



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-MN-AC-MP-02
	Versión: 1.0	Página 1 de 8

**1. Objetivo**

El presente manual permite conocer de forma detallada y precisa la estructura funcional del área de Atención a clientes, de igual forma conocer los procedimientos de dicha área y canales de comunicación entre las diferentes áreas de la organización.

**2. Alcance**

Su ámbito de aplicación para el personal que labora en el área de Atención a clientes.

**3. Receptor del servicio**

El presente manual va dirigido al personal que labora dentro del área de Atención a clientes, como son Auxiliares, Responsable del área y Director.

**4. Responsables**

Director Médico.  
Responsable del área de Atención a Clientes.

**5. Áreas Involucradas**

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Administración	Gerente de Administración	
Almacén	Responsable de Almacén	
Servicios Médicos	Coordinadora Médica	
Seguros	Responsable de Seguros	
Nutrición	Responsable de Nutrición	
Laboratorio	Responsable de Laboratorio	
Promoción	Coordinador de Promoción	
Rehabilitación	Responsable de Rehabilitación	

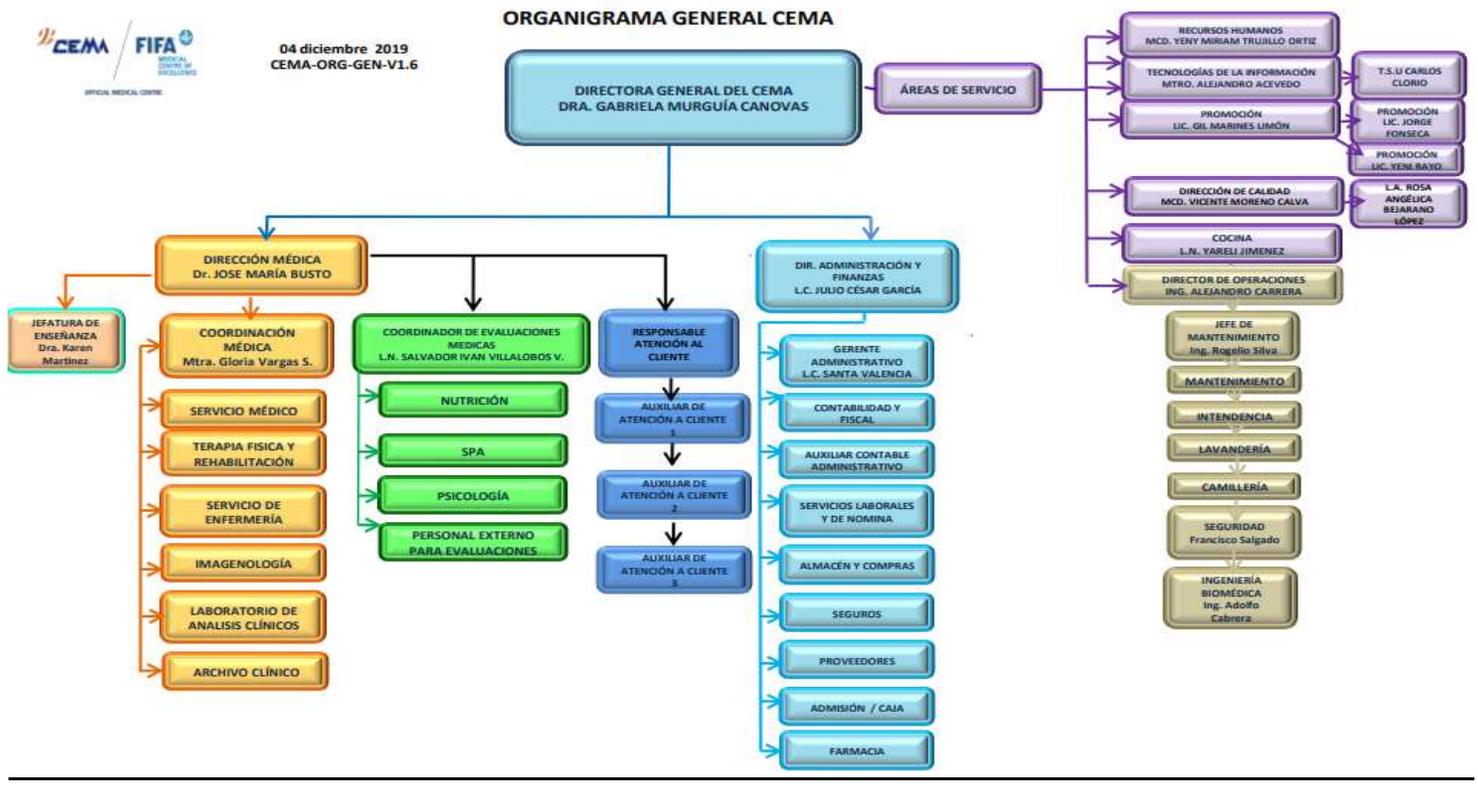
Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-MN-AC-MP-02
	Versión: 1.0	Página 2 de 8

Archivo clínico	Responsable de Archivo clínico	
Operaciones	Responsable de Operaciones	
Central de enfermería	Responsable de Enfermería	
Jefatura de enseñanza	Jefatura de enseñanza	
Calidad	Coordinador de Calidad	
Psicología	Responsable de Psicología	
Imagenología	Responsable de Imagenología	
Tecnologías de la Información	Administrador de multimedios	
Recursos Humanos	Gerente de Recursos Humanos	

**6. Organigrama**

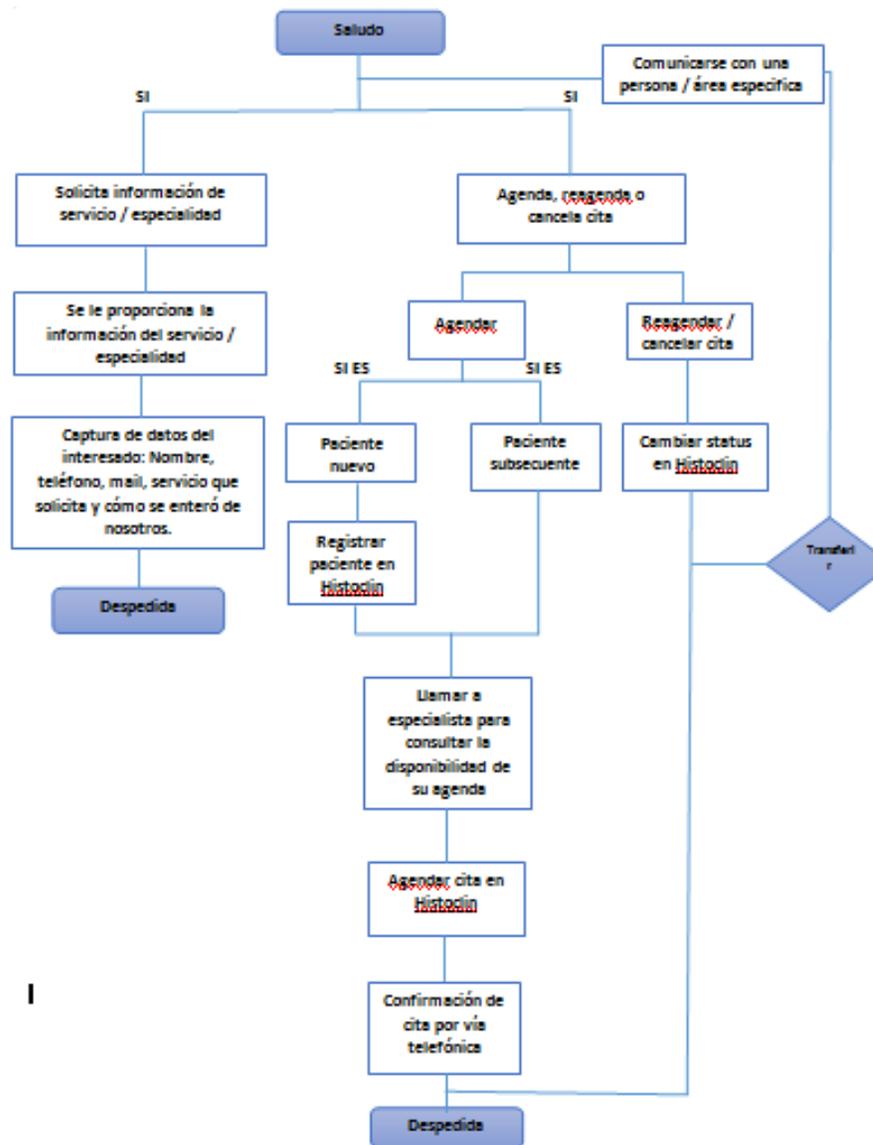


Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-MN-AC-MP-02
	Versión: 1.0	Página 3 de 8

7. Diagrama de Flujo



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA





**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-MN-AC-MP-02
	Versión: 1.0	Página 5 de 8

**SPEECH DE LLAMADA**

Centro de Excelencia Médica en Altura.  
Buenos días.

Le atiende \_\_\_\_\_  
¿En qué le puedo apoyar?

Opción 1. Pregunta por un servicio específico.  
R: Claro, con gusto le informo en qué consiste (acudir a la información correspondiente)

Opción 2. Desea agendar, reagendar o cancelar cita.  
R: Claro, con gusto le género (cambio o cancelo) su cita.

Opción 3. Desea comunicarse con alguien o con un área específica.  
R: claro, permítame un momento y con gusto le transfiero a la persona o área correspondiente.

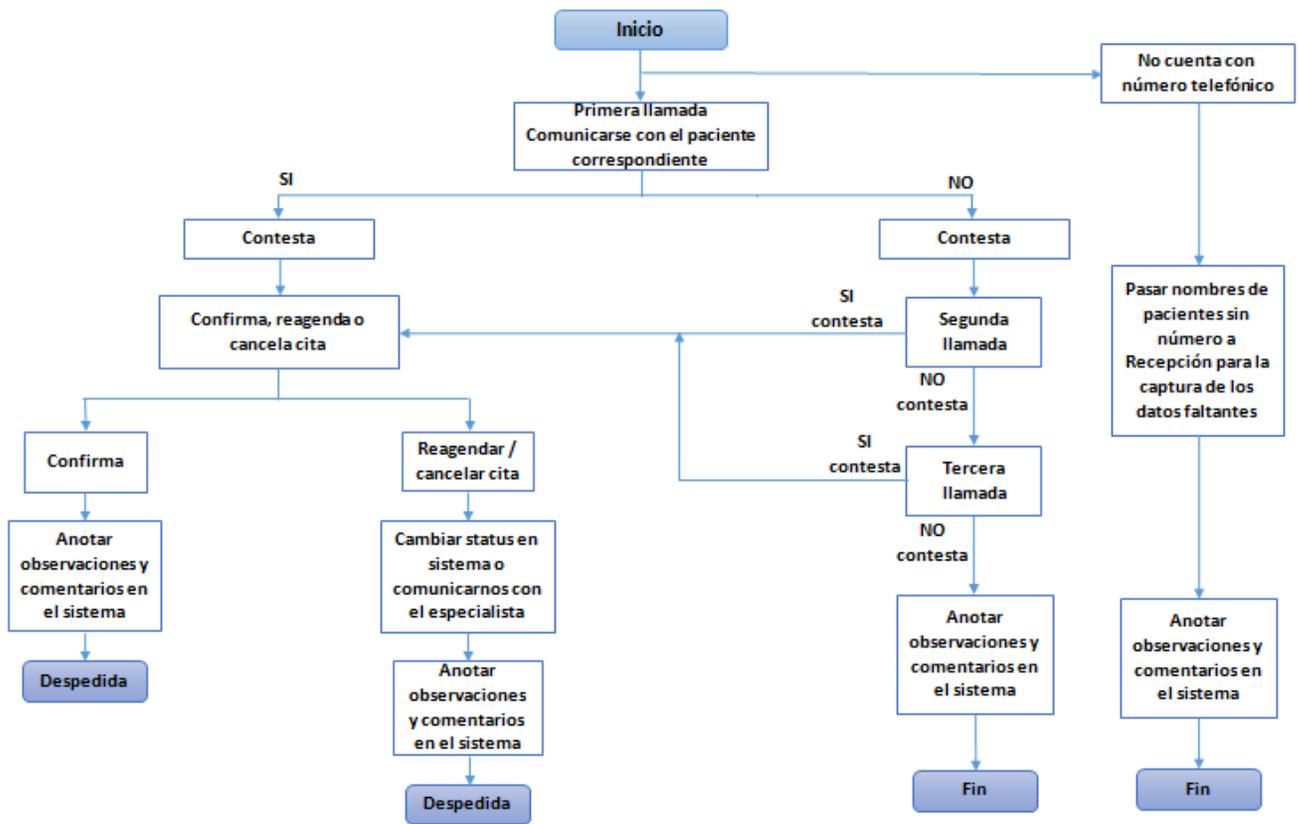
¿Le puedo apoyar en algo más?  
Le atendió \_\_\_\_\_  
¡Que tenga un excelente día!

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-MN-AC-MP-02
	Versión: 1.0	Página 6 de 8

**PROCESO DE CONFIRMACIÓN DE CITAS**



**9. Resultado deseado / Entregables**

La finalidad de llevar a cabo estos procedimientos es que todo el personal conozca bien cuáles son sus funciones y que dichos procedimientos también nos permita capacitar al personal nuevo sobre las funciones que realizará dentro del área, esto con el objetivo de tener un pequeño o nulo margen de errores.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-MN-AC-MP-02
	Versión: 1.0	Página 7 de 8

**10. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	<b>INDICADOR DE PROCESO/RESULTADO</b>
1. Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador?
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? <b>No se logra atender todas las llamadas entrantes en el área de Call Center</b>
3. Nombre del indicador	<b>Número de llamadas atendidas entre el número de llamadas recibidas</b>
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador: = $\frac{\# \text{ total de llamadas atendidas}}{\# \text{ total de llamadas recibidas}} \times 100$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador? <b>Conocer el porcentaje de productividad en la atención de llamadas</b>
6. Objetivo	<b>Conocer el porcentaje de llamadas atendidas Contestar el mayor número de llamadas recibidas Contestar el 95% llamadas</b>
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? <b>Auxiliares y Responsable de Atención a clientes</b> ¿Qué áreas del hospital están involucradas? <b>Atención a clientes</b> ¿Los pacientes y familiares están involucrados? <b>Sí</b>
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: <b>Responsable, reporte de llamadas CRM, cema, mensual</b> b) Recolectar los datos: <b>Responsable, reporte de llamadas CRM, cema, mensual</b> Analizar la información obtenida: <b>Responsable, Director y presidencia. Reunión comité, cema, mensual</b>
9. Frecuencia de revisión	<b>Mensual</b>
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? <b>Atención a clientes</b> ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? <b>Responsable y Director Médico</b>

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-MN-AC-MP-02
	Versión: 1.0	Página 8 de 8

**11. Indicador**

El presente indicador se obtiene a través de un reporte solicitado al área de tecnologías de la información.

NO.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	RESULTADO	Número de llamadas atendidas entre el número de llamadas recibidas	$= \frac{\# \text{Total de llamadas atendidas}}{\# \text{Total de llamadas recibidas}} \times 100$	Contestar el 95% de llamadas entrantes	Mensual

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA