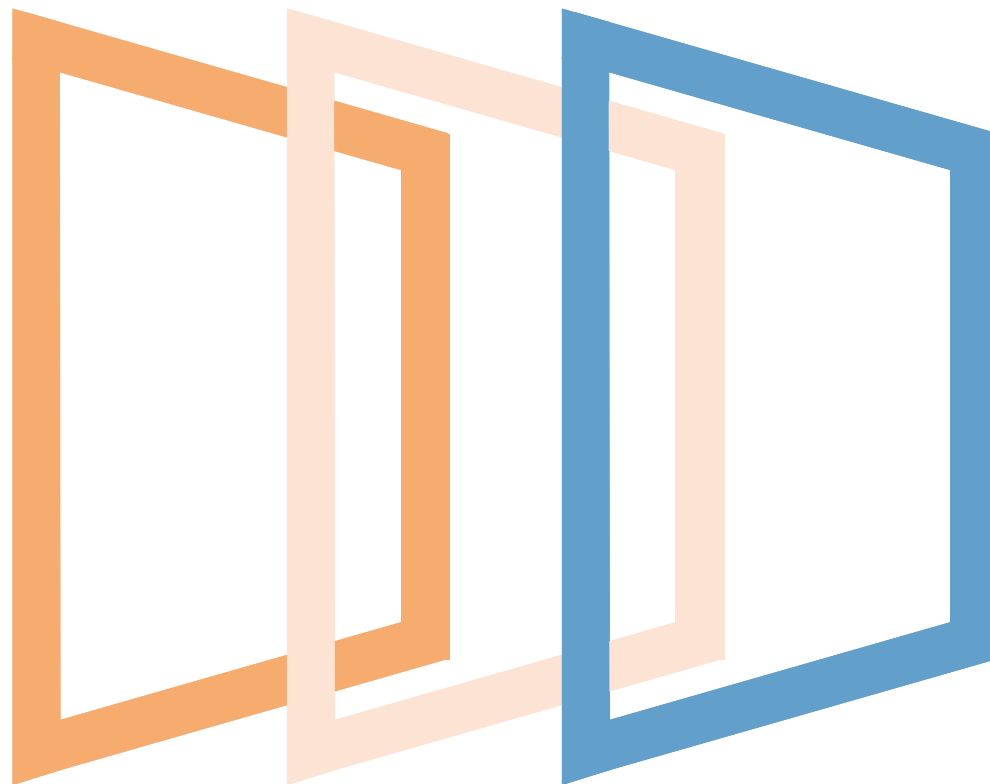




Plan de Mejora Servicio INDRA

Noviembre 2023

minsait



An Indra company

Índice

01. Mesa de Ayuda

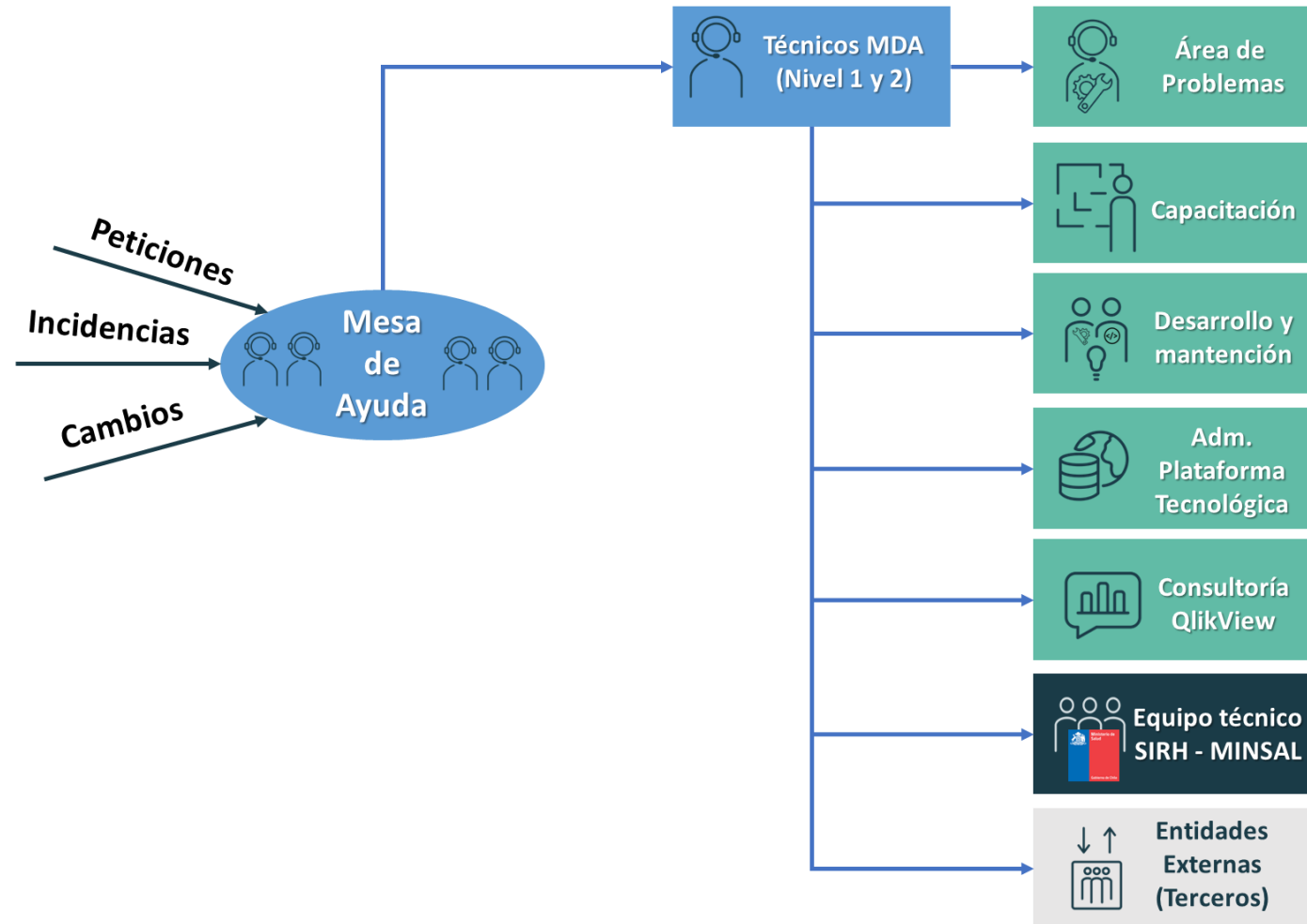
02. Capacitación

03. Nuevas Tecnologías

01

Mesa de ayuda Definición

"La Mesa de Ayuda proporciona un único punto de contacto para todos los usuarios de servicios relacionados con los módulos SIRH y aplicaciones