

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Coordinación de Proyectos
PROCEDIMIENTO:	Mesa de Ayuda del sistema MEDPREV
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Coadyuvar a la disminución de accidentes en las vías generales de comunicación, mediante la implementación de políticas, normas y programas en materia de protección y medicina preventiva en el transporte.

## OBJETIVO

Brindar atención a solicitudes de apoyo de los usuarios del sistema MEDPREV, mediante el registro y seguimiento hasta la conclusión de estas, con la finalidad de brindar atención oportuna al personal que solicite la práctica del Examen Psicofísico Integral.

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La solicitud de ayuda se recibe y atiende únicamente por correo electrónico.
2. En el título o asunto del correo será indispensable indicar el número de expediente del personal que requiere la atención.
3. Es responsabilidad del Departamento de Coordinación de Proyectos:
  - a) Verificar que la solicitud cumpla con los requisitos de: solicitud por escrito firmada por el médico dictaminador, formato de ayuda con datos del solicitante y del personal, imágenes de error y en su caso documentos de identificación del personal.
  - b) El registro de la solicitud en la “Bitácora de seguimiento”.
  - c) Otorgar número de folio de seguimiento al solicitante.
  - d) Turnar al área correspondiente la solicitud para su atención.
  - e) Dar seguimiento hasta la conclusión de la solicitud.
4. Es responsabilidad de la Dirección Médica:
  - a) Brindar atención a todas las solicitudes que le sean turnadas por el Departamento de Coordinación de Proyectos:
  - b) Solicitar la información que sea necesaria a las Unidades Médicas, para brindar atención a la solicitud.
5. Es responsabilidad de la Subdirección de Investigación de Accidentes y Exámenes Médicos en Operación:
  - a) Brindar atención a todas las solicitudes que le sean turnadas por del Departamento de Coordinación de Proyectos.
  - b) Solicitar la información que sea necesaria a las Unidades Médicas, para brindar atención a la solicitud

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Coordinación de Proyectos
PROCEDIMIENTO:	Mesa de Ayuda del sistema MEDPREV
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Coadyuvar a la disminución de accidentes en las vías generales de comunicación, mediante la implementación de políticas, normas y programas en materia de protección y medicina preventiva en el transporte.

6. Es responsabilidad de las Unidades Médicas de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte:

- a) Brindar atención a todas las solicitudes que le sean turnadas por del Departamento de Coordinación de Proyectos.
- b) En los casos de solicitudes para establecer biométricos, informar al personal cuando ya se haya realizado el establecimiento de biométricos para que continúe con su trámite de examen.
- c) En caso de solicitudes para omitir candado de validación biométrica, verificar que no haya ningún expediente abierto en la Unidad; en caso de que haya algún expediente abierto no se realizará la omisión de candado de validación biométrica.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Coordinación de Proyectos
PROCEDIMIENTO:	Mesa de Ayuda del sistema MEDPREV
DURACIÓN TOTAL:	22 días 12 horas 55 minutos

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Coordinación de Proyectos	<p>Recibe solicitud por correo electrónico y revisa que cumpla con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escrito libre exponiendo su solicitud, firmado por el médico solicitante, escaneado en formato PDF.</li> <li>• Formato de solicitud (Excel) requisitando los campos.</li> <li>• Imágenes de pantallas del sistema (Word), donde muestre el mensaje de error.</li> </ul> <p>¿Cumple con los requisitos? Sí: pasa a la actividad 3. No: pasa a la siguiente actividad.</p>	5 min.
02		<p>Informa por correo electrónico al solicitante que la petición no puede ser atendida por incumplimiento a los requisitos.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	2 min.
03		<p>Registra en Bitácora de seguimiento la solicitud, asignando número de folio.</p>	2 min.
04		<p>Informa por correo electrónico al solicitante el número de folio asignado a su petición.</p>	2 min.
05		<p>Turna solicitud de acuerdo a lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información de exámenes del personal, pasa a actividad 6.</li> <li>2. Corrección de datos por error de captura, pasa a actividad 19.</li> <li>3. Fallas en biométricos del personal (exclusivo de Unidades Médicas), pasa a actividad 31.</li> <li>4. Unificación/eliminación de expedientes, pasa a actividad 51.</li> </ol>	2 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Coordinación de Proyectos
PROCEDIMIENTO:	Mesa de Ayuda del sistema MEDPREV
DURACIÓN TOTAL:	22 días 12 horas 55 minutos

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
6	Departamento de Coordinación de Proyectos	5. Actualización de información de exámenes del personal (exclusivo de Unidades Médicas), pasa a actividad 61. 6. Fallas del sistema, pasa a actividad 74.  <b>Información de exámenes del personal</b>	1 min
07	Dirección Médica	Verifica el tipo de examen (Examen Psicofísico Integral (EPI) Examen Médico en Operación (EMO) Si es un EPI, pasa a siguiente actividad Si es un EMO pasa a actividad 13	
08		Turna solicitud a la Dirección Médica	1 min
09		Recibe solicitud y verifica la información del personal en el sistema MEDPREV	1 día
10		Determina el cierre, modificación o eliminación del registro.	1 hora
11	Departamento de Coordinación de Proyectos	Envía resolución a Mesa de ayuda para su trámite.	2 min.
12		Recibe resolución de solicitud y remite a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC) para su acción.	2 min.
13		Recibe respuesta de la UTIC y notifica la atención al solicitante mediante correo electrónico.  TERMINA PROCEDIMIENTO	1 día
13		Turna solicitud a la Subdirección de Investigación de Accidentes y Exámenes Médicos en Operación.	1 min

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Coordinación de Proyectos
PROCEDIMIENTO:	Mesa de Ayuda del sistema MEDPREV
DURACIÓN TOTAL:	22 días 12 horas 55 minutos

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
14	Subdirección de Investigación de Accidentes y Exámenes Médicos en Operación.	Recibe solicitud y verifica la información del personal en el sistema MEDPREV.	1 día
15		Determina el cierre, modificación o eliminación del registro.	1 hora
16		Envía resolución a Mesa de ayuda para su trámite.	2 min.
17	Departamento de Coordinación de Proyectos	Recibe resolución de solicitud y remite a la UTIC para su acción.	2 min.
18		Recibe respuesta de la UTIC y notifica la atención al solicitante mediante correo electrónico.	1 día
19	Departamento de Coordinación de Proyectos	TERMINA PROCEDIMIENTO	
		<b>Corrección de datos por error de captura</b>	1 min.
		Verifica que tipo de error se solicita corregir: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Error en datos de ficha de identificación del personal (CURP, RFC, nombre, domicilio, teléfono), pase a siguiente actividad.</li> <li>2. Error en captura de datos médicos (incluido modo de transporte y motivo de examen), pasa a actividad 23.</li> </ol>	
20		Valida la documentación soporte para realizar el cambio de dato (CURP, RFC, nombre, domicilio, teléfono).	5 min.
21		Envía a la UTIC solicitud de modificación.	2 min.
22		Recibe respuesta de la UTIC y notifica la	1 día

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Coordinación de Proyectos
PROCEDIMIENTO:	Mesa de Ayuda del sistema MEDPREV
DURACIÓN TOTAL:	22 días 12 horas 55 minutos

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
23		<p>atención al solicitante mediante correo electrónico.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <p>Verifica si la solicitud es realizada por <b>Unidad Médica</b> o <b>Tercero Autorizado</b>.</p> <p>La solicitud es de <b>Tercero Autorizado</b>: se le informa por correo electrónico que no es procedente su solicitud y que tendrá que revalorar al personal al siguiente día, indicando el motivo de la revaloración.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	1 min.
24		<p>La solicitud es de <b>Unidad Médica</b>: continúa en siguiente actividad.</p> <p>Turna a la Dirección Médica la solicitud para su atención.</p>	1 min.
25	Dirección Médica	<p>Recibe solicitud y verifica la información del error dentro del sistema MEDPREV.</p>	1 día
26		<p>Determina la procedencia del cambio del registro.</p>	1 hora
27		<p>Envía resolución a Mesa de ayuda para su trámite.</p>	2 min.
28	Departamento de Coordinación de Proyectos	<p>Recibe resolución de solicitud para su trámite.</p> <p>¿Fue positivo?</p> <p>Sí: continúa con la siguiente actividad.</p> <p>No: informa por correo electrónico al solicitante.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	2 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Coordinación de Proyectos
PROCEDIMIENTO:	Mesa de Ayuda del sistema MEDPREV
DURACIÓN TOTAL:	22 días 12 horas 55 minutos

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
29		Remite solicitud a la UTIC para su acción.	2 min.
30		Recibe respuesta de la UTIC y notifica la atención al solicitante mediante correo electrónico.	1 día
31	Departamento de Coordinación de Proyectos	<p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <p><b>Fallas en biométricos del personal</b></p> <p>Valida información del personal y toma de biométricos en el acta de hechos anexa a la solicitud.</p> <p>¿La solicitud es para establecer biométricos u omitir candado de huella?</p> <p>Establecer biométricos: pasa a siguiente actividad.</p> <p>Omitir candado de huella: pasa a actividad 35.</p>	5 min.
32		<p>Recibe solicitud y verifica en el sistema MEDPREV que los documentos enviados estén digitalizados en el apartado “Digitalización-Validación de biométricos”.</p> <p>¿Están digitalizados?</p> <p>Sí: continúa con la siguiente actividad.</p> <p>No: informa al solicitante que no es procedente continuar con el trámite.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	5 min.
33		Envía a la UTIC solicitud de establecimiento de biométricos.	2 min
34		<p>Recibe respuesta de la UTIC y notifica al solicitante del establecimiento de biométricos.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	1 día

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Coordinación de Proyectos
PROCEDIMIENTO:	Mesa de Ayuda del sistema MEDPREV
DURACIÓN TOTAL:	22 días 12 horas 55 minutos

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
35	Departamento de Coordinación de Proyectos	<p>Recibe solicitud y verifica en el sistema MEDPREV que los documentos enviados estén digitalizados en el apartado “Digitalización-Validación de biométricos”.</p> <p>¿Están digitalizados? Sí: continúa con la siguiente actividad No: informa al solicitante que no es procedente continuar con el trámite.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	5 min.
36		<p>Verifica que no hay ningún expediente abierto al momento en la Unidad Médica solicitante.</p> <p>¿Hay algún examen abierto?</p> <p>No: Continúa con la siguiente actividad Sí: Informa al solicitante que no es procedente continuar con el trámite porque hay un expediente abierto.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	2 min.
37		Se confirman datos de identidad del personal.	5 min
38		Envía a la UTIC solicitud de omitir candado de validación biométrica.	2 min
39		Realiza conferencia telefónica entre solicitante y UTIC para omitir candado de validación biométrica.	2 min
40		Indica al solicitante que puede validar puesto y obtener vale de servicio, consentimiento informado y declaración de salud.	1 min.



ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Coordinación de Proyectos
PROCEDIMIENTO:	Mesa de Ayuda del sistema MEDPREV
DURACIÓN TOTAL:	22 días 12 horas 55 minutos

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
41	Subdirección de Certificación Médica Terrestre, Subdirección de Certificación Aeromédica y Marítima, Jefe de Unidades Médicas de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte	Informa al Departamento de Coordinación de Proyectos que se validó puesto y obtuvo vale de servicio, consentimiento informado y declaración de salud.	5 min.
42	Departamento de Coordinación de Proyectos	Informa a la UTIC para que active la validación biométrica.	1 min.
43		Informa al solicitante que continúe con el procedimiento de Examen Psicofísico Integral y al dictaminar informe para omitir nuevamente el candado de validación biométrica.	1 min.
44	Subdirección de Certificación Médica Terrestre, Subdirección de Certificación Aeromédica y Marítima, Jefe de Unidades Médicas de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte	Realiza procedimiento de Examen Psicofísico Integral.	5 hrs.
45		Informa al Departamento de Coordinación de Proyectos que ha terminado el Examen Psicofísico Integral y dictaminará.	1 min.
46	Departamento de Coordinación de Proyectos	Realiza conferencia telefónica entre solicitante y UTIC para omitir candado de validación biométrica.	1 min.
47		Informa al solicitante que dictamine al personal.	1 min.
48	Subdirección de Certificación Médica Terrestre, Subdirección de Certificación Aeromédica y Marítima, Jefe de Unidades Médicas de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte	Realiza dictamen del personal e informa a la Departamento de Coordinación de Proyectos	2 min

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Coordinación de Proyectos
PROCEDIMIENTO:	Mesa de Ayuda del sistema MEDPREV
DURACIÓN TOTAL:	22 días 12 horas 55 minutos

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
49	Departamento de Coordinación de Proyectos	Informa a la UTIC para que active la validación biométrica.	1 min.
50		Termina conferencia telefónica.	2 min.
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
51	Departamento de Coordinación de Proyectos	<b>Unificación/eliminación de expedientes</b>	5 min
		Verifica la documentación probatoria del personal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de nacimiento.</li> <li>• Identificación.</li> <li>• CURP.</li> <li>• Licencia.</li> </ul>	
52		Turna solicitud a la Dirección Médica.	1 min
53	Dirección Médica	Recibe solicitud y verifica la información del personal en el sistema MEDPREV.	1 día
54		Determina unificación o eliminación del expediente.	1 hora
55		Envía resolución a Mesa de ayuda para su trámite.	2 min.
56	Departamento de Coordinación de Proyectos	Recibe resolución de solicitud y remite a la DG que haya emitido la licencia o libreta de mar para su VO.BO. ¿Es procedente la solicitud?  Sí: pasa a siguiente actividad. No: Informa a solicitante la improcedencia de solicitud. TERMINA PROCEDIMIENTO	2 min.

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Coordinación de Proyectos
PROCEDIMIENTO:	Mesa de Ayuda del sistema MEDPREV
DURACIÓN TOTAL:	22 días 12 horas 55 minutos

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
57		Recibe respuesta de la DG que haya emitido la licencia o libreta de mar.  ¿Se recibió el VO.BO? Sí: pasa a actividad 59. No: informa a la Dirección Médica, pasa a la siguiente actividad.	5 días
58	Dirección Médica	Valida la respuesta dada por la DG que haya emitido la licencia o libreta de mar ¿cambia de resolución? Sí: pasa a siguiente actividad No: pasa a actividad 56.	1 día
59	Departamento de Coordinación de Proyectos	Envía a la UTIC solicitud con VO.BO. de la DG que haya emitido la licencia o libreta de mar para su acción.	2 min.
60		Recibe respuesta de la UTIC y notifica la atención al solicitante mediante correo electrónico.  TERMINA PROCEDIMIENTO	1 día
61	Departamento de Coordinación de Proyectos	<b>Actualización de información de exámenes del personal (exclusivo de unidades médicas)</b>  Verifica el tipo de examen (Examen Psicofísico Integral (EPI) Examen Médico en Operación (EMO)). Es un EPI, pasa a siguiente actividad. Es un EMO pasa a actividad 68.	1 min.
62		Turna solicitud a la Dirección Médica.	1 min

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Coordinación de Proyectos
PROCEDIMIENTO:	Mesa de Ayuda del sistema MEDPREV
DURACIÓN TOTAL:	22 días 12 horas 55 minutos

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
63	Dirección Médica	Recibe solicitud y verifica la información del personal en el sistema MEDPREV.	1 día
64		Determina modificación o eliminación del registro.	1 hora
65		Envía resolución a Departamento de Coordinación de Proyectos para su trámite.	2 min.
66	Departamento de Coordinación de Proyectos	Recibe resolución de solicitud y remite a la UTIC para su acción.	5 min.
67		Recibe respuesta de la UTIC y notifica la atención al solicitante mediante correo electrónico.	1 día
		TERMINA PROCEDIMIENTO	
68		Turna solicitud a la Subdirección de Investigación de Accidentes y Exámenes Médicos en Operación.	1 min
69	Subdirección de Investigación de Accidentes y Exámenes Médicos en Operación.	Recibe solicitud y verifica la información del personal en el sistema MEDPREV.	1 día
70		Determina modificación o eliminación del registro.	1 hora
71		Envía resolución a Departamento de Coordinación de Proyectos para su trámite.	2 min.
72	Departamento de Coordinación de Proyectos	Recibe resolución de solicitud y remite a la UTIC para su acción.	2 min.
73		Recibe respuesta de la UTIC y notifica la atención al solicitante mediante correo electrónico.	1 día

ÁREA RESPONSABLE:	Departamento de Coordinación de Proyectos
PROCEDIMIENTO:	Mesa de Ayuda del sistema MEDPREV
DURACIÓN TOTAL:	22 días 12 horas 55 minutos

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv . N°	Responsable	Descripción	Tiempo
74	Departamento de Coordinación de Proyectos	<p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <p><b>Fallas del sistema</b></p> <p>Verifica que tipo de problema es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No puede ingresar al sistema, pasa a siguiente actividad.</li> <li>• No carga servicios completos, pasa a actividad 77.</li> <li>• No muestra la página MEDPREV de manera completa, pasa a actividad 77.</li> </ul>	1 min.
75		<p>Valida la procedencia de la solicitud: Es de Tercero Autorizado: informa mediante correo electrónico que debe comunicarse a la Dirección de Terceros Autorizados.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <p>Es de Unidad Médica: envía solicitud a la UTIC para su atención.</p>	2 min.
76		<p>Recibe respuesta de la UTIC y notifica la atención al solicitante mediante correo electrónico.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	1 día
77		<p>Envía a la UTIC la solicitud para su atención.</p>	2 min.
78		<p>Recibe respuesta de la UTIC y notifica la atención al solicitante mediante correo electrónico.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	1 día