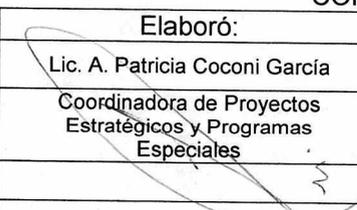
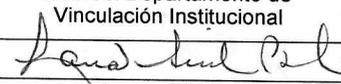
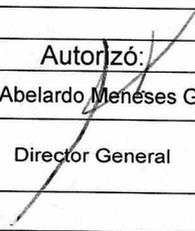


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 1
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		DE: 37

6. PROCEDIMIENTO PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DE INFOCÁNCER

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 2
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		DE: 37

1. PROPÓSITO

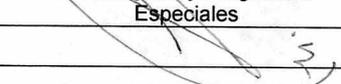
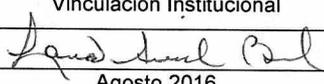
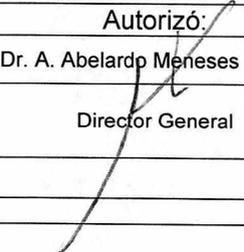
Establecer las Políticas internas de operación, así como la definición de responsables y actividades para proporcionar información apropiada relacionada con el cáncer para el entendimiento del paciente, familiares y público en general, que haga uso del servicio que ofrece el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, dependiente del Departamento de Vinculación Institucional.

2. ALCANCE

- 2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable a la Dirección General del Instituto Nacional de Cancerología, a través del Departamento de Vinculación Institucional específicamente al personal encargado de coordinar las actividades del Centro de Atención Telefónica (CAT) del sistema de información de INFOCÁNCER, como un instrumento de consulta, apoyo y orientación para el desarrollo de sus actividades, y al Coordinador de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales del Sistema de Información de INFOCÁNCER.
- 2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a los pacientes, familiares y/o público en general que llamen al número 01 800 22 62 371 del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, que de manera voluntaria, soliciten información para conocer aspectos de prevención, diagnóstico oportuno, tratamientos y tópicos relacionados con el cáncer.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1 Es responsabilidad de la Dirección General del Instituto Nacional de Cancerología, a través del Departamento de Vinculación Institucional, específicamente del personal encargado de coordinar las actividades del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, lo siguiente:
- Atender las solicitudes de información recibidas a través del número telefónico 01 800 22 62 371 del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, sobre temas relacionados con los diferentes tipos de cáncer, en el horario de lunes a viernes de 8:30 a 17:00 hrs.
 - Orientar al público en general, respecto a los servicios que ofrece el Centro de Atención Telefónica.
 - Transferir al responsable del servicio de apoyo emocional, las llamadas recibidas de pacientes con cáncer y familiares que soliciten este servicio.
 - Mantener actualizada la información sobre temas relacionados con el cáncer, que se proporciona al público en general.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 3
			DE: 37

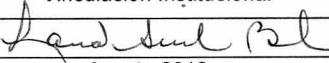
- Actualizar el registro de "Control de Llamadas" del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.
 - Incorporar en la base de datos del sistema de "Registro para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER", las llamadas reportadas por el responsable del servicio de apoyo emocional.
 - Actualizar la base de datos del sistema de "Registro para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER".
 - Presentar reportes mensuales y anuales de las solicitudes de información recibidas y atendidas al Jefe del Departamento de Vinculación Institucional.
- 3.2 Es responsabilidad del Coordinador de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales del Sistema de Información de INFOCÁNCER, dependiente del Departamento de Vinculación Institucional:
- Apoyar y orientar en la coordinación de las actividades que se requieran para la operación del Sistema de Información de INFOCÁNCER.
 - Presentar informes mensuales y anuales de las actividades del Sistema de Información de INFOCÁNCER, al Jefe del Departamento de Vinculación Institucional.
- 3.3 Es responsabilidad del personal del Departamento de Tecnologías de la Información del Instituto Nacional de Cancerología:
- Atender las solicitudes de apoyo técnico, que realice el personal del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, a la mayor brevedad.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 4 DE: 37

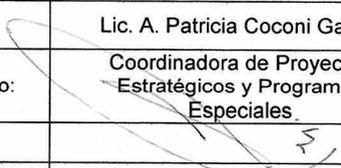
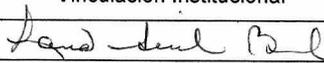
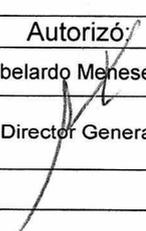
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Público en general, pacientes con cáncer y familiares	1	Realiza llamada al número 01 800 22 62 371 del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER solicitando información, orientación y/o apoyo emocional.	
Responsable del Centro de Atención Telefónica	2	Recibe llamada, se presenta e informa de los servicios del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.	
	3	Entrevista al solicitante e identifica la necesidad de información y/o servicio de apoyo emocional y determina. ¿Procede?	
	4	No: Transfiere llamada al responsable del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, quien actúa de acuerdo al procedimiento No. 12. Para Brindar Apoyo Emocional a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) y del Chat de INFOCÁNCER.	
	5	Si: Requiere al solicitante los siguientes datos generales: <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de información que solicita. - Lugar de donde está llamando. - Edad, solo en el caso de requerir información respecto a la realización de estudios específicos. - Sexo. 	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

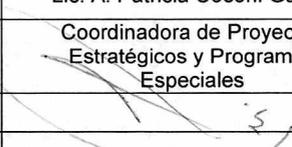
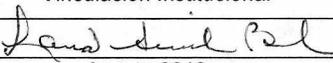
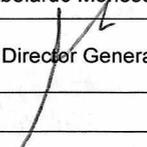
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 5
			DE: 37

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del Centro de Atención Telefónica	6	Localiza información en los sitios web que integran el sistema de información de INFOCÁNCER y/o consulta otras fuentes de información de acuerdo al requerimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Páginas web de los sitios de INFOCÁNCER - Revistas, folletos y trípticos - Internet (sitios especializados) - Revista especializada - Otros
	7	Comunica la información de manera verbal al solicitante.	
Público en general, pacientes con cáncer y familiares	8	Recibe la información de manera verbal y determina. ¿Está de acuerdo?	
	9	No: Requiere mayor información. Regresa a la actividad No. 6	
	10	Si: Está satisfecho con la información recibida, continua procedimiento.	
Responsable del Centro de Atención Telefónica	11	Solicita la dirección de correo electrónico del solicitante, en caso de requerir información adicional, y actúa de acuerdo con el procedimiento No. 8 para Responder a las Solicitudes de Información, Recibidas a través de la Cuenta de Contacto, del Sistema de Información de INFOCÁNCER.	
	12	Concluye la llamada e invita al solicitante a consultar los sitios web que integran el sistema de información de INFOCÁNCER.	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

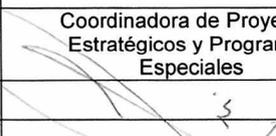
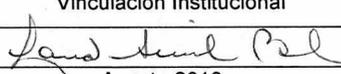
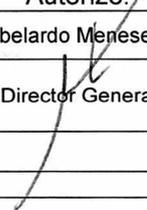
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 6 DE: 37

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del Centro de Atención Telefónica	13	Registra al concluir cada llamada en el formato de Excel "Control de Llamadas", los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha. - Sexo. - Edad. - Estado. - Información solicitada. - Duración de la llamada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formato de "Control de Llamadas" - Reporte mensual de llamadas del servicio de apoyo emocional. - Sistema "Registro para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER" - Manual de Usuario del Sistema
	14	Resume y registra diariamente en el formato "Control de Llamadas": <ul style="list-style-type: none"> - Número de llamadas. - Número de mensajes en Buzón de voz. 	
	15	Recibe por correo electrónico, del responsable del servicio de apoyo emocional del CAT de INFOCÁNCER, el reporte mensual de llamadas atendidas en el servicio de apoyo emocional.	
	16	Captura en el Sistema de "Registro para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER" de acuerdo con el manual de usuario.	
	17	Mensualmente captura las llamadas del formato "Control de Llamadas" en el Sistema de "Registro para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER" de acuerdo con el manual de usuario e identifica los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha - Sexo - Edad 	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meheses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

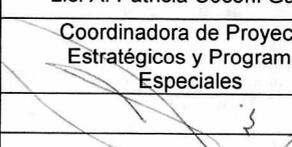
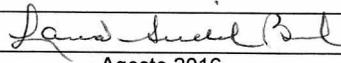
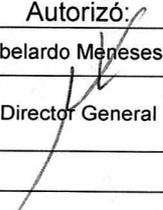
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 7 DE: 37

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del Centro de Atención Telefónica		<ul style="list-style-type: none"> - Estado de la República Mexicana o Extranjero de acuerdo al catálogo del sistema - Tipo de Información solicitada de acuerdo al catálogo del sistema - Tiempo de duración de la llamada. 	
	18	Genera reporte mensual del Sistema "Registro para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER".	- Reporte Mensual de CAT INFOCÁNCER
	19	Valida y revisa información general entre el formato de "Control de Llamadas" y el "Reporte Mensual de CAT INFOCÁNCER" y determina. ¿Existen inconsistencias?	- Formato de "Control de Llamadas" - Reporte del mes y anual
	20	No: Integra reporte del mes y anual en su caso. Pasa a actividad No. 28	
	21	Si: Detecta inconsistencias en captura, solicita vía telefónica el apoyo al Departamento de Tecnologías de la Información.	
Departamento de Tecnologías de la Información	22	Recibe vía telefónica, solicitud de apoyo para revisar inconsistencias en captura de la información generada por el sistema de "Registro para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER".	
	23	Revisa y actualiza datos solicitados por inconsistencias en captura en el sistema de "Registro para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER" e informa vía telefónica de actividad concluida.	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

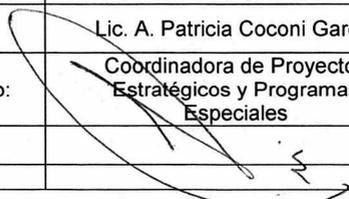
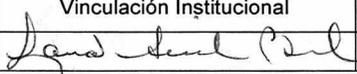
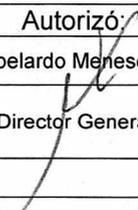
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 8
			DE: 37

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Responsable del Centro de Atención Telefónica	24	Recibe vía telefónica aviso de reporte atendido, verifica modificaciones en el formato de "Control de Llamadas" y el "Reporte mensual de CAT INFOCÁNCER" y determina. ¿Es correcto?	
	25	No: Presenta inconsistencias y/o requiere nuevas modificaciones. Regresa a la actividad No. 21.	- Formato de "Control de Llamadas"
	26	Si: Revisa modificaciones y prepara el informe del mes y anual en su caso.	- "Reporte Mensual de CAT INFOCÁNCER"
	27	Genera, en la primera semana del mes, el reporte definitivo que emite el sistema "Registro para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER".	- Reporte definitivo
	28	Integra reporte de actividades del Centro de Atención Telefónica (CAT) en el Informe mensual y anual en su caso, del sistema de información INFOCÁNCER y lo envía, vía correo electrónico, para su integración y comentarios al Coordinador de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales del Sistema de Información de INFOCÁNCER.	- Informe mensual - Informe anual
Coordinador de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales del sistema de información de INFOCÁNCER	29	Recibe archivo con el informe mensual y anual, en su caso, de las actividades del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.	- Informe mensual
	30	Guarda copia del archivo electrónico que contiene el informe mensual y anual.	- Informe anual

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

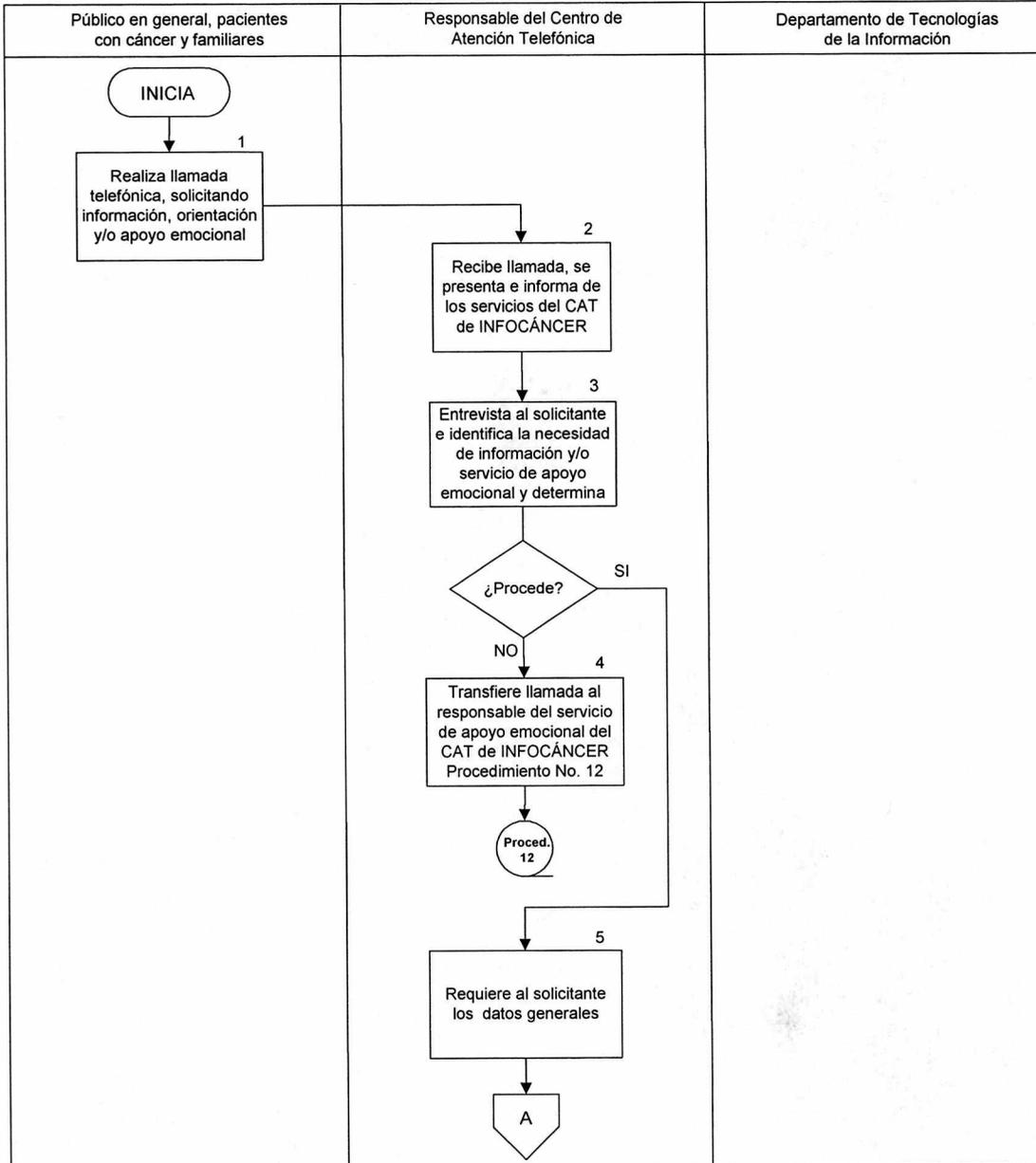
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 9
			DE: 37

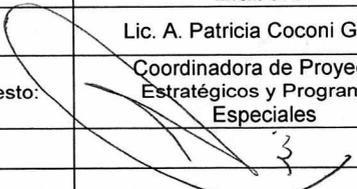
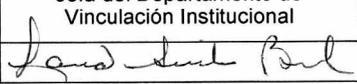
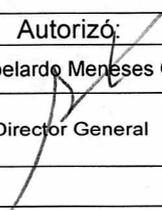
Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Coordinador de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales del sistema de información de INFOCÁNCER	31	Integra informe de actividades del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, y lo envía para revisión y comentarios al Departamento de Vinculación Institucional.	- Informe mensual - Informe anual
Departamento de Vinculación Institucional	32	Recibe el informe mensual y anual en su caso, de actividades del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, lo revisa y determina. Procede:	- Informe mensual - Informe anual
	33	No: Solicita al Coordinador de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales del Sistema de Información de INFOCÁNCER, efectuar modificaciones. Regresa a la actividad No. 31.	
	34	Si: Aprueba el informe mensual y anual en su caso, de actividades del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, y comunica al personal responsable su aprobación.	
Coordinador de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales del sistema de información de INFOCÁNCER	35	Recibe instrucción de informes aprobados.	- Informe mensual - Informe anual
	36	Integra informes y envía a través de correo electrónico, copia del Informe de actividades aprobado al Responsable del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.	
Responsable del Centro de Atención Telefónica	37	Recibe a través de correo electrónico copia del Informe aprobado del Sistema de Información de INFOCÁNCER y lo archiva. TERMINA.	- Informe mensual - Informe anual

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

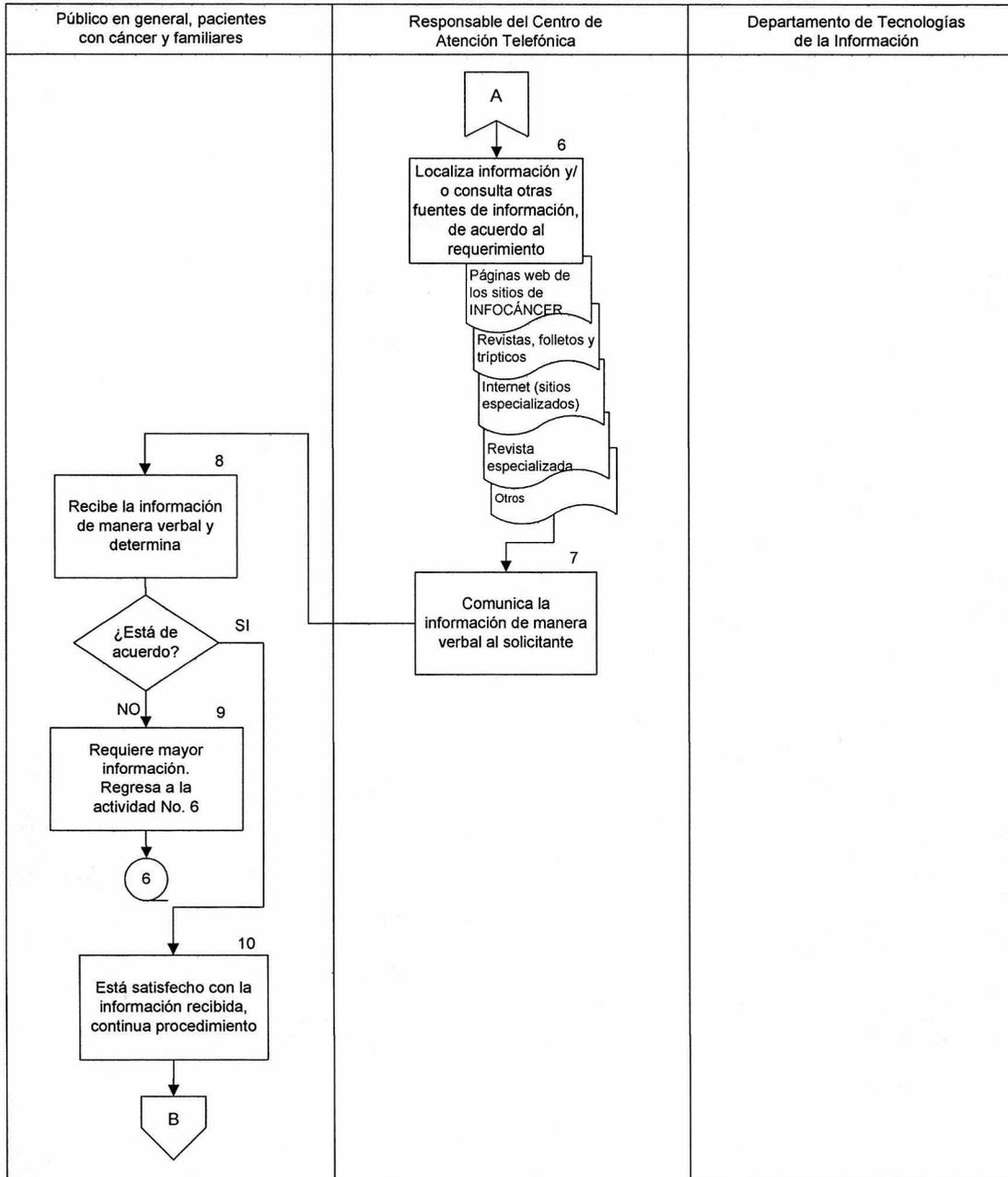
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 10 DE: 37

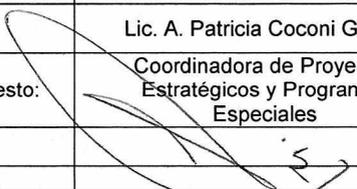
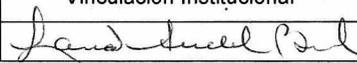
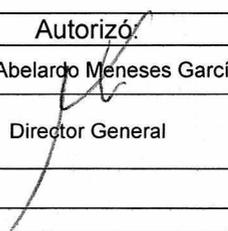
5. DIAGRAMA DE FLUJO



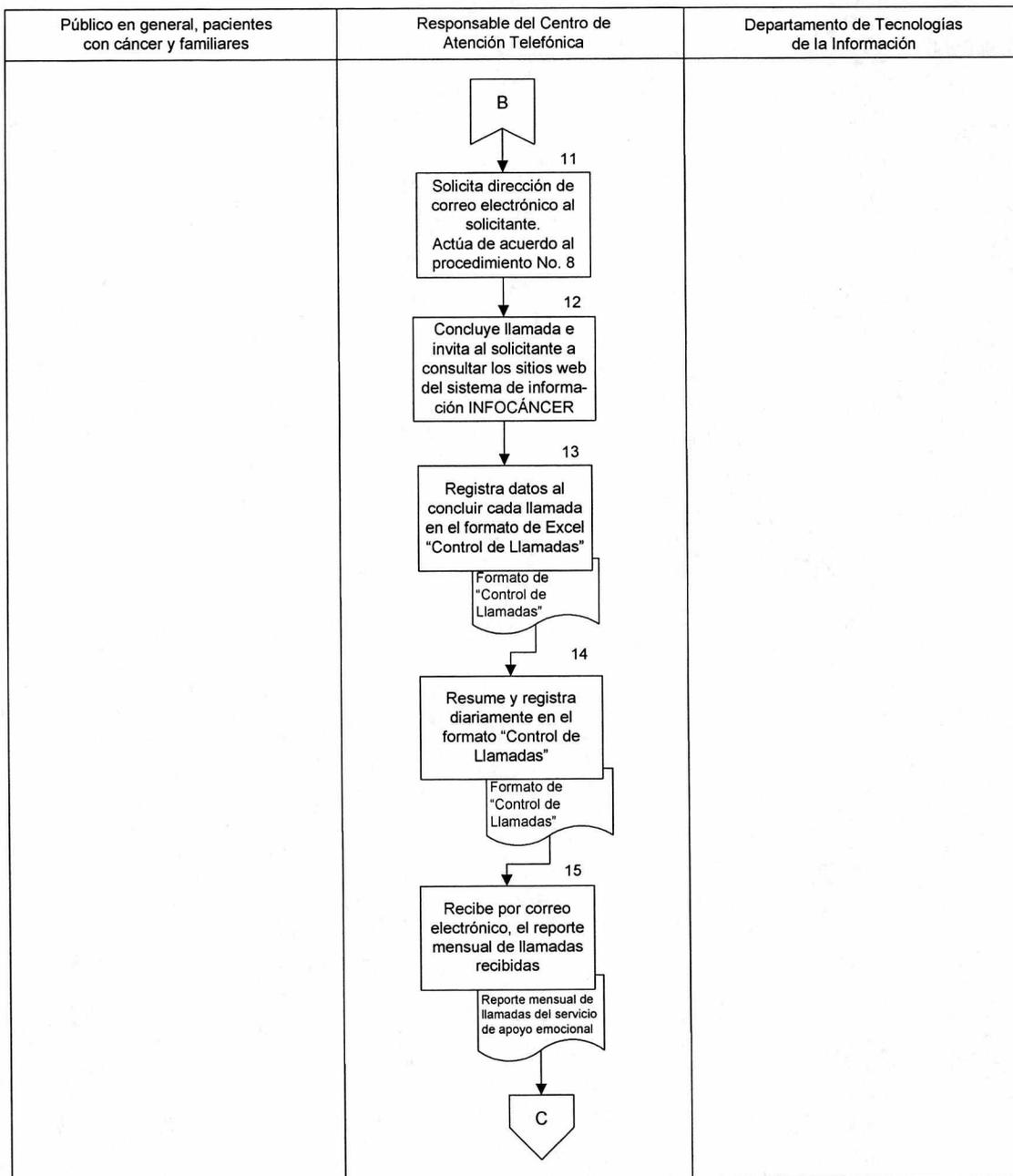
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

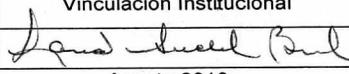
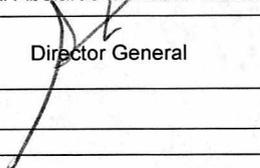
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 11
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		DE: 37



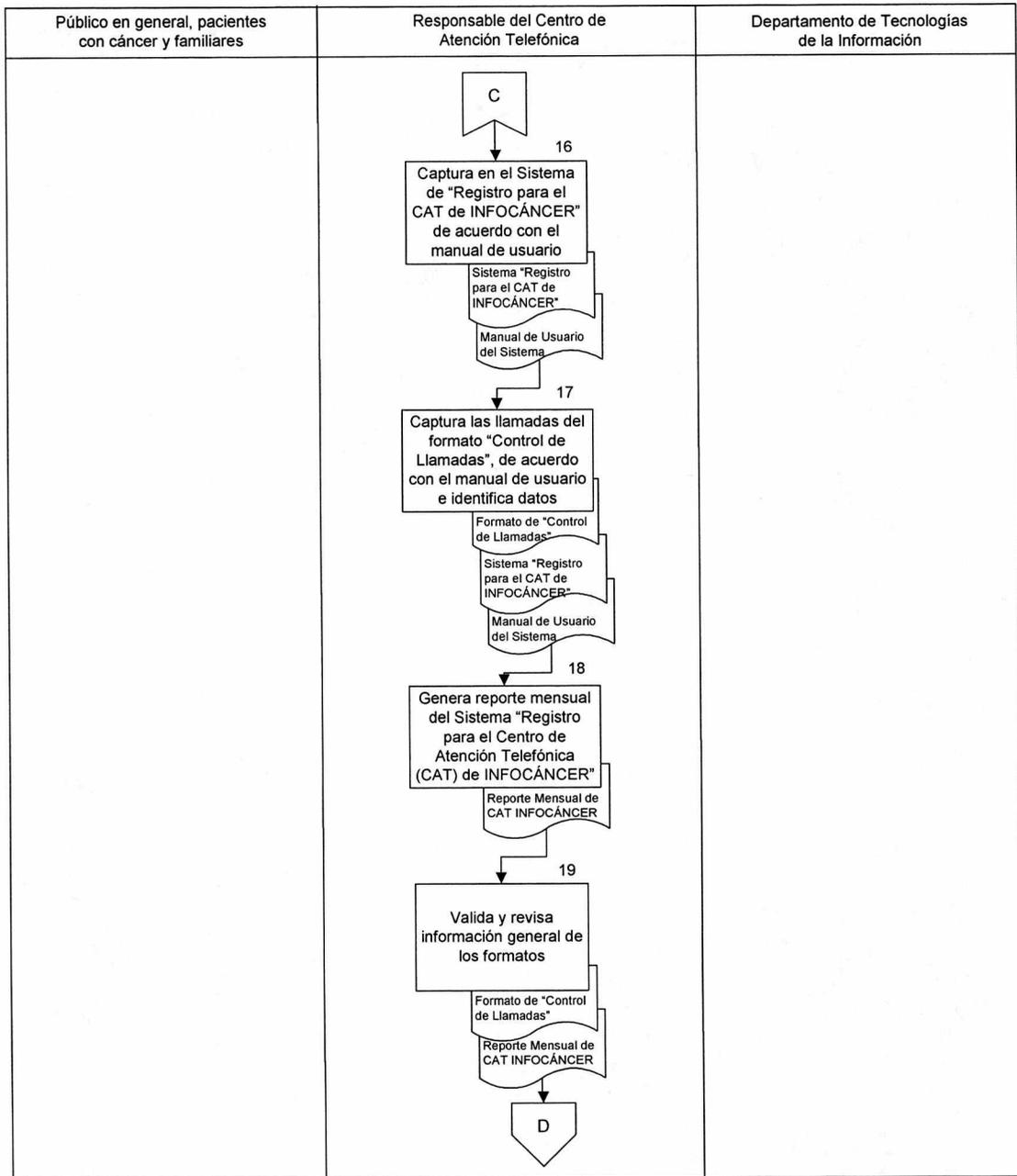
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 12 DE: 37

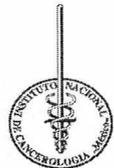