complementarias, respondiendo a sus preguntas y problemas".



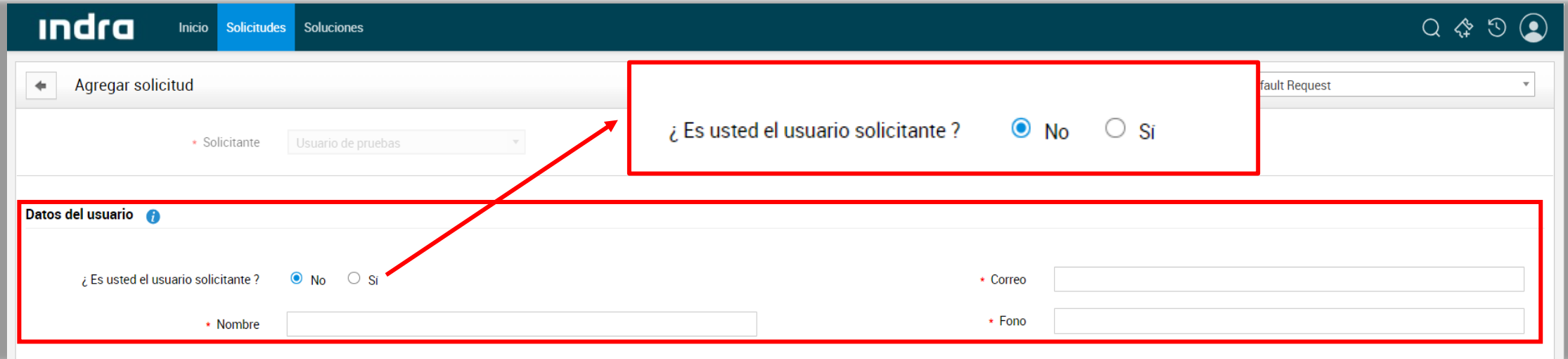
Mesa de Ayuda Plan de Mejora

- 1. Plan de capacitación mensual a Mesa de Ayuda**
- 2. Transferencia de conocimiento**
- 3. Actualización del formulario para el ingreso de incidencias**
- 4. Monitoreo de incidencias y notificaciones**
- 5. Seguimiento incidencias con no conformidad**



3. Actualización del Formulario para el Ingreso de Incidencias

1



indra Inicio Solicitudes Soluciones

Agregar solicitud

Solicitante: Usuario de pruebas

¿Es usted el usuario solicitante? No Si

Datos del usuario

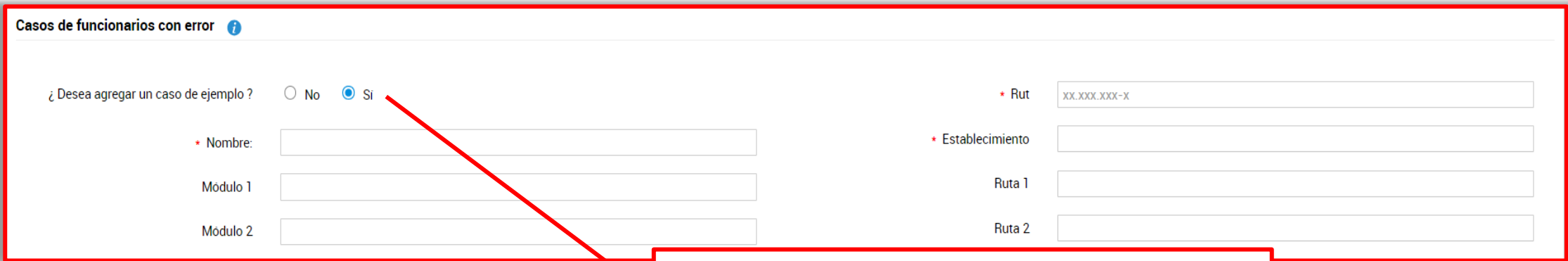
¿Es usted el usuario solicitante? No Si

Nombre:

Correo:

Fono:

2



Casos de funcionarios con error

¿Desea agregar un caso de ejemplo? No Si

Nombre:

Módulo 1:

Módulo 2:

Rut:

Establecimiento:

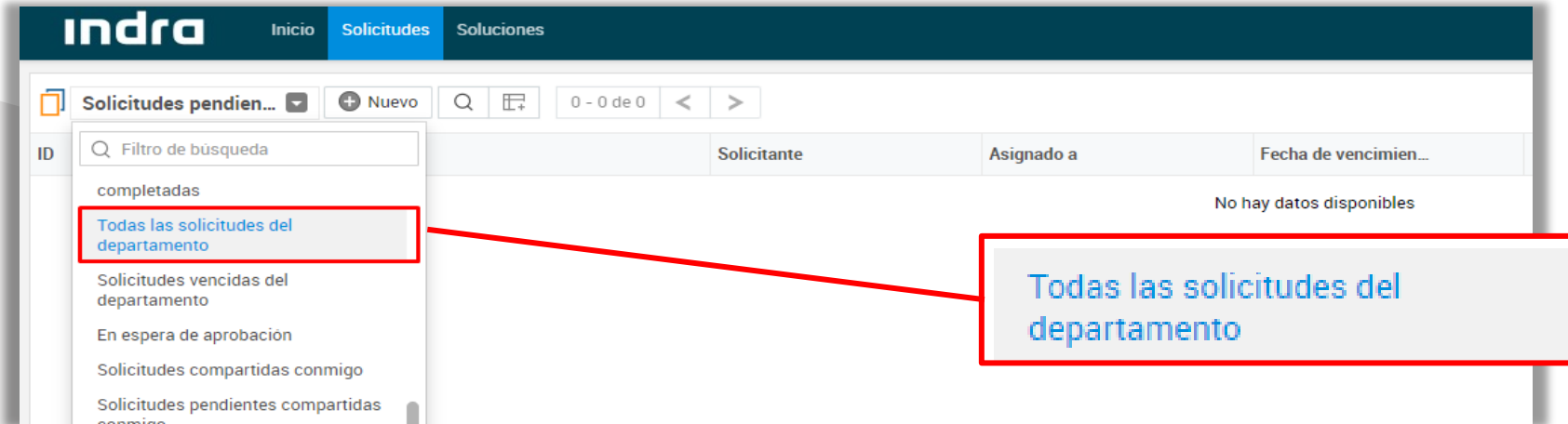
Ruta 1:

Ruta 2:

¿Desea agregar un caso de ejemplo? No Si

4. Monitoreo de Incidencias y Notificaciones a Coordinadores SIRH y subrogantes

- Los Coordinadores SIRH podrán ver y monitorear todas las solicitudes ingresadas de su departamento u organismo.
- Recomendamos incluir el correo del usuario solicitante en el campo ID(s) de correo a notificar; esto permitirá notificar a ese usuario cualquier cambio de estado o solicitud de antecedentes.



indra Inicio Solicitudes Soluciones

Solicitudes pendien... + Nuevo 0 - 0 de 0

ID Filtro de búsqueda

completadas

Todas las solicitudes del departamento

Solicitudes vencidas del departamento

En espera de aprobación

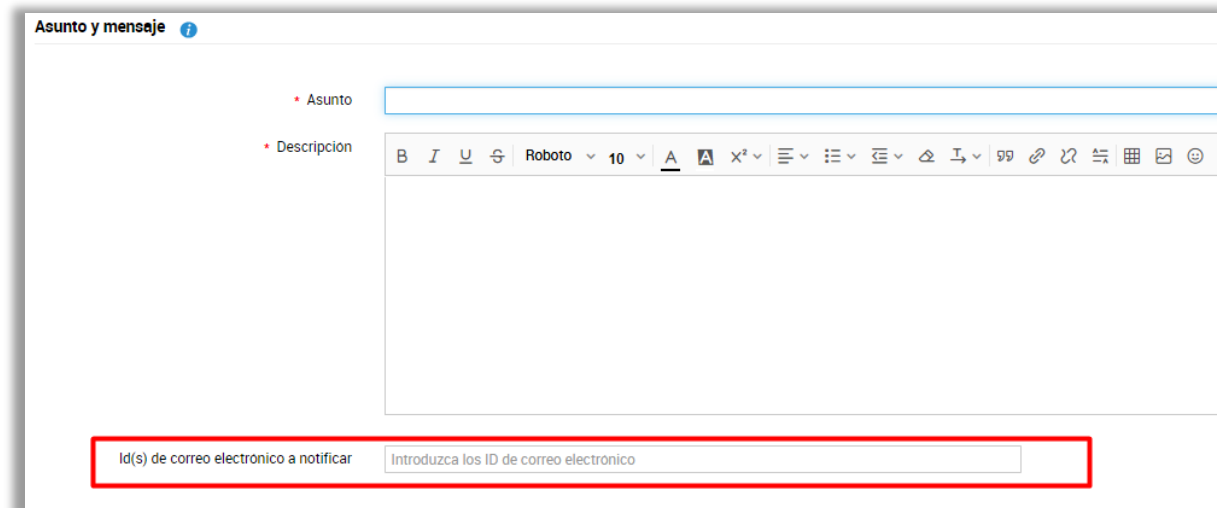
Solicitudes compartidas conmigo

Solicitudes pendientes compartidas

Solicitante Asignado a Fecha de vencimien...

No hay datos disponibles

Todas las solicitudes del departamento



Asunto y mensaje

Asunto

Descripción

Id(s) de correo electrónico a notificar Introduzca los ID de correo electrónico

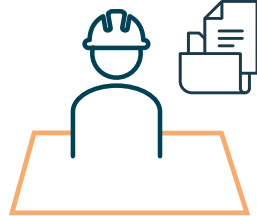
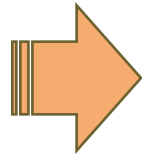
5. Incidencias con No Conformidad

Fase 1

Fase 2



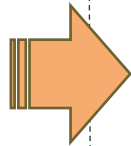
Usuario reporta No Conformidad a la Resolución entregada por el Técnico de Mesa de Ayuda



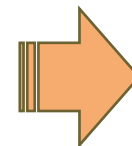
Técnico revisa No Conformidad y contacta al usuario



Persiste la No Conformidad



Técnico informa a Líder de Mesa de Ayuda



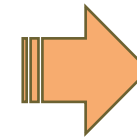
Persiste la No Conformidad



Líder de Mesa de Ayuda revisa No Conformidad



An Indra company



Líder de Mesa de Ayuda informa Incidente a Referente MINSAL



Referente MINSAL gestiona con usuario y autoriza cierre de incidencia

Mesa de Ayuda

Alcance y Canales

- Casos donde la Mesa de Ayuda cumple un rol “Orientador” y no “Resolutivo”:

1

Problemas de Equipos

- En estos casos la Mesa de Ayuda orientará al usuario para que se contacte con el equipo TI de su correspondiente organismo.

2

Problemas de Comunicación local

- La Mesa de Ayuda sólo diagnostica problemas de comunicación local, la solución es responsabilidad del personal de soporte TI de cada organismo.

3

Modificaciones fuera de alcance

- Las solicitudes que impliquen cambios en las reglas de negocio (Documentos de mejora) son escaladas al referente técnico SIRH – MINSAL.

4

Solucionar errores entregados por SIAPER

- La Mesa de Ayuda entrega recomendaciones respecto al error devuelto por SIAPER. Cuando un error persiste, es escalado al referente técnico SIRH-MINSAL o a la Contraloría, según corresponda.

Mesa de Ayuda Alcance y Canales

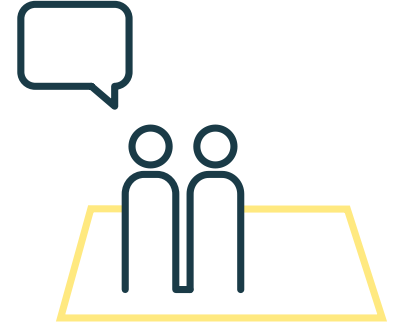


Canales de comunicación

- **Central Telefónica** (56-2) 27544999
- **Correo electrónico** incidencias@indraservicios.cl
- **Gestor de Incidencias** <https://minsal.indraservicios.cl>

Horarios de atención

- **Lunes a Viernes**
8:30 a 18:30 hrs.
- **Sábado (2 veces al mes)**
8:30 a 14:30 hrs.



¿Cómo podemos ayudarle?

Buscar plantillas ...



Tengo un problema

Informar un problema



Necesito un nuevo servicio

Solicitar un servicio



Busco una solución

Ver soluciones

Soluciones populares [Más]

Q Buscar solución

Manual Usuario Mesa de Ayuda SIRH
Manual Usuario Mesa de Ayuda SIRH - MINSAL versión 4 3

Resumen de mis solicitudes

Soluciones populares | Más |

Q Buscar solución

Manual Usuario Mesa de Ayuda SIRH
Manual Usuario Mesa de Ayuda SIRH - MINSAL versión 4 3

Índice

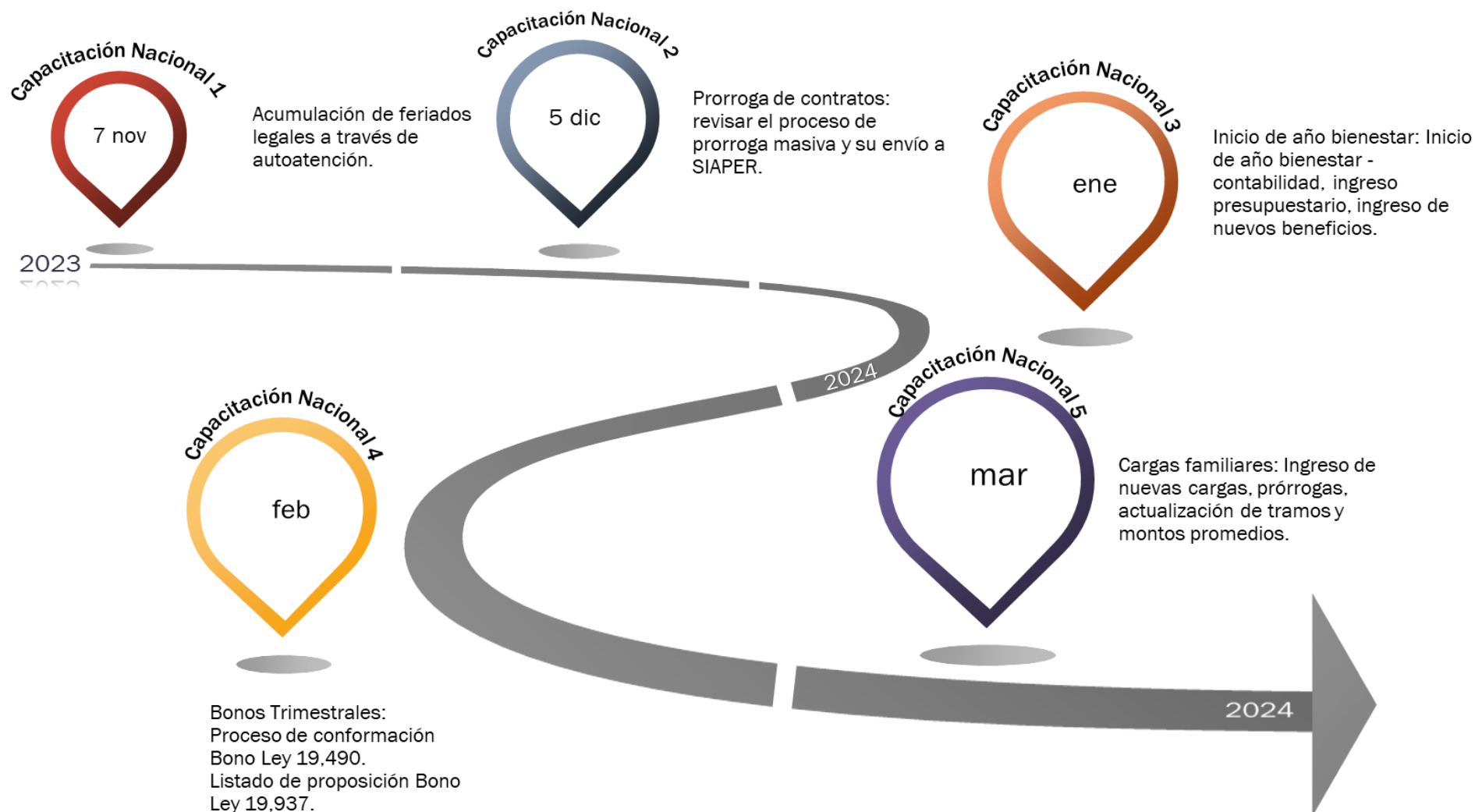
01. Mesa de Ayuda

02. Capacitación

03. Nuevas Tecnologías

Capacitación

Capacitaciones Nacionales



Capacitación Responder Consulta

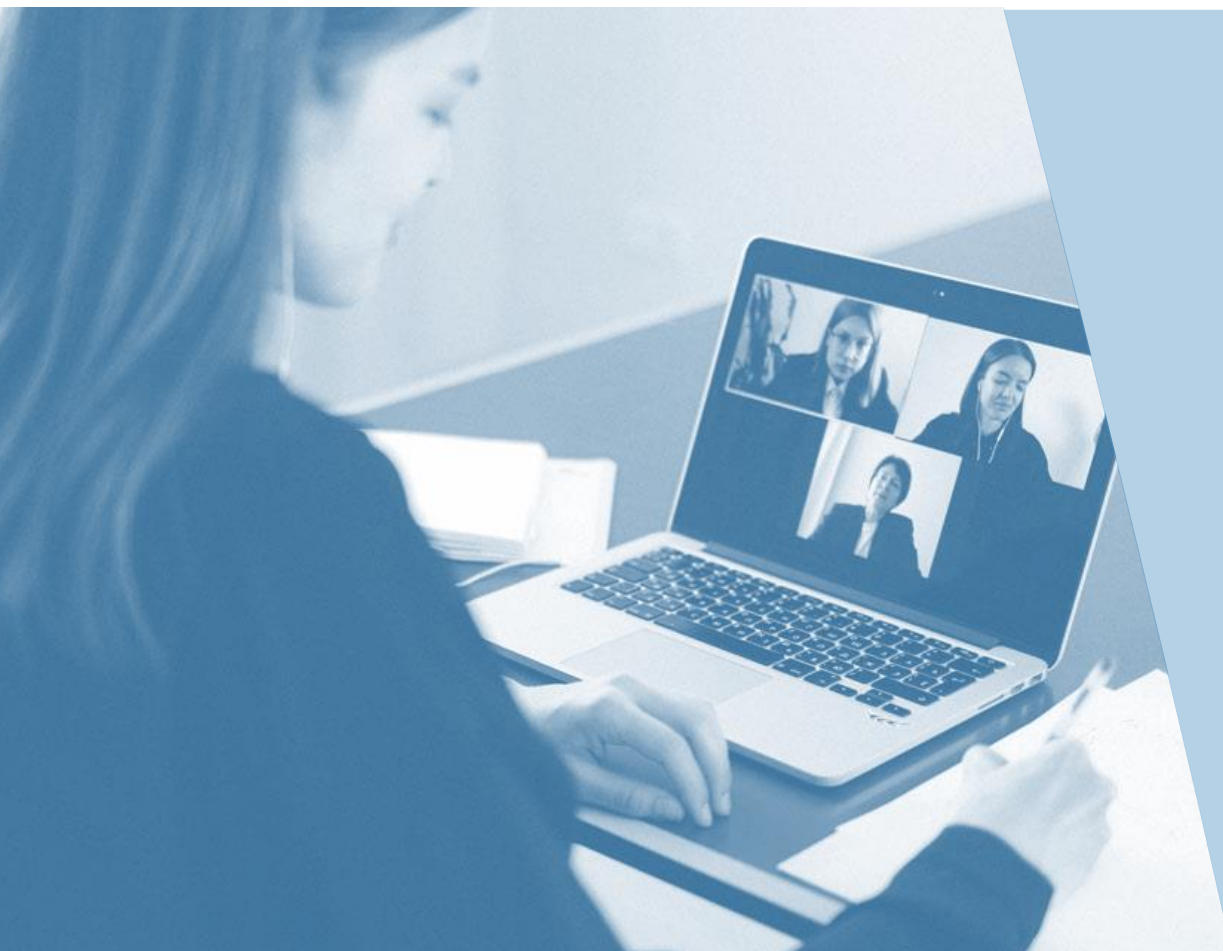
JORNADA NACIONAL DE
COORDINADORES SIRH



**¿Cuál tema o proceso de
impacto nacional, te gustaría
que fuese incluido en el
Plan de Capacitaciones
Nacionales 2024?**

Capacitación

Capacitaciones y apoyos remotos



1

Eficiencia Logística.

Optimiza la coordinación y logística al permitir la formación de equipos en todo el país, facilitando una programación más ágil y eficiente.

2

Enfoque Específico.

Posibilita la concentración en temas puntuales, maximizando la efectividad de la capacitación al adaptarse a las necesidades específicas de cada grupo o servicio.

3

Ahorro de Tiempo.

Al eliminar las barreras geográficas, se reduce el tiempo en los traslados, permitiendo una mayor flexibilidad en la programación.

4

Acceso Global.

Ofrece la oportunidad de llegar a un público más amplio, alcanzando a participantes ubicados en diversas regiones de manera simultánea.

5

Adaptabilidad Temporal.

Brinda flexibilidad temporal, lo que permite ajustar los horarios de formación de acuerdo con la disponibilidad de los participantes, mejorando la adaptabilidad y la participación.

Capacitación

Capacitaciones Presenciales

1

Experiencia Inigualable.

Ofrece una experiencia única al permitir una interacción más directa y personal con los participantes, creando un ambiente propicio para el aprendizaje práctico y la resolución instantánea de dudas.

2

Enfoque Específico.

Fortalece las relaciones interpersonales al propiciar el contacto cara a cara, fomentando un sentido de comunidad y colaboración entre las capacitadoras y los participantes, lo que contribuye a un aprendizaje más profundo y duradero.

3

Feedback Inmediato.

Facilita el feedback inmediato, permitiendo a las capacitadoras ajustar la capacitación en tiempo real según las necesidades y desafíos que surgen durante la realización de la actividad, garantizando una adaptación precisa a las circunstancias.



Índice

01. Mesa de Ayuda

02. Capacitación

03. Nuevas Tecnologías

03

Nuevas Tecnologías

Atributos de calidad



1

Escalabilidad

2

Eficiencia

3

Seguridad

4

Disponibilidad

5

Rendimiento

6

Accesibilidad

7

Flexibilidad

¡Gracias!

Oficina de Gestión de Proyectos (PMO)
para proyecto SIRH MINSAL.

Avda. Isidora Goyenechea 2800, piso 12
Las Condes,
Santiago de Chile

T +56 9 7610 7218
www.minsait.com
www.indracompany.com

minsait

An Indra company