



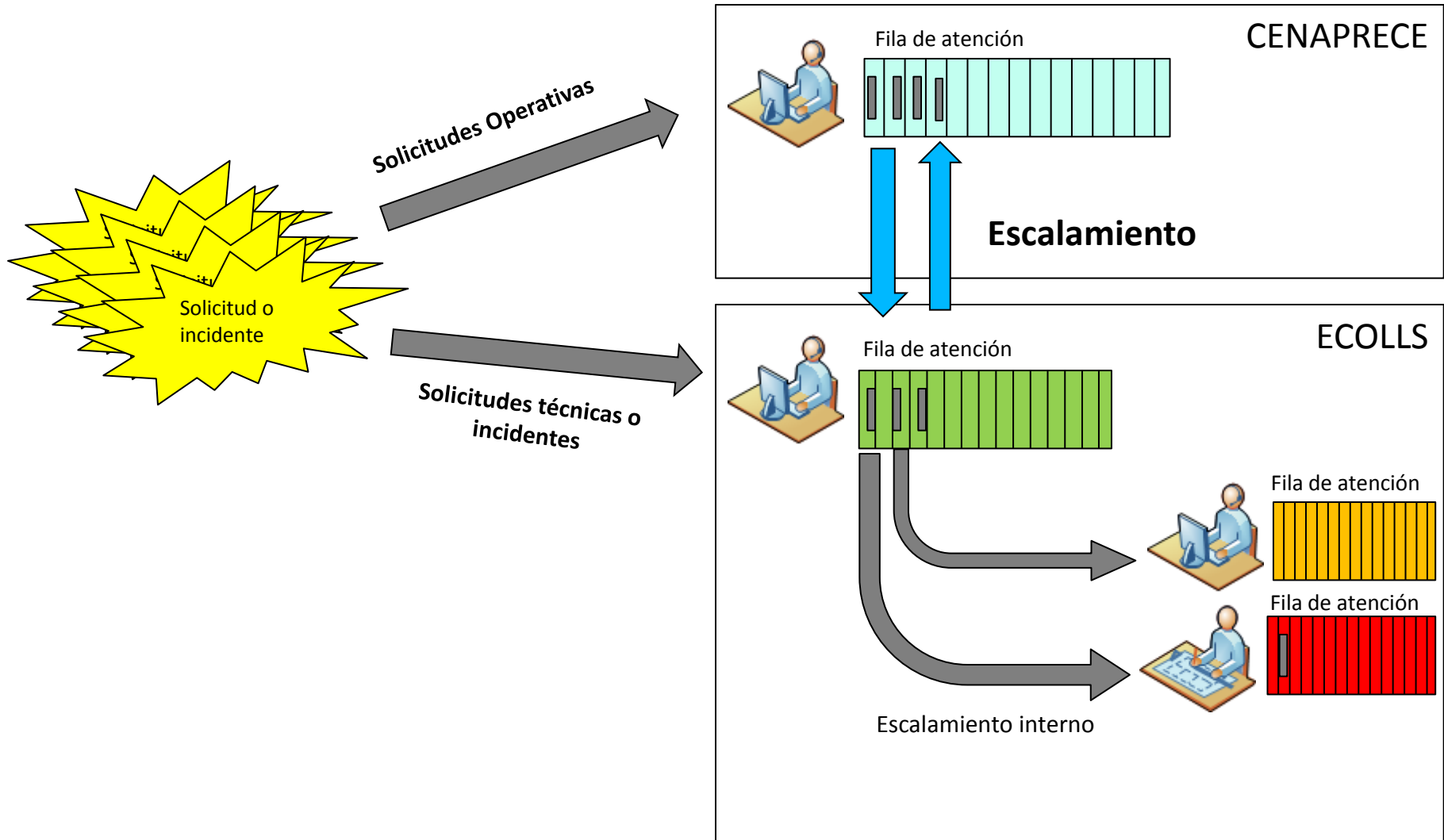
Centro Nacional de Prevención y Control de Enfermedades  
Plataforma de la Red de Comunicación Colaborativa

## **ESQUEMA DE SOPORTE Y MESA DE AYUDA**

**CENAPRECE- ECOLLS**

**2014**

## Flujo de atención conjunta CENAPRECE – eColls soporte y mesa de ayuda (atención nacional conjunta)



## Criterios de escalamiento CENAPRECE y eColls

Horario de atención 8:00 a 20:00 lunes a viernes

Área notificante	Criterio de escalamiento	Acción
Usuario/Estados	En caso de incumplimiento en atención de solicitud o solución de incidentes en tiempo y/o forma conforme a los intervalos acordados. (ver diapositiva niveles de servicio)	Escalar a CENAPRECE
eColls	Si la solicitud o incidente después del diagnóstico, se convierte a tipo operativo, si no se puede dar solución, no se tiene claridad y/o autoridad o corresponde a conocimiento operativo estatal o nacional	Escalar a CENAPRECE
CENAPRECE	Si la solicitud o incidente después del diagnóstico, se convierte a tipo técnico, si no se puede dar solución, no se tiene claridad y/o acceso a la información o tiene relación con solicitudes técnicas de plataforma o incidente	Escalar a eColls

## Solicitudes Operativas CENAPRECE

<b>Atención</b>	<b>Tipo de Solicitud / Asesorías</b>	<b>Solicitud</b>
Comité CENAPRECE - eColls	Plataforma RCC	Alta, modificación y baja de Pantallas de captura
		Creación o definición de formatos
		Alta, modificación y baja de reportes
MESA DE AYUDA  CENAPRECE	Operación	Indicaciones
		Formas de trabajo
		Indicadores
		Procedimientos
	Formatos	Llenado
		Cambios y sugerencias
	Entrenamiento	Indicaciones
		Formas de trabajo
		Indicadores
		Procedimientos
		Llenado
		Cambios y sugerencias

**Teléfono: 01 55 26146461**

## Solicitudes eColls

Atención	Tipo de Solicitud / Asesorías	Solicitud
Soporte y Mesa de ayuda  ECOLLS	Administración de la plataforma	Cierre de actividad
		Planeación de actividades RCC (Asignación de capturas)
		Gestión de usuarios
	Administración de catálogos	Actualización de catálogos (EOSS, otros)
	Administración de capturas	Revertir cierres de actividades (capturas)
	Administración de Localización	Alta de colonias
	Administración de usuarios	alta de usuarios
		envío de claves
		Verificación de claves
		cambio de grupo de usuarios
		Actualización de usuarios
		Restaurar claves
		asignación de permisos
	Entrenamiento Técnico	asesoría
		capacitación virtual
		capacitación presencial
	Envío de información	capacitación en oficina
		Solicitud de informe (Reporte)
		Envío de informes (Reportes)
	Mantenimiento	Envío de documentación
		Cargas y análisis de datos
	Administración de datos	Eliminación de registros

**Teléfono: 01800 ECOLLS 0 Email: soporte@ecolls.com.mx**

## Niveles de atención de solicitudes eColls

FASES DE ATENCIÓN DE SOLICITUD	COMPLEJIDAD SOLICITUD			
	MUY COMPLEJA	COMPLEJA	MEDIA	MENOR
RECEPCIÓN DE SOLICITUD	<= 15 min	<= 15 min	<= 15 min	<= 15 min
ATENCIÓN DE SOLICITUD	SE EVALUA	<= 96 hrs	<= 48 hrs	<= 8 hrs

**Teléfono: 01800 ECOLLS 0 Email: soporte@ecolls.com.mx**

# Atención de incidentes eColls

## Niveles de atención de incidentes eColls

DEFINICIÓN DE INCIDENTES	DESCRIPCIÓN
<b>EMERGENCIA</b>	Se trata de incidentes que detienen totalmente la captura y explotación de información a nivel estatal o nacional
<b>MAYOR</b>	Se trata de incidentes que detiene la captura y explotación de información de un grupo de usuarios en uno o múltiples estados
<b>MEDIO</b>	Se trata de incidentes que detiene la captura y explotación de información por falta de practica y uso de la plataforma de manera individual o grupal
<b>MENOR</b>	Se trata de incidentes que detiene la captura y explotación de información de manera individual

FASES DE ATENCIÓN DE INCIDENTES	SEVERIDAD DEL INCIDENTE			
	<b>EMERGENCIA</b>	<b>MAYOR</b>	<b>MEDIA</b>	<b>MENOR</b>
RECEPCIÒN DEL INCIDENTE	<= 15 min	<= 15 min	<= 15 min	<= 15 min
RESTAURACIÒN DEL SERVICIO	<= 4 hrs	<= 8 hrs	<= 12 hrs	<= 24hrs

**Teléfono: 01800 ECOLLS 0    Email: soporte@ecolls.com.mx**

