POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Urosur

2025

#UrosurSomosTodos

Anexo LSRH-16

Política Institucional de Atención al Cliente

1. Objetivo

Garantizar que toda comunicación con clientes sea atendida de manera uniforme, respetuosa, eficiente y con trazabilidad plena. Esta política establece un marco institucional que asegura registro formal, responsabilidad definida y mejora continua de la experiencia en UROSUR.

2. Alcance

La política es de cumplimiento obligatorio para todo el personal de UROSUR, sin excepción. Aplica a:
- Pacientes y familiares.
- Médicos externos y clientes comerciales.
- Proveedores en interacción con servicios.
- Público en general que acuda a UPC o USERE.

3. Canales de atención

Los canales oficiales de atención al cliente son los siguientes:
- WhatsApp de Atención al Cliente: canal digital externo, administrado por la Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos (LSRH). Su acceso está disponible en la página web institucional y en los códigos QR instalados en las recepciones.
- WhatsApp interno “Seguimiento de Atención al Cliente”: canal interno exclusivo de gestión y trazabilidad, en el que participan únicamente Dirección General, Vicepresidencia Operativa, Asistente de Vicepresidencia y Jefaturas de Departamento.
- Buzones físicos de Comentarios, Sugerencias y Felicitaciones: instalados en cada sucursal, en lugares visibles, con papel y pluma disponibles para que los clientes dejen sus aportaciones.

4. Principios de atención

La atención en UROSUR se rige por los siguientes principios:
- Eficiencia: toda comunicación deberá recibir respuesta inicial en los plazos definidos.
- Trato digno: cada cliente será atendido con respeto, cortesía y empatía.
- Claridad: la información se comunicará en lenguaje comprensible y directo.
- Confidencialidad: toda información de clientes se considera sensible y será resguardada conforme a la normatividad.
- Equidad e inclusión: queda prohibida toda forma de discriminación. En cada sucursal deberá colocarse la leyenda:
“En este establecimiento no se discrimina. UROSUR garantiza trato digno, respetuoso e inclusivo para todas las personas.”
- Accesibilidad: todos los canales deben ser visibles, simples y de fácil acceso para cualquier cliente.

- Trazabilidad: ninguna comunicación podrá gestionarse de manera informal; todo caso deberá registrarse en el canal interno con evidencia verificable.

5. Clasificación y flujo de gestión

Toda comunicación recibida en los canales institucionales será registrada por la Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos en el WhatsApp interno "Seguimiento de Atención al Cliente". Desde ese momento se clasifica como incidencia, sugerencia o felicitación y sigue el tratamiento correspondiente.

Incidencias
Las incidencias comprenden quejas o fallas que afectan la experiencia del cliente. La Jefatura LSRH confirmará recepción al cliente y registrará el caso en el canal interno. La Asistente de Vicepresidencia consolidará la información en el Registro Institucional de Incidencias y la Vicepresidencia Operativa coordinará el seguimiento hasta su cierre, con intervención de Dirección General cuando se requiera.

Sugerencias
Las sugerencias corresponden a observaciones o propuestas de mejora. Una vez registradas en el canal interno, la Jefatura las clasificará en dos niveles:
- Bajo nivel: situaciones menores que implican ajustes simples (como cambios de horario, consultorio u organización cotidiana). Estas serán resueltas directamente por la Jefatura, quien notificará la acción a la Vicepresidencia.
- Alto nivel: asuntos con impacto significativo en la operación (como reorganización de personal o cambios de procesos internos relevantes). En este caso, la Jefatura se apoyará en la Vicepresidencia para su resolución, con participación de la Asistente en el registro.
- Estratégicas: aquellas que implican modificaciones a protocolos, procesos o políticas. En estos casos, la Vicepresidencia y la Dirección General intervendrán conjuntamente con la Asistente para definir la resolución institucional.

En todos los casos, el cierre de la sugerencia deberá comunicarse al cliente con un mensaje de agradecimiento y descripción breve de la medida adoptada.

Felicitaciones
Las felicitaciones constituyen reconocimientos expresados por clientes hacia colaboradores o áreas. Tras registrarlas en el canal interno, la Asistente de Vicepresidencia las consolidará en la Bitácora Digital de Felicitaciones. La Vicepresidencia emitirá el reconocimiento institucional y lo firmará; la Dirección General lo rubricará. El reconocimiento se entregará públicamente, se difundirá en medios institucionales y se colocará copia en el Tablero de Felicitaciones.

6. Estándares de atención al cliente

El canal institucional de atención deberá operar bajo los siguientes parámetros:
- Los mensajes recibidos en el WhatsApp de Atención al Cliente serán contestados en

un plazo no mayor a dos horas hábiles. Si se reciben fuera de horario, la respuesta deberá darse en las primeras horas del día siguiente.
- Los buzones físicos serán revisados diariamente al cierre de actividades o, en su defecto, al inicio de la jornada siguiente. Todo documento encontrado será registrado mediante fotografía y subido al WhatsApp interno con el mismo tratamiento que las demás comunicaciones.
- Toda comunicación registrada, sea incidencia, sugerencia o felicitación, deberá resolverse y cerrarse formalmente en el canal interno.
- Una vez adoptada la medida correspondiente, el cliente deberá recibir una respuesta que confirme el tratamiento dado, agradezca su participación y cierre el ciclo de atención.

7. Capacitación y Difusión

La Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos elaborará y ejecutará un plan anual de capacitación y difusión de esta política, aplicable a todo el personal desde su ingreso y en reinducción anual o cuando existan actualizaciones.

Los contenidos mínimos deberán incluir: principios de atención, uso de los canales oficiales de comunicación, procedimientos de clasificación y flujo para incidencias, sugerencias y felicitaciones, así como los estándares de funcionamiento del canal institucional y la obligación de comunicar al cliente el cierre de cada caso.

La difusión se realizará mediante instructivos breves por área y señalización visible que garantice el acceso al WhatsApp de Atención al Cliente y a los buzones físicos.

Todo material y evidencia generada se integrará en un archivo digital único administrado por la Asistente de Vicepresidencia. Dicho archivo conservará los registros de incidencias, así como fotografías, videos y documentos adicionales cuando su relevancia lo amerite. En los casos que no lo requieran, bastará con la integración en el formato institucional de incidencias.

La Vicepresidencia Operativa supervisará el cumplimiento del plan de capacitación y verificará que la información esté completa y disponible para auditoría.

8. Responsabilidades

Todo el personal
Aplicar los principios de atención y dirigir cualquier comunicación de clientes a los canales institucionales. Queda prohibido atender solicitudes por vías no oficiales.

Jefatura de Logística, Servicios y Recursos Humanos
Administrar el WhatsApp de Atención al Cliente, confirmar recepción de mensajes, clasificar cada comunicación, registrarla en el canal interno, resolver sugerencias de bajo nivel, notificar a la Vicepresidencia sobre los casos atendidos y custodiar la información proveniente de los buzones físicos. Emitir siempre la comunicación de

cierre al cliente.

Asistente de Vicepresidencia
Validar los registros del canal interno, consolidar semanalmente el Registro Institucional de Incidencias y las Bitácoras Digitales de Sugerencias y Felicitaciones, así como integrar y custodiar el archivo digital con toda la evidencia documental, fotográfica o videográfica generada.

Vicepresidencia Operativa
Coordinar el seguimiento y cierre de incidencias, determinar el tratamiento de las sugerencias de alto nivel, conducir junto con Dirección las estratégicas, firmar los reconocimientos institucionales por felicitaciones y supervisar los estándares de servicio, incluyendo la aplicación de encuestas de satisfacción.

Jefaturas de Departamento
Ejecutar con oportunidad las acciones derivadas de los seguimientos, aportar información y evidencia a la Vicepresidencia y asegurar el cumplimiento de esta política por parte de su equipo.

Dirección General
Rubricar los reconocimientos institucionales, revisar mensualmente los registros consolidados, conducir una auditoría anual del sistema de atención al cliente y aprobar las modificaciones estratégicas de la política, disponiendo su difusión inmediata.