en el año indicado.

En Proceso en el Año: Informa sobre el número de incidencias que siguen en proceso y aún no han sido cerradas en el año indicado.

Cerradas en el Año: Informa sobre el número de incidencias cerradas en el año indicado.

Cerradas en Tiempo: Informa sobre el número de incidencias cerradas y que fueron atendidas en tiempo en el año indicado.

Cerradas Fuera de Tiempo: Informa sobre el número de incidencias cerradas fuera de tiempo en el año indicado.

7.2 Gráficos del Día

Muestra el conteo y gráfico de las incidencias o quejas recibidas al día y que están en tiempo o fuera de tiempo de ser atendidas similar a la figura 7.2.a.



Figura 7.2.a Imagen de la pantalla que muestra los gráficos del día sobre las incidencias o quejas.

En Tiempo Hoy: Muestra el contador de las incidencias o quejas al día y que aún están a tiempo de ser atendidas.

Fuera de Tiempo Hoy: Muestra el contador de las incidencias o quejas al día y que están fuera de tiempo de ser atendidas.

Se podrá dar clic en el botón “Datos” en cada gráfico para mostrar el contador de las incidencias o quejas similar a la figura 7.2.b.



Figura 7.2.b Imagen de la pantalla que muestra el botón “Datos” para mostrar el contador de las incidencias o quejas.

Al dar clic en el botón “Datos” se mostrará la tabla con el contador de incidencias similar a la figura 7.2.c.



Figura 7.2.b Imagen de la pantalla que muestra la tabla con el contador de las incidencias o quejas.

Para volver a mostrar el gráfico se debe dar clic en el botón “Gráfico” similar a la figura 7.2.c



Figura 7.2.c Imagen de la pantalla que muestra el botón “Gráfico” para regresar el gráfico de las incidencias o quejas.

Al dar clic en el botón “Gráfico” se volverá a mostrar el gráfico correspondiente del día.

7.3 Sobre Incidencias

Para seleccionar la opción dar clic en “Estadísticas” del menú de opciones y después clic en “Sobre Incidencias”. Las opciones se muestran como en la figura 7.3.a



Figura 7.3.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Estadísticas” la opción “Sobre Incidencias”.

Al dar clic en la opción “Sobre Incidencias” se abre una nueva pestaña en el navegador que muestra las estadísticas sobre incidencias similar a la figura 7.3.b.



Figura 7.3.b Imagen de la pantalla que muestra la pestaña con las estadísticas sobre incidencias o quejas.

Se muestra una sección de tarjetas de información que se describe en la sección 7.1 de este manual.

La tarjeta de filtros de la Consulta para este tipo de gráfico es similar a la figura 7.3.c

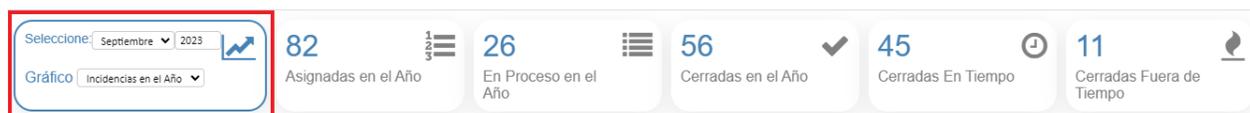


Figura 7.3.c Imagen de la pantalla que muestra la tarjeta de filtros de la consulta para obtener las estadísticas sobre incidencias.

La tarjeta de filtros permite seleccionar varias opciones para mostrar la estadística de los datos en los gráficos.

Periodo: Seleccionar el mes y año que se requiere para obtener las estadísticas correspondientes.

Gráfico: Seleccionar si las estadísticas se obtendrán en base a:

- Incidencias en el Año
- Incidencias en el Mes
- Incidencias Por Mes

Al seleccionar un mes o año o bien al seleccionar alguno de los filtros se actualizará el gráfico correspondiente.

Incidencias en el Año: Muestra las incidencias o quejas en el año indicado agrupadas por clasificación de incidencia similar a la figura 7.3.d.



Figura 7.3.d Imagen de la pantalla que muestra el gráfico de incidencias o quejas en el año agrupadas por clasificación de incidencia.

El gráfico agrupa cada clasificación en:

- Asignadas
- En Proceso
- Cerradas
- En Tiempo
- Fuera de Tiempo

Incidencias en el Mes: Muestra las incidencias o quejas en el mes y año indicados agrupadas por clasificación de incidencia similar a la figura 7.3.e.



Figura 7.3.e Imagen de la pantalla que muestra el gráfico de incidencias o quejas en el mes y año indicados agrupadas por clasificación de incidencia.

Incidencias Por Mes: Muestra las incidencias o quejas por mes en el año indicado similar a la figura 7.3.f.



Figura 7.3.f Imagen de la pantalla que muestra el gráfico de incidencias o quejas por mes en el año indicado.

Para mostrar la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico que está consultando se debe dar clic en el botón “Datos” similar a la figura 7.3.g.

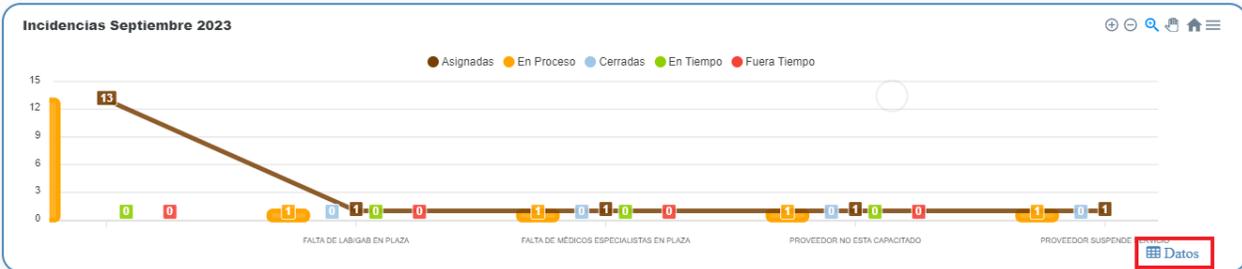


Figura 7.3.g Imagen de la pantalla que muestra el botón “Datos” para consultar la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico correspondiente.

Al dar clic en botón “Datos” se mostrará la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico correspondiente similar a la figura 7.3.h.

Incidencia	Asignadas	En Proceso	Cerradas	en Tiempo	Fuera de Tiempo
FALTA DE LAB/GAB EN PLAZA	13	13	0	0	0
FALTA DE MÉDICOS ESPECIALISTAS EN PLAZA	1	1	0	0	0
PROVEEDOR NO ESTA CAPACITADO	1	1	0	0	0
PROVEEDOR SUSPENDE SERVICIO	1	1	0	0	0
Totales	17	17	0	0	0

Gráfico

Figura 7.3.h Imagen de la pantalla que muestra la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico correspondiente.

Para volver a mostrar el gráfico se debe dar clic en el botón “Gráfico” similar a la figura 7.3.i.

Incidencias Septiembre 2023

Incidencia	Asignadas	En Proceso	Cerradas	en Tiempo	Fuera de Tiempo
	13	13	0	0	0
FALTA DE LAB/GAB EN PLAZA	1	1	0	0	0
FALTA DE MÉDICOS ESPECIALISTAS EN PLAZA	1	1	0	0	0
PROVEEDOR NO ESTA CAPACITADO	1	1	0	0	0
PROVEEDOR SUSPENDE SERVICIO	1	1	0	0	0
Totales	17	17	0	0	0



Figura 7.3.i Imagen de la pantalla que muestra el botón “Gráfico” para regresar al gráfico de las incidencias o quejas correspondiente.

Al dar clic en el botón “Gráfico” se volverá a mostrar el gráfico correspondiente.

7.4 Sobre Responsables

Para seleccionar la opción dar clic en “Estadísticas” del menú de opciones y después clic en “Sobre Responsables”. Las opciones se muestran como en la figura 7.4.a



Figura 7.4.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Estadísticas” la opción “Sobre Responsables”.

Al dar clic en la opción “Sobre Responsables” se abre una nueva pestaña en el navegador que muestra las estadísticas sobre responsables similar a la figura 7.4.b.

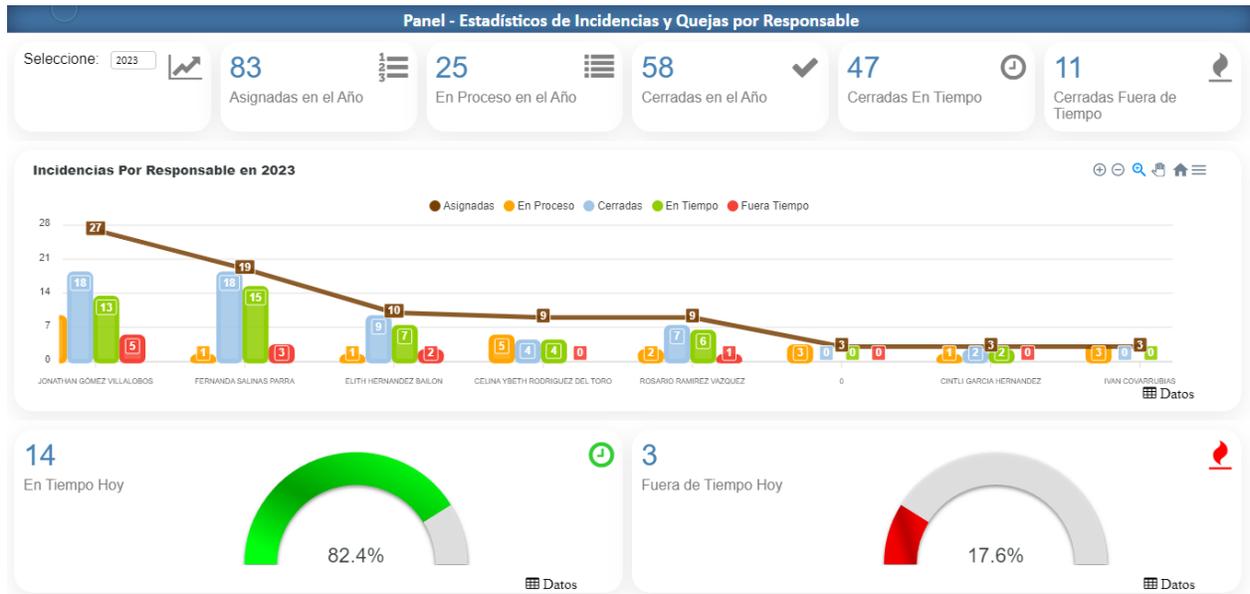


Figura 7.4.b Imagen de la pantalla que muestra la pestaña con las estadísticas sobre responsables.

Se muestra una sección de tarjetas de información que se describe en la sección 7.1 de este manual.

La tarjeta de filtros de la Consulta para este tipo de gráfico es similar a la figura 7.4.c



Figura 7.4.c Imagen de la pantalla que muestra la tarjeta de filtros de la consulta para obtener las estadísticas sobre responsables.

La tarjeta de filtros permite seleccionar el año para mostrar la estadística de los datos en los gráficos.

Al seleccionar un año se actualizará el gráfico correspondiente.

Incidencias Por Responsable en el Año: Muestra las incidencias o quejas en el año indicado agrupadas por responsable de atender las incidencias o quejas similar a la figura 7.4.d.



Figura 7.4.d Imagen de la pantalla que muestra el gráfico de incidencias o quejas en el año agrupadas por responsable.

El gráfico agrupa cada clasificación en:

- Asignadas
- En Proceso
- Cerradas
- En Tiempo
- Fuera de Tiempo

Para mostrar la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico que está consultando se debe dar clic en el botón “Datos” similar a la figura 7.4.e.



Figura 7.4.e Imagen de la pantalla que muestra el botón “Datos” para consultar la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico correspondiente.

Al dar clic en botón “Datos” se mostrará la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico correspondiente similar a la figura 7.4.f.

Incidentes Por Responsable en 2023

Responsable	Asignadas	En Proceso	Cerradas	en Tiempo	Fuera de Tiempo
JONATHAN GÓMEZ VILLALOBOS	27	9	18	13	5
FERNANDA SALINAS PARRA	19	1	18	15	3
ELITH HERNANDEZ BAILON	10	1	9	7	2
CELINA YBETH RODRIGUEZ DEL TORO	9	5	4	4	0
ROSARIO RAMIREZ VAZQUEZ	9	2	7	6	1
0	3	3	0	0	0
CINTLI GARCIA HERNANDEZ	3	1	2	2	0
IVAN COVARRUBIAS	3	3	0	0	0
Totales	83	25	58	47	11



Figura 7.4.f Imagen de la pantalla que muestra la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico correspondiente.

Para volver a mostrar el gráfico se debe dar clic en el botón “Gráfico” similar a la figura 7.4.g.

Incidentes Por Responsable en 2023

Responsable	Asignadas	En Proceso	Cerradas	en Tiempo	Fuera de Tiempo
JONATHAN GÓMEZ VILLALOBOS	27	9	18	13	5
FERNANDA SALINAS PARRA	19	1	18	15	3
ELITH HERNANDEZ BAILON	10	1	9	7	2
CELINA YBETH RODRIGUEZ DEL TORO	9	5	4	4	0
ROSARIO RAMIREZ VAZQUEZ	9	2	7	6	1
0	3	3	0	0	0
CINTLI GARCIA HERNANDEZ	3	1	2	2	0
IVAN COVARRUBIAS	3	3	0	0	0
Totales	83	25	58	47	11



Figura 7.4.g Imagen de la pantalla que muestra el botón “Gráfico” para regresar al gráfico de las incidencias o quejas correspondiente.

Al dar clic en el botón “Gráfico” se volverá a mostrar el gráfico correspondiente.

7.5 Sobre Zonas

Para seleccionar la opción dar clic en “Estadísticas” del menú de opciones y después clic en “Sobre Zonas”. Las opciones se muestran como en la figura 7.5.a



Figura 7.5.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Estadísticas” la opción “Sobre Zonas”.

Al dar clic en la opción “Sobre Zonas” se abre una nueva pestaña en el navegador que muestra las estadísticas sobre incidencias agrupadas por zonas similar a la figura 7.5.b.

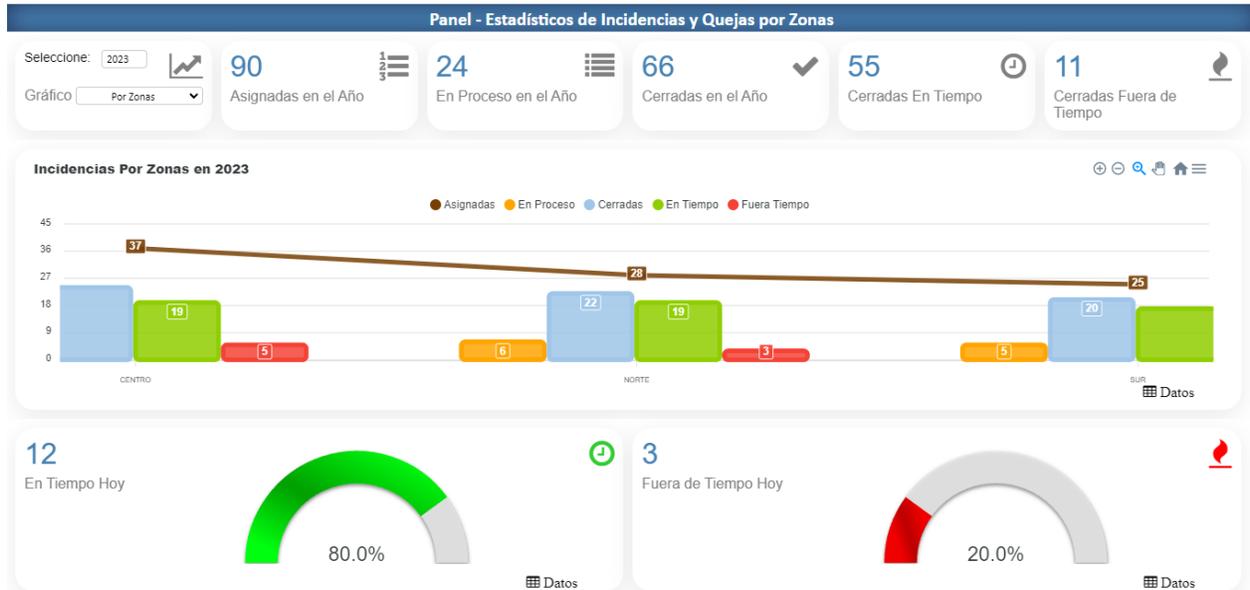


Figura 7.5.b Imagen de la pantalla que muestra la pestaña con las estadísticas sobre zonas.

Se muestra una sección de tarjetas de información que se describe en la sección 7.1 de este manual.

La tarjeta de filtros de la Consulta para este tipo de gráfico es similar a la figura 7.5.c



Figura 7.5.c Imagen de la pantalla que muestra la tarjeta de filtros de la consulta para obtener las estadísticas sobre zonas.

La tarjeta de filtros permite seleccionar varias opciones para mostrar la estadística de los datos en los gráficos.

Año: Seleccionar el año que se requiere para obtener las estadísticas correspondientes.

Gráfico: Seleccionar si las estadísticas se obtendrán en base a:

- Por Zonas
- Estados Zona CENTRO
- Estados Zona NORTE
- Estados Zona SUR

Al seleccionar un año o bien al seleccionar alguno de los filtros se actualizará el gráfico correspondiente.

Por Zonas: Muestra las incidencias o quejas en el año indicado agrupadas por zonas similar a la figura 7.5.d.



Figura 7.5.d Imagen de la pantalla que muestra el gráfico de incidencias o quejas en el año agrupadas por zonas.

El gráfico agrupa cada clasificación en:

- Asignadas
- En Proceso
- Cerradas
- En Tiempo
- Fuera de Tiempo

Estados Zona CENTRO: Muestra las incidencias o quejas del año indicado por estados de la zona centro similar a la figura 7.5.e.



Figura 7.5.e Imagen de la pantalla que muestra el gráfico de incidencias o quejas del año indicado por estados de la zona centro.

Estados Zona NORTE: Muestra las incidencias o quejas del año indicado por estados de la zona norte similar a la figura 7.5.f.



Figura 7.5.f Imagen de la pantalla que muestra el gráfico de incidencias o quejas del año indicado por estados de la zona norte.

Estados Zona SUR: Muestra las incidencias o quejas del año indicado por estados de la zona sur similar a la figura 7.5.g.



Figura 7.5.g Imagen de la pantalla que muestra el gráfico de incidencias o quejas del año indicado por estados de la zona sur.

Para mostrar la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico que está consultando se debe dar clic en el botón “Datos” similar a la figura 7.5.h.



Figura 7.5.h Imagen de la pantalla que muestra el botón “Datos” para consultar la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico correspondiente.

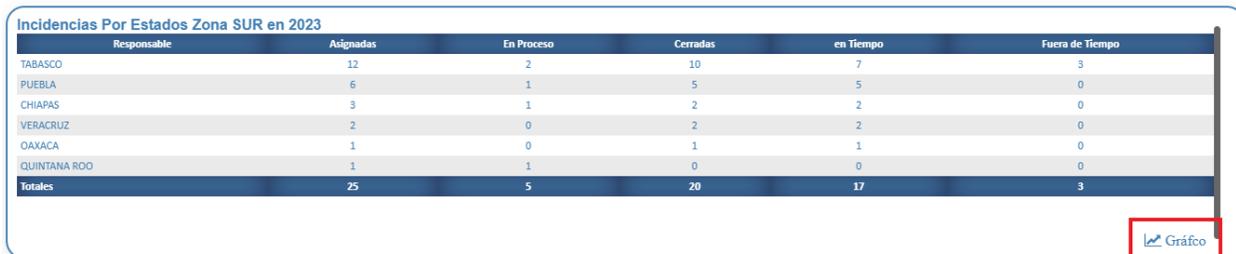
Al dar clic en botón “Datos” se mostrará la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico correspondiente similar a la figura 7.5.i.



Responsable	Asignadas	En Proceso	Cerradas	en Tiempo	Fuera de Tiempo
TABASCO	12	2	10	7	3
PUEBLA	6	1	5	5	0
CHIAPAS	3	1	2	2	0
VERACRUZ	2	0	2	2	0
OAXACA	1	0	1	1	0
QUINTANA ROO	1	1	0	0	0
Totales	25	5	20	17	3

Figura 7.5.i Imagen de la pantalla que muestra la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico correspondiente.

Para volver a mostrar el gráfico se debe dar clic en el botón “Gráfico” similar a la figura 7.5.i.



Responsable	Asignadas	En Proceso	Cerradas	en Tiempo	Fuera de Tiempo
TABASCO	12	2	10	7	3
PUEBLA	6	1	5	5	0
CHIAPAS	3	1	2	2	0
VERACRUZ	2	0	2	2	0
OAXACA	1	0	1	1	0
QUINTANA ROO	1	1	0	0	0
Totales	25	5	20	17	3

Figura 7.5.i Imagen de la pantalla que muestra el botón “Gráfico” para regresar al gráfico de las incidencias o quejas correspondiente.

Al dar clic en el botón “Gráfico” se volverá a mostrar el gráfico correspondiente.

7.6 Sobre Estados MX

Para seleccionar la opción dar clic en “Estadísticas” del menú de opciones y después clic en “Sobre Estados MX”. Las opciones se muestran como en la figura 7.6.a



Figura 7.6.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Estadísticas” la opción “Sobre Estados MX”.

Al dar clic en la opción “Sobre Estados MX” se abre una nueva pestaña en el navegador que muestra las estadísticas sobre los estados de la República similar a la figura 7.6.b.



Figura 7.6.b Imagen de la pantalla que muestra la pestaña con las estadísticas sobre los estados de la República.

Se muestra una sección de tarjetas de información que se describe en la sección 7.1 de este manual.

La tarjeta de filtros de la Consulta para este tipo de gráfico es similar a la figura 7.6.c



Figura 7.6.c Imagen de la pantalla que muestra la tarjeta de filtros de la consulta para obtener las estadísticas sobre estados de la República.

La tarjeta de filtros permite seleccionar el año para mostrar la estadística de los datos en los gráficos.

Al seleccionar un año se actualizará el gráfico correspondiente.

Incidencias Por Estados MX: Muestra las incidencias o quejas en el año indicado agrupadas por estados de la República similar a la figura 7.6.d.



Figura 7.6.d Imagen de la pantalla que muestra el gráfico de incidencias o quejas en el año agrupadas por estados de la República.

El gráfico agrupa cada clasificación en:

- Asignadas
- En Proceso
- Cerradas
- En Tiempo
- Fuera de Tiempo

Para mostrar la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico que está consultando se debe dar clic en el botón “Datos” similar a la figura 7.6.e.



Figura 7.6.e Imagen de la pantalla que muestra el botón “Datos” para consultar la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico correspondiente.

Al dar clic en botón “Datos” se mostrará la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico correspondiente similar a la figura 7.6.f.

Responsable	Asignadas	En Proceso	Cerradas	en Tiempo	Fuera de Tiempo
CIUDAD DE MÉXICO	18	7	11	8	3
TABASCO	12	2	10	7	3
NUEVO LEÓN	8	3	5	5	0
JALISCO	7	2	5	4	1
PUEBLA	6	1	5	5	0
CHIHUAHUA	5	2	3	3	0
BAJA CALIFORNIA	4	0	4	4	0
ESTADO DE MÉXICO	4	4	0	0	0
CHIAPAS	3	1	2	2	0
NAVARRA	3	0	3	2	1

Figura 7.6.f Imagen de la pantalla que muestra la tabla del contador de incidencias o quejas del gráfico correspondiente.

Para volver a mostrar el gráfico se debe dar clic en el botón “Gráfico” similar a la figura 7.6.g.

Responsable	Asignadas	En Proceso	Cerradas	en Tiempo	Fuera de Tiempo
CIUDAD DE MÉXICO	18	7	11	8	3
TABASCO	12	2	10	7	3
NUEVO LEÓN	8	3	5	5	0
JALISCO	7	2	5	4	1
PUEBLA	6	1	5	5	0
CHIHUAHUA	5	2	3	3	0
BAJA CALIFORNIA	4	0	4	4	0
ESTADO DE MÉXICO	4	4	0	0	0
CHIAPAS	3	1	2	2	0
NAVARRA	3	0	3	2	1

Figura 7.6.g Imagen de la pantalla que muestra el botón “Gráfico” para regresar al gráfico de las incidencias o quejas correspondiente.

Al dar clic en el botón “Gráfico” se volverá a mostrar el gráfico correspondiente.

8 Perfiles

8.1 Vista General

Para seleccionar la opción dar clic en “Perfiles” del menú de opciones y después clic en “Registro”. Las opciones se muestran como en la figura 8.1.a

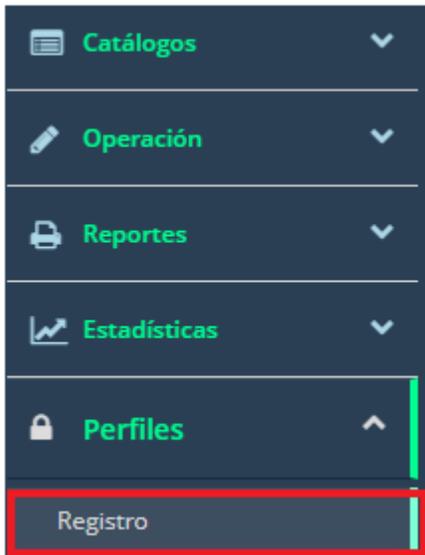


Figura 8.1.a Imagen de la pantalla para seleccionar del menú “Perfiles” la opción “Registro”.

Al seleccionar la opción de “Registro” se muestra una pantalla similar a la figura 8.1.b

En la cual se listan los registros en orden alfabético. Cada registro podrá ser modificado dando clic en el icono correspondiente.



Figura 8.1.b Imagen de la pantalla que muestra el listado perfiles.

Campos y botones en la pantalla:

Buscar el dato: Permite la búsqueda de cualquier nombre que se encuentre en la lista. No importa si es en mayúsculas o minúsculas. Al ir tecleando se estarán mostrando los nombres coincidentes con el texto de la búsqueda.

Para volver a mostrar todos se debe dar clic en el icono de “refrescar” localizado aún lado del campo de “Buscar el dato”.

Exportar a Excel: Genera la importación del catálogo correspondiente a los perfiles en formato de Excel.

Agregar: Permite agregar nuevos registros al catálogo.

8.2 Alta

Para agregar un nuevo registro se debe dar clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la pantalla del listado similar a la figura 8.2.a



Figura 8.2.a Imagen de la pantalla que muestra el botón para agregar un nuevo registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 8.2.b

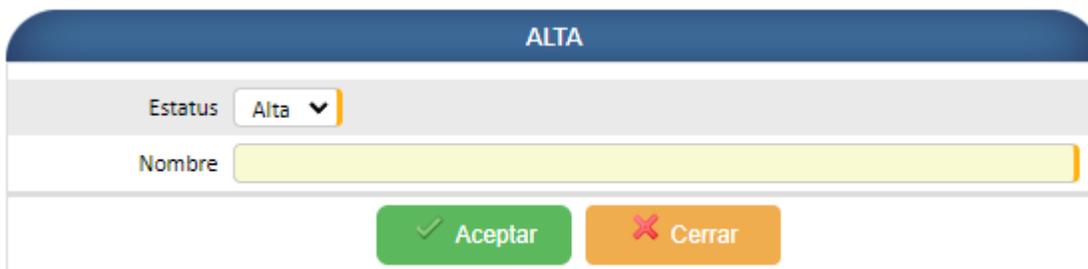
A screenshot of a form titled 'ALTA' for adding a new record. The form has a dark blue header with the title 'ALTA'. Below the header, there is a dropdown menu for 'Estatus' with 'Alta' selected. Below that is a text input field for 'Nombre'. At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark labeled 'Aceptar' and an orange button with an 'X' labeled 'Cerrar'.

Figura 8.2.b Imagen de la pantalla que muestra la captura de un nuevo registro.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identifica al perfil de acceso. El texto será guardado en mayúsculas.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

8.3 Modificación

Para modificar un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 8.3.a



Figura 8.3.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de modificar un registro.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 8.3.b.



Figura 8.3.b Imagen de la pantalla que muestra los datos a modificar de un registro.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para modificar sus datos se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 8.3.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO". At the top, there is a blue header with the word "MODIFICANDO" in white. Below the header, there is a form with two main sections. The first section has a label "Estatus" followed by a dropdown menu showing "Alta" with a downward arrow. The second section has a label "Nombre" followed by a text input field containing the text "REGISTRA INCIDENCIAS". At the bottom of the form, there are two buttons: a green button with a checkmark icon and the text "Aceptar", and an orange button with a red 'X' icon and the text "Cerrar".

Figura 8.3.c Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para modificar.

Estatus: Podrá seleccionar “Alta” que indica que el registro puede utilizarse o “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Capture el nombre que identifica al perfil de acceso. El texto será guardado en mayúsculas.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro con las modificaciones se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

8.4 Baja

Para dar de baja un registro se debe dar clic en el icono correspondiente de modificar como se muestra en la figura 8.4.a



Figura 8.1.4.a Imagen de la pantalla que muestra la selección de un registro para dar de baja.

Al dar clic en este botón se muestra una pantalla similar a la figura 8.4.b.



Figura 8.4.b Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a dar de baja.

Los datos del registro se muestran como una consulta y para darlo de baja se debe dar clic en el botón “Modificar”. Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 8.4.c



The image shows a web form titled "MODIFICANDO". It has a header bar with the title. Below the header, there are two input fields: "Estatus" with a dropdown menu currently showing "Alta", and "Nombre" with the text "REGISTRA INCIDENCIAS". At the bottom of the form, there are two buttons: a green "Aceptar" button with a checkmark icon and an orange "Cerrar" button with a red 'X' icon.

Figura 8.4.c Imagen de la pantalla que muestra los datos del registro a modificar.

Estatus: Seleccione la opción “Baja” que indica que el registro ya no puede ser usado.

Nombre: Mantenga el dato que se muestra.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro y cambiar el estatus se debe dar clic en el botón “Aceptar”. Se validará que se hayan ingresado todos los datos mandatorios.

Cuando no se capturo algún dato mandatorio se enviará el mensaje “Favor de llenar correctamente la información”. Deberá capturar los datos mandatorios para continuar.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro eliminado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

8.5 Reporte

Para generar un reporte del catálogo debe dar clic en el botón “Exportar a Excel” que se encuentra en la pantalla del listado del catálogo como se muestra en la figura 8.5.a



Figura 8.1.5.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para generar el reporte del catálogo.

El portal bajará el listado en formato de Excel con el nombre “Perfiles_Acceso.xlsx” al directorio predeterminado de descargas del usuario.

8.6 Habilitar Accesos del Perfil

Para habilitar los accesos de un perfil se debe dar clic en el icono “Modificar Perfiles” del registro que se requiere modificar como se muestra en la figura 8.6.a



Figura 8.6.a Imagen de la pantalla que muestra la opción para habilitar los accesos a un perfil.

Al dar clic en el icono “Modificar Perfiles” se muestra una pantalla similar a la figura 8.6.b.



Figura 8.6.b Imagen de la pantalla que muestra las opciones del portal para habilitar los accesos a un perfil.

Las opciones de acceso se muestran como una consulta y para modificar los accesos se debe dar clic en el botón "Modificar". Al dar clic en este botón se mostrará una pantalla similar a la imagen 8.6.c



Figura 8.6.c Imagen de la pantalla que muestra la selección de un perfil para modificar sus accesos.

Marcar o Desmarcar Todo: Al dar clic en este botón si está en modo "NO" se pasa a modo "SI" y habilita todos los accesos poniendo cada una de las opciones en modo "SI" similar a la figura 8.6.d.



Figura 8.6.d Imagen de la pantalla que muestra todos los accesos habilitados.

Si el botón está en modo “SI” y se da clic pasa a modo “NO” y se deshabilitarán todos los accesos poniendo cada una de las opciones en modo “NO”.

Para habilitar o deshabilitar una opción por ejemplo habilitar el acceso al catálogo “Canales de Reporte” y deshabilitar el acceso a “Eliminar” se debe ir habilitando o deshabilitando cada opción similar a la figura 8.6.e.



Figura 8.6.e Imagen de la pantalla que muestra la habilitación o inhabilitación de los accesos a diferentes opciones.

Botón “Aceptar”: Para guardar el registro con las modificaciones se debe dar clic en el botón “Aceptar”.

Cuando el registro fue guardado se enviará el mensaje “Registro guardado correctamente.”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

Botón “Cerrar”: Para cancelar el proceso de captura se debe dar clic en el botón “Cerrar”. Se cerrará la ventana de captura y se regresará al listado del catálogo.

9 Procesos Especiales

9.1 Notificación de Correos

Cuando un usuario se firma en el portal, de primera instancia se verifica si existen incidencias o quejas que no hayan sido atendidas dentro de las primeras 24 o 48 horas de su registro. Si esto sucede de manera automática se envían los correos de notificación de las incidencias:

- a. No atendidas en las primeras 24 horas se notifica a los usuarios de 2 nivel.
- b. No atendidas en las primeras 48 horas se notifica a los usuarios de 3 nivel.

9.2 Registro Masivo de Incidencias

El portal recibe información de incidencias desde el aplicativo de SASS vía web service ejecutando los siguientes pasos:

- El aplicativo de SASS registra el reporte de una incidencia y envía la información vía web service al portal GIP-AP.
- El portal GIP-AP verifica la información recibida y retorna sobre la misma su validación indicando en cada campo si es o no válida.
- Si la incidencia no es válida se retorna 0 en el primer campo "IDINCIDENCIA_QUEJA: 0".
- Si la incidencia es válida se retorna el número de incidencia asignado por el portal GIP-AP en el primer campo IDINCIDENCIA_QUEJA: ".
- Si la incidencia es válida en el portal GIP-AP se registra la incidencia con el estatus "PROCESO DE REGISTRO".

Estructura y datos ejemplo de una incidencia enviada desde SASS vía web service y respuesta de rechazo por el portal GIP-AP:

Envío:

```
[
  {
    "IDESTATUS_INCIDENCIA": 1,
    "FECHA_REPORTE": "2023-06-23",
    "NUMERO_AFILIACION": "39741241055942",
    "NOMBRE_AFILIADO": "PAULA VIRGINIA URIBE FUENTES",
    "CORRELATIVO": "2256419",
    "CODIGO_EMPRESA": "929",
    "CODIGO_PYME": "153149",
    "PYME": "PIRELLI NEUMATICOS",
    "TELEFONO": "",
    "CORREO": "",
    "CODIGO_PRODUCTO": "CPAMD0000N3NN-1222",
    "PRODUCTO": "Plan Acceso Médico Modular",
    "NOMBRE_REPORTA": "",
    "IDPARENTESCO": 0,
    "REPORTA_TELEFONO": "5555262542",
    "REPORTA_CORREO": "",
    "CONTACTAR_ASEGURADO": 1,
    "IDESTADO_PAIS": 12,
    "NOMBRE_LOCALIDAD": "SAN PEDRITO DEL RINCON",
    "NOMBRE_SUCURSAL": "",
    "IDCANAL_REPORTE": 2,
    "CODIGO_PROVEEDOR": "",
    "NOMBRE_PROVEEDOR": "",
    "TIPO_PROVEEDOR": 0,
```

```

"TIPO_CUENTA": 0,
"CODIGO_ESPECIALIDAD": "0",
"ESPECIALIDAD_SERVICIO": "",
"IDCLASIFICACION": 1,
"FECHA_INCIDENCIA": "2023-06-23",
"HORA_INCIDENCIA": "11:08:46",
"DESCRIPCION_INCIDENCIA": "Se comunica Paula Virginia Uribe Fuentes (3974124105
5942) el día 22/06/2023 de León, GuanajuatoSolicita cita a especialidad de dermatología
, se valida disponibilidad con el único proveedor en su localidad (57688 // BERNAL RUIZ
EDDA), en el cual indican tener disponibilidad hasta el día 23/08/2023, atendió en con
sultorio Ana. Solicitamos de su apoyo para brindar opción de servicio a paciente, ya qu
e indica solicita cita lo antes posible.Datos de pase:22/06/2023E010554173BE0000414263-
2Datos de px.Póliza: Plan Acceso Médico Modular // PIRELLI NEUMATICOSNúmero telefónico
1: 4771442223Número telefónico 2: No proporcionaCorreo electrónico: uribe.paula1@gmail.
comVobo. Arturo Vargas",
"IDRESPUESTA": 1,
"OTRA_RESPUESTA": "Sin registro",
"IDUSUARIO_COMERCIAL": 1,
"IDAREA_RESPUESTA": 1,
"IDUSUARIO_NIVEL_1": 1,
"IDAREA_RESPONSABLE": 1,
"IDUSUARIO_NIVEL_2": 1,
"IDFUENTE": 9,
"AFECHA_FUENTE": "2023-06-23",
"IDINCIDENCIA_FUENTE": 8999315
}
]

```

Respuesta de Rechazo: En el campo de "IDINCIDENCIA_QUEJA:" se retorna el valor de cero. Para este ejemplo el rechazo es porque el campo "IDINCIDENCIA_FUENTE:" "8999315" ya fue registrado en el portal GIP-AP.

```

[
{
"IDINCIDENCIA_QUEJA": 0,
"IDESTATUS_INCIDENCIA": "1",
"NUMERO_AFILIACION": null,
"NOMBRE_AFILIADO": null,
"CORRELATIVO": null,
"CODIGO_EMPRESA": null,
"CODIGO_PYME": null,
"PYME": null,
"TELEFONO": null,
"CORREO": null,
"CODIGO_PRODUCTO": null,
"PRODUCTO": null,
"NOMBRE_REPORTA": null,
"REPORTA_TELEFONO": null,
"IDESTADO_PAIS": "12",

```

```

    "NOMBRE_LOCALIDAD": "SAN PEDRITO DEL RINCON - NO EX",
    "IDCANAL_REPORTE": "2",
    "CODIGO_PROVEEDOR": null,
    "NOMBRE_PROVEEDOR": null,
    "TIPO_PROVEEDOR": null,
    "TIPO_CUENTA": null,
    "CODIGO_ESPECIALIDAD": null,
    "ESPECIALIDAD_SERVICIO": null,
    "FECHA_INCIDENCIA": "2023-06-23",
    "HORA_INCIDENCIA": "11:08",
    "DESCRIPCION_INCIDENCIA": null,
    "IDFUENTE": "9",
    "AFECHA_FUENTE": "2023-06-23 00:00",
    "IDINCIDENCIA_FUENTE": "8999315 - YA EXISTE"
  }
]

```

Estructura y datos ejemplo de una incidencia enviada desde SASS vía web service y respuesta de aceptación por el portal GIP-AP:

Envío:

```

[
  {
    "IDESTATUS_INCIDENCIA": 1,
    "FECHA_REPORTE": "2023-06-23",
    "NUMERO_AFILIACION": "39741241055942",
    "NOMBRE_AFILIADO": "PAULA VIRGINIA URIBE FUENTES",
    "CORRELATIVO": "2256419",
    "CODIGO_EMPRESA": "929",
    "CODIGO_PYME": "153149",
    "PYME": "PIRELLI NEUMATICOS",
    "TELEFONO": "",
    "CORREO": "",
    "CODIGO_PRODUCTO": "CPAMD0000N3NN-1222",
    "PRODUCTO": "Plan Acceso Médico Modular",
    "NOMBRE_REPORTA": "",
    "IDPARENTESCO": 0,
    "REPORTA_TELEFONO": "5555262542",
    "REPORTA_CORREO": "",
    "CONTACTAR_ASEGURADO": 1,
    "IDESTADO_PAIS": 12,
    "NOMBRE_LOCALIDAD": "SAN PEDRO DEL RINCON",
    "NOMBRE_SUCURSAL": "",
    "IDCANAL_REPORTE": 2,
  }
]

```

```

"CODIGO_PROVEEDOR": "",
"NOMBRE_PROVEEDOR": "",
"TIPO_PROVEEDOR": 0,
"TIPO_CUENTA": 0,
"CODIGO_ESPECIALIDAD": "0",
"ESPECIALIDAD_SERVICIO": "",
"IDCLASIFICACION": 1,
"FECHA_INCIDENCIA": "2023-06-23",
"HORA_INCIDENCIA": "11:08:46",
"DESCRIPCION_INCIDENCIA": "Se comunica Paula Virginia Uribe Fuentes (3974124105
5942) el día 22/06/2023 de León, GuanajuatoSolicita cita a especialidad de dermatología
, se valida disponibilidad con el único proveedor en su localidad (57688 // BERNAL RUIZ
EDDA), en el cual indican tener disponibilidad hasta el día 23/08/2023, atendió en con
sultorio Ana. Solicitamos de su apoyo para brindar opción de servicio a paciente, ya qu
e indica solicita cita lo antes posible.Datos de pase:22/06/2023E010554173BE0000414263-
2Datos de px.Póliza: Plan Acceso Médico Modular // PIRELLI NEUMATICOSNúmero telefónico
1: 4771442223Número telefónico 2: No proporcionaCorreo electrónico: uribe.paula1@gmail.
comVobo. Arturo Vargas",
"IDRESPUESTA": 1,
"OTRA_RESPUESTA": "Sin registro",
"IDUSUARIO_COMERCIAL": 1,
"IDAREA_RESPUESTA": 1,
"IDUSUARIO_NIVEL_1": 1,
"IDAREA_RESPONSABLE": 1,
"IDUSUARIO_NIVEL_2": 1,
"IDFUENTE": 9,
"AFECHA_FUENTE": "2023-06-23",
"IDINCIDENCIA_FUENTE": 8999305
}
]

```

Respuesta de Aceptación: En el campo de “IDINCIDENCIA_QUEJA.” se retorna el valor asignado por el portal GIP-AP. Para este ejemplo el id asignado es 5353 y el estatus de la incidencia queda registrado como “PROCESO DE REGISTRO”.

```

[
{
"IDINCIDENCIA_QUEJA": 5353,
"IDESTATUS_INCIDENCIA": "1",
"NUMERO_AFILIACION": null,
"NOMBRE_AFILIADO": null,
"CORRELATIVO": null,
"CODIGO_EMPRESA": null,
"CODIGO_PYME": null,
"PYME": null,
"TELEFONO": null,
"CORREO": null,
"CODIGO_PRODUCTO": null,
"PRODUCTO": null,

```

```

"NOMBRE_REPORTA": null,
"REPORTA_TELEFONO": null,
"IDESTADO_PAIS": "12",
"NOMBRE_LOCALIDAD": "SAN PEDRO DEL RINCON - NO EXIS",
"IDCANAL_REPORTA": "2",
"CODIGO_PROVEEDOR": null,
"NOMBRE_PROVEEDOR": null,
"TIPO_PROVEEDOR": null,
"TIPO_CUENTA": null,
"CODIGO_ESPECIALIDAD": null,
"ESPECIALIDAD_SERVICIO": null,
"FECHA_INCIDENCIA": "2023-06-23",
"HORA_INCIDENCIA": "11:08",
"DESCRIPCION_INCIDENCIA": null,
"IDFUENTE": "9",
"AFECHA_FUENTE": "2023-06-23 00:00",
"IDINCIDENCIA_FUENTE": "8999305"
}
]

```

En el portal GIP-AP queda registrada la incidencia recibida desde SASS similar a la figura 9.2.a.

Panel - Registro de Incidencias y Quejas						
10	Registradas en el Año	0	Registradas en el Mes	0	Vistas Sin Respuesta	
Buscar Folio <input type="text"/> <input type="submit" value="Q"/> Página 19 de 28						
	5343	PROCESO DE REGISTRO	239 ↑	06 Sep 2023 10:50:57	63924 GOODRICH AEROSPACE DE MEXICO	LLAMADA TELEFÓNICA
	5344	PROCESO DE REGISTRO	238 ↑	06 Sep 2023 11:02:45	63924 GOODRICH AEROSPACE DE MEXICO	LLAMADA TELEFÓNICA
	5345	PROCESO DE REGISTRO	208 ↑	07 Sep 2023 17:22:42	63924 GOODRICH AEROSPACE DE MEXICO	LLAMADA TELEFÓNICA
	5350	PROCESO DE REGISTRO	111 ↑	13 Sep 2023 18:18:54	63924 GOODRICH AEROSPACE DE MEXICO	LLAMADA TELEFÓNICA
	5351	PROCESO DE REGISTRO	111 ↑	13 Sep 2023 18:24:26	63924 GOODRICH AEROSPACE DE MEXICO	LLAMADA TELEFÓNICA
	5352	PROCESO DE REGISTRO	95 ↑	14 Sep 2023 10:21:16	63924 GOODRICH AEROSPACE DE MEXICO	LLAMADA TELEFÓNICA
	5353	PROCESO DE REGISTRO	1 ↑	20 Sep 2023 08:50:34	153149 PIRELLI NEUMATICOS	LLAMADA TELEFÓNICA
	4316	ASIGNADA	808 ↑	03 Aug 2023 17:28:48	118274 HALLIBURTON DE MEXICO S DE RL DE CV	LLAMADA TELEFÓNICA PROVEEDOR

Figura 9.2.a Imagen de la pantalla que muestra el registro en el portal GIP-AP de la incidencia recibida desde SASS.