Urosur

PROTOCOLO

(Facturación)

Código del documento: MOF – 03 PROT - FACTURACION
Versión: v1.1.2026
Responsable implementación: Jefatura LSRH
Responsable de actualización: Vicepresidencia.
Responsable de aprobación: Dirección operativa
Fecha de emisión: 01 abril 2026
Entrada en vigor: 01 mayo 2026

#UrosurSomosTodos

1. OBJETIVO

Establecer la ejecución del proceso de facturación en UROSUR, definiendo de forma precisa qué hacer, cómo hacerlo, en qué orden, con qué información y bajo qué criterios, para garantizar la correcta generación, validación, emisión y control de los comprobantes fiscales.

Asegurar que la información operativa (servicios prestados, registros y métodos de pago) sea integrada, validada y transformada en facturas consistentes, manteniendo concordancia entre lo ejecutado, lo cobrado y lo facturado.

Garantizar el cumplimiento fiscal, la trazabilidad documental, el control de tiempos de respuesta y la reducción de errores, reprocesos o discrepancias contables.

Definir la coordinación entre las áreas involucradas para asegurar flujo, validación y registro correcto de la información en cada etapa.

Establecer los criterios obligatorios de validación y las condiciones para emisión, corrección o cancelación de facturas, asegurando que cada solicitud cuente con soporte completo y registro verificable.

Mantener el proceso bajo control operativo continuo, con visibilidad, orden y evidencia de ejecución, asegurando que la facturación refleje fielmente la operación real.

Su cumplimiento es obligatorio y constituye el marco de referencia para la ejecución y control del proceso de facturación dentro del sistema institucional de UROSUR.

2. EJECUCION

MOMENTO 1 — CIERRE DE ATENCIÓN Y COBRO EN RECEPCIÓN

Después de la atención médica se recibe al paciente en recepción y se ubica su ficha de atención en el sistema AGMED.

Pregunte:

“¿Cuál fue el médico que le atendió?”

Con esta referencia, localice la cita activa o la atención más reciente en AGMED.

Una vez localizada la atención, confirme identidad sin hacerlo repetir datos.

Diga:

“Sr./Sra. [Nombre completo], ¿correcto?”

Si confirma, continúe.

Si no coincide, puede agregar:

“¿Sería tan amable de recordarme su nombre, por favor?” y corrija antes de avanzar.

– Antes de proceder al cobro, verifique continuidad de atención.

Pregunte:

“¿Le indicaron algún estudio?”

• Si alguna respuesta es **sí**:

Ofrezca programarlo en ese momento

“¿Le comentó el doctor si tendrá otra cita?”

Si responde **sí**:

Agregue: “¿Le indicó cuándo sería?”

• Si la respuesta es **sí**:

Nota:

Si el paciente contesta que si le indicó cita subsecuente pero no le dio fecha proceda a solicitar con la fecha de la misma con el médico para agendarla.

Ofrezca programarla en ese momento:

“Para darle continuidad a su atención, si gusta podemos dejar programada su siguiente cita en este momento; en caso de cualquier cambio, puede comunicarse con nosotros para ajustarla.”

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Registrar en sistema si el paciente acepta.

Una vez hecho lo anterior, informe el monto de la atención actual:

Diga:

“El total de su atención es de $____.”

Identifique la forma de pago.

Pregunte:

“¿Prefiere pagar en efectivo o con tarjeta?”

• Si es **efectivo**:
  – Reciba el dinero
  – Verifique monto correcto
  – Entregue cambio si aplica

• Si es **tarjeta**:
  – Procese la operación
  – Espere autorización
  – Confirme aprobación

• Si es **mixto**:
  – Ejecute conforme a la combinación
  – Verifique que el total quede cubierto

Una vez realizado y verificado el cobro, confirme:

“Listo, todo correcto con su pago”

Pregunte de forma obligatoria:

“¿Va a requerir factura?”

• Si responde **no**:

– Pregunte:

“¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?”

Si corresponde proceda a ayudar al paciente, en caso contrario, cierre la atención diciendo:

“Gracias por su confianza. Fue un gusto atenderle. Que tenga un excelente día.”

• Si responde **sí**:

– Marque en AGMED que requiere factura
– Oriente al canal digital señalando apoyos visuales

Diga:

“La factura se realiza únicamente por nuestro canal digital de facturación. Puede escanear el código QR o enviar un mensaje al número que aparece en los avisos; ahí mismo vienen los datos que debe compartir. Por ese medio le atenderán y darán seguimiento. Permítame mostrarle dónde se encuentran. – SEÑALE LOS AVISOS-

Agregue: **“También si lo prefiere le podemos compartir por WhatsApp los datos de facturación”**

Si el paciente acepta: proceda a compartir los datos vía WhatsApp

Termine diciendo:

Cualquier duda, con gusto le apoyo.”

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

En esta fase, es común que el paciente perciba desorden en el proceso de facturación o interprete falta de apoyo por parte del personal de recepción. Para evitarlo, la orientación deberá realizarse de forma clara, directa y sin ambigüedad, siempre alineada al flujo institucional.

La función de recepción es orientar, no ejecutar el proceso de facturación. Deberá indicarse de manera puntual el canal digital, apoyándose en la referencia visual disponible (códigos QR o números en avisos) y señalando su ubicación de forma general, sin acompañar al paciente hasta el aviso ni realizar el proceso por él.

En ningún caso deberán generarse expectativas fuera del protocolo ni dar la impresión de que la facturación se gestiona en recepción. Tampoco se deberán explicar limitaciones, condiciones internas o razones por las cuales el proceso no se realiza en ese punto. La comunicación deberá centrarse exclusivamente en el flujo institucional, orientando siempre al canal correspondiente.

La actitud y la amabilidad son determinantes. La comunicación deberá mantenerse siempre profesional, clara y respetuosa, evitando expresiones como *“no me toca”, “no sé” o “no se puede por aquí”,* ya que generan percepción de desorden o falta de apoyo.

Ante cualquier duda o situación fuera del alcance del proceso, deberá mantenerse la orientación dentro del protocolo, redirigiendo sin generar fricción.

En casos de pacientes o familiares exigentes, inconformes o que requieran atención adicional, deberá canalizarse al área correspondiente, manteniendo una comunicación contenida y orientada a solución. Indique de manera clara:

> **“Con gusto revisamos su caso. Para darle el seguimiento adecuado, nuestro canal de atención al cliente puede apoyarle directamente. Por ese medio podrán darle atención puntual y dar continuidad a su solicitud.”**

Si el paciente indica que no utilizará el canal digital ya sea por evidentes limitaciones en caso de pacientes de avanzada edad o con alguna condición personal o mantiene una postura intransigente, no se deberá generar confrontación ni modificar el proceso. En su lugar, active el flujo de excepción:

– Recabe los datos mínimos necesarios para su identificación y contacto
– Registre la situación
– Notifique a la Jefatura de LSRH para su seguimiento

Indique al paciente:

> **“Para poder darle seguimiento, vamos a registrar su caso y nuestro equipo se pondrá en contacto con usted a la brevedad. Puede retirarse con tranquilidad.”**

Este lineamiento tiene como finalidad asegurar una orientación uniforme, ordenada y consistente, mantener el control del proceso, reducir fricción en la interacción y garantizar que la facturación se canalice correctamente a través del medio institucional definido, incluso en escenarios de excepción.

Si el caso es de excepción o por canal de atención al cliente la jefatura de LSRH sera la responsable de darle puntual seguimiento hasta su solución.

MOMENTO 2 — RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE SOLICITUD

La solicitud de facturación inicia cuando el paciente envía un mensaje al canal de WhatsApp de facturación, gestionado por la Jefatura de Finanzas. Al recibirlo, el sistema envía automáticamente el mensaje estándar institucional, el cual solicita la información necesaria para la elaboración del comprobante fiscal e informa las condiciones del proceso.

A partir del envío de cada mensaje, deberá esperarse la respuesta del paciente antes de continuar. No deberán enviarse mensajes adicionales ni realizarse

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

seguimientos proactivos mientras no exista una nueva respuesta por parte del paciente.

Una vez que el paciente envía su información, deberá confirmarse su recepción y que será sometida a revisión.

Mensaje — recepción de información y revisión

> *“Hemos recibido la información proporcionada. Conforme a nuestros horarios de atención, se procederá a su revisión y validación, a fin de confirmar que cumple con los requisitos necesarios para la emisión del comprobante fiscal. Se le informará si la información es procedente o si requiere algún ajuste, en un plazo no mayor a 24 horas.”*

Posteriormente, la información deberá revisarse de manera completa antes de avanzar. Para continuar con el proceso, es necesario contar con los siguientes datos:

– Nombre completo o razón social
– RFC, acompañado de la constancia de situación fiscal vigente
– Correo electrónico
– Número de contacto
– Fecha de atención o referencia del servicio

Si la información se encuentra incompleta, deberá solicitarse únicamente el dato faltante, sin repetir información previamente proporcionada.

Si algún dato presenta inconsistencias o no es válido, el proceso deberá detenerse y solicitar la corrección de manera puntual.

Mensaje — información incompleta o inconsistente

*“*Tras realizar la revisión de la información proporcionada, se detectó que el dato de [dato] se encuentra faltante o presenta inconsistencias. Este elemento es un requisito obligatorio para validar la información fiscal y emitir el comprobante de forma correcta conforme a la normativa aplicable.*
El trámite se mantiene en seguimiento y, en cuanto se reciba la información actualizada, se continuará de manera inmediata con el proceso de emisión.

Así mismo, le recordamos que el plazo para la elaboración de la factura es de hasta 72 horas y se contabiliza a partir de que se cuenta con la información completa y validada. Mientras exista información pendiente, el proceso de facturación no se considera iniciado ni debe asumirse el inicio de dicho plazo.

*¿Podría confirmarlo o enviarlo nuevamente, por favor?”**

No deberá avanzarse hasta contar con información completa y correcta.

Una vez que se cuenta con la información completa, deberá validarse contra el sistema AGMED, confirmando:

– Que el paciente corresponda a un registro existente
– Que la fecha de atención sea correcta
– Que el servicio y el monto coincidan
– Que el método de pago sea congruente, cuando aplique

Si existe cualquier diferencia entre la información proporcionada y el sistema, no deberá avanzarse hasta aclarar la inconsistencia.

Cuando toda la información esté completa, correcta y congruente, deberá registrarse internamente que la solicitud se encuentra lista para emisión.

Mensaje — información procedente

Buen día. Le informamos que sus datos ya fueron validados y su factura se encuentra en proceso de emisión. Se la haremos llegar al correo electrónico que nos compartió dentro del plazo establecido.

Al recibirla, le pedimos revisar que la información sea correcta. En caso de requerir algún ajuste, podrá notificarlo por este medio dentro de un plazo de 72 horas hábiles.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

Transcurrido dicho periodo sin recibir observaciones, la factura se considerará aceptada para efectos de registro fiscal y el proceso se dará por concluido

Con la información validada, proceda a la elaboración de la factura conforme a los datos autorizados y a las disposiciones fiscales vigentes. Emita el comprobante a la brevedad posible, sin agotar el plazo establecido, previa verificación final de datos fiscales. Envíe la factura al correo electrónico proporcionado por el paciente.

– A partir del envío, contabilice un plazo de 72 horas hábiles para la recepción de observaciones.

– Durante ese periodo:

• Si el paciente confirma que los datos son correctos → registrar como **validada con confirmación del paciente**

• Si el paciente solicita corrección → atender conforme a protocolo y detener cierre

• Si no se recibe respuesta → al concluir el plazo, registrar como **validada sin confirmación del paciente**

– Una vez validada (con o sin confirmación), proceda al cierre administrativo de la factura.

Registre en sistema el estatus final, asegurando trazabilidad:

– Fecha de emisión
– Fecha de envío
– Medio de envío
– Tipo de validación (con confirmación / sin confirmación)

→ Con esto se cierra el ciclo con control operativo, trazabilidad y cumplimiento fiscal.

3. FORMATO DE AVISO PARA SUCURSAL

Urosur
Clínicas de especialidades médicas

AQUI PUEDES SOLICITAR TU FACURA

Vía WhatsApp

Para la elaboración del comprobante fiscal, y conforme a la normativa fiscal vigente, le solicitamos la siguiente información:

- **NOMBRE DEL PACIENTE**
- **FECHA DE CONSULTA**
- **CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL**
- **USO DE CFDI**
- **CORREO ELECTRÓNICO**
- **RÉGIMEN FISCAL** (EN CASO DE TENER MÁS DE UNO)

Escanea si lo prefieres

9991 51 8810

PARA UNA ATENCIÓN MÁS ÁGIL:

Le recomendamos enviar su información completa dentro de las primeras 72 horas posteriores a su atención.

Nota: Si el servicio fue otorgado en los días 29, 30 o 31 del mes, le pedimos porfavor enviar su información de inmediato para emitir la factura antes del cierre del mes.

#QueremosAyudarte

Responsable sanitario: Dr. José Rubén Hernández Melo Ced. Prof. 2020559 Médico Cirujano Militar Ced. Esp. 3624923 Urólogo Universidad del Ejército y Fuerza Aérea. | Calle 60 x 29 #282A Local 2 Consultorio 1 Col. Buenavista. Mérida, Yuc. Número de permiso COFEPRIS 243101200 2A00363 | Urosur ® 2025

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno

4. FICHA OPERATIVA

Urosur

FICHA OPERATIVA

CIERRE DE ATENCIÓN Y FACTURACIÓN

1. Identifique al paciente

- Ubíquelo en AGMED

2. Continuidad de atención (clave)

- Pregunte:
  → "¿Le indicaron algún estudio?"
  →"¿Le comentó el doctor si tendrá otra cita?"
- Si aplica, diga:
  →**"Para darle continuidad a su atención, si gusta podemos dejar programada su siguiente cita en este momento; en caso de cualquier cambio, puede comunicarse con nosotros para ajustarla."**
- Registrar en sistema si acepta

Nota:
Si el paciente contesta que si le indicó cita subsecuente pero no le dio fecha proceda a solicitar con la fecha de la misma con el médico para agendarla.

3. Cobro

→ Informe el monto y ejecute el pago. Concluya: **"Todo correcto con su pago."**

4. Facturación (obligatorio)

- Pregunte:
  → **"¿Va a requerir factura?"**
- **SI RESPONDE NO**
  → **"¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?"**
  → **Si no:**
  →**"Gracias por su confianza. Fue un gusto atenderle. Que tenga un excelente día."**
- **SI RESPONDE SÍ**
  – Marque en AGMED
  – Oriente al canal digital
- **Indique:**
  →**"La factura se realiza únicamente por nuestro canal digital de facturación. Puede escanear el código QR o enviar un mensaje al número que aparece en los avisos; ahí mismo vienen los datos que debe compartir. Por ese medio le atenderán y darán seguimiento. Permítame mostrarle dónde se encuentran."**

  → **SEÑALE LOS AVISOS**

  Agregue: "También si lo prefiere le podemos compartir por WhatsApp los datos de facturación"
  Si el paciente acepta: proceda a compartir los datos vía WhatsApp

  → **"Cualquier duda, con gusto le apoyo."**

#UrosurSomosTodos

5. CONFIDENCIALIDAD Y CONTROL DE VERSIONES

En lo referente a confidencialidad, resguardo de la información, uso institucional y control de versiones, el presente documento se rige por lo establecido en el Manual de Puesto, el MOF y el sistema interno de gestión documental vigente de UROSUR.

La información contenida en el presente documento es de uso estrictamente institucional y su manejo deberá apegarse a los criterios de confidencialidad establecidos por UROSUR.

El presente documento tiene carácter operativo y forma parte del sistema documental institucional, por lo que deberá interpretarse de manera complementaria con los instrumentos normativos aplicables, sin sustituir, modificar ni ampliar las disposiciones en ellos contenidas.

Su validez, uso y actualización quedan sujetos a su alineación con las versiones vigentes de los documentos institucionales y a los lineamientos emitidos por la Dirección Operativa y la Vicepresidencia.

Derechos reservados, prohibida su distribución o reproducción por cualquier medio: documento de uso interno