



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



DOCUMENTO GUÍA PARA ASIGNACIÓN DE CLAVES POR LÍNEA DE SERVICIO

Departamento y/o área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-CS-03
	Versión: 4.0	Página 1 de 6

1. Objetivo

Establecer lineamientos generales para la asignación de claves por línea del catálogo general de servicios de la organización.

2. Alcance

Esta guía aplica en términos generales a todos los productos y servicios que integran el catálogo general de servicios de la organización.

3. Receptor del servicio

Todas las áreas clínicas y no clínicas de la organización.

4. Responsable

Coordinadora de Calidad.

5. Áreas Involucradas

AREA	RESPONSABLE (PUESTO)	FIRMA
Administración	Gerente administrativo	
Admisión	Responsable de admisión	
Almacén	Responsable de almacén	
Archivo clínico	Responsable de archivo clínico	
Área medica	Responsable de servicio medico	
Atención al cliente	Responsable de atención al cliente	
Biomédica	Ingeniero biomédico	
Calidad	Coordinadora de calidad	
CAP	Director del centro de atención psicológica	
Cocina	Líder de comedor	
Dirección general	Directora general	
Dirección médica	Director médico	
Enfermería	Jefa de enfermería	
Imagenología	Responsable de imagenología	
Enseñanza	Jefatura de enseñanza	
Laboratorio clínico	Responsable de laboratorio clínico	
Nutrición	Nutrióloga	

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LC. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



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



DOCUMENTO GUÍA PARA ASIGNACIÓN DE CLAVES POR LÍNEA DE SERVICIO

Departamento y/o área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-CS-03
	Versión: 4.0	Página 2 de 6

Operaciones	Jefe de mantenimiento	
Reclutamiento	Gerente de reclutamiento	
Recursos humanos	Gerente de recursos humanos	
Rehabilitación	Responsable de terapia física	
Seguridad	Gerente de seguridad	
Seguros	Responsable de seguros	
Tecnologías de la Información	Administrador de multimedios	

6. Asignación de claves

6.1 SOLICITUD DE CLAVES DE SERVICIOS O PAQUETES

6.2 SOLICITUD DE CLAVES DE CONCEPTOS

6.3 ASIGNACIÓN DE CLAVES

6.1 SOLICITUD DE CLAVES DE SERVICIOS O PAQUETES

Líder del proyecto

6.1.1 Presentar en reunión de comité CEMA o en reunión específica del tema la propuesta de un nuevo servicio o paquete a ofertarse.

6.1.2 Incluir en la propuesta el objetivo, contenido específico del paquete, costo propuesto, requerimientos, duración, horario de atención, personal y/o equipo requerido. Durante la presentación deben estar presentes la dirección médica (validar oferta), gerente administrativo (otorgar costo), coordinador de calidad (asignación de clave), coordinador de promoción (propuesta de banner).

6.1.3 Enviar presentación o información por correo electrónico a las áreas mencionadas anteriormente.

Áreas involucradas

6.1.4 Ejecutar cada una de las actividades asignadas en la matriz.

Gerente administrativo

6.1.5 Enviar correo electrónico a las áreas involucradas con la confirmación del costo.

Coordinador de calidad

6.1.6 Registrar en el listado de claves de servicio el paquete o servicio a integrarse al catálogo (CEMA-RG-CA-CS-17).

6.1.7 Responder el correo electrónico integrando la clave para el paquete y/o servicio, integrando: (con base

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LC. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



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



DOCUMENTO GUÍA PARA ASIGNACIÓN DE CLAVES POR LÍNEA DE SERVICIO

Departamento y/o área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-CS-03
	Versión: 4.0	Página 3 de 6

al punto 6.3 del presente documento)

- CONCEPTO
- CLAVE
- LINEA DE SERVICIO

Coordinador de promoción

6.1.8 Generar propuesta de banner con la clave asignada para la difusión.

6.1.9 Enviar banner al líder del proyecto para su revisión y aprobación.

Gerente administrativo

6.1.10 Proceder a asignar en sistema de gestión hospitalaria Histoclin el concepto y lo servicios a integrarse al catálogo de servicios.

6.1.11 Notificar al personal de atención al cliente y admisión la integración del nuevo servicio, así como los horarios y condiciones.

Coordinador de promoción

6.1.12 Proceder a iniciar la promoción del servicio o paquete.

Coordinador de calidad

6.1.13 Verificar en el catálogo de servicios del sistema de gestión hospitalaria histoclin la existencia del nuevo concepto con clave a integrarse.

6.1.14 Proceder a descargar lista de servicios y la archiva en la carpeta digital de servicios ofertados en la organización.

Nota: Actualizar de manera anual las carpetas de servicios del CEMA, de las áreas de admisión y atención al cliente, para garantizar que se encuentren actualizadas, dichas áreas tienen acceso a la información actualizada de manera inmediata a través del Sistema de gestión hospitalaria HISTOCLIN.

6.2 SOLICITUD DE CLAVES DE CONCEPTOS

Gerente administrativo

6.2.1 Solicitar vía correo electrónico o mensaje de texto la clave para un nuevo concepto de algún servicio o producto proporcionado a algún paciente.

Coordinador de calidad

6.2.2 Registrar en el listado de claves de servicio el paquete o servicio a integrarse al catálogo (CEMA-RG-CA-

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LC. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



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



DOCUMENTO GUÍA PARA ASIGNACIÓN DE CLAVES POR LÍNEA DE SERVICIO

Departamento y/o área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-CS-03
	Versión: 4.0	Página 4 de 6

CS-17).

6.2.3 Responder el correo electrónico o mensaje de texto integrando la clave del concepto solicitado, integrando: (con base al punto 6.3 del presente documento)

- CONCEPTO
- CLAVE
- LINEA DE SERVICIO

Gerente administrativo

6.2.4 Proceder a asignar en sistema de gestión hospitalaria Histoclin el concepto a integrarse al catálogo de servicios.

6.2.5 Notificar al personal de atención al cliente y admisión la integración del nuevo servicio al catálogo de servicios.

Coordinador de calidad

6.2.6 Verificar en el catálogo de servicios del sistema de gestión hospitalaria histoclin la existencia del nuevo concepto con clave a integrarse.

6.2.7 Proceder a descargar lista de servicios y la archiva en la carpeta digital de servicios ofertados en la organización.

Nota: Actualizar de manera anual las carpetas de servicios del CEMA, de las áreas de admisión y atención al cliente, para garantizar que se encuentren actualizadas, dichas áreas tienen acceso a la información actualizada de manera inmediata a través del Sistema de gestión hospitalaria HISTOCLIN.

6.3 ASIGNACIÓN DE CLAVES

6.3.1 Asignación de claves para paquetes o servicios

Coordinador de calidad

6.3.1.1 Realizar la codificación de claves de servicio que integran el catálogo general de servicios de la organización de la siguiente manera:

$$U_1U_2 - X_1X_2 - Y_1Y_2 - I_1I_2 - \#_1\#_2$$

Donde:

- U_1U_2 es igual a la unidad de negocio, de acuerdo con:

CEMA	Centro de Excelencia Médica en Altura
------	---------------------------------------

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LC. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

DOCUMENTO GUÍA PARA ASIGNACIÓN DE CLAVES POR LÍNEA DE SERVICIO

Departamento y/o área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-CS-03
	Versión: 4.0	Página 5 de 6

CAP	Centro de Atención Psicológica
-----	--------------------------------

- X_1X_2 es igual al tipo de servicio, de acuerdo con:

CLAVE	TIPO DE DOCUMENTO
SE	Servicio
PQ	Paquete

- Y_1Y_2 es igual a la línea de servicio, de acuerdo con:

No.	CLAVE	ÁREA
1	CA	Cardiología
2	CO	Consultas
3	CO	Consultas de especialidad
4	DEP	Deportivo
5	END	Endoscopia
6	GI	Ginecología
7	HO	Hospitalización
8	LB	Laboratorio de análisis clínicos
9	MD	Medicina
10	OD	Odontología
11	QU	Paquete quirófano
12	PR	Procedimientos
13	PR	Promoción
14	PS	Psicología
15	RX	Rayos X
16	RM	Resonancia Magnética
17	SP	SPA
18	ST	Terapia
19	US	Ultrasonido
20	CAP	Centro de atención psicológica

- I_1I_2 es igual a las iniciales del concepto del servicio, producto o paquete solicitado (hasta 4 letras)
- $\#_1\#_2$ es igual al número consecutivo del servicio, producto o paquete solicitado.

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LC. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

DOCUMENTO GUÍA PARA ASIGNACIÓN DE CLAVES POR LÍNEA DE SERVICIO

Departamento y/o área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: ABRIL 2022	Clave: CEMA-DOG-CA-CS-03
	Versión: 4.0	Página 6 de 6

6.3.2 Asignación de claves para promociones o difusiones

Coordinador de calidad

6.3.2.1 Realizar la codificación de claves para promociones o difusiones que integran el catálogo general de servicios de la organización de la siguiente manera:

$$U_1U_2 - X_1X_2 - Y_1Y_2 - I_1I_2$$

Donde:

- U_1U_2 es igual a la unidad de negocio, de acuerdo con:

CEMA	Centro de Excelencia Médica en Altura
CAP	Centro de Atención Psicológica

- X_1X_2 es igual al tipo de servicio, de acuerdo con:

CLAVE	TIPO DE DOCUMENTO
PRO	Promociones y/o difusiones

- Y_1Y_2 es igual a las iniciales de la promoción o difusión vigente.
- I_1I_2 es igual al número consecutivo del servicio, producto o paquete solicitado.

Registra la codificación de claves de promociones o difusiones en el documento concentrado de claves de servicio (CEMA-RG-CA-CS-17).

7. Resultado deseado/Entregables

Contar con un catálogo actualizado en el sistema de gestión hospitalaria (Histoclin) de los paquetes y servicios que se ofertan en el CEMA y CAP.

Codificación de cada uno de los conceptos por línea de servicio.

8. Indicador(es)

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	RESULTADO	Número de claves generadas por línea de servicio	Número de claves otorgadas a conceptos por línea de servicio	5	Mensual

Elaboró	Revisó	Autorizó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	LC. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO CEMA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA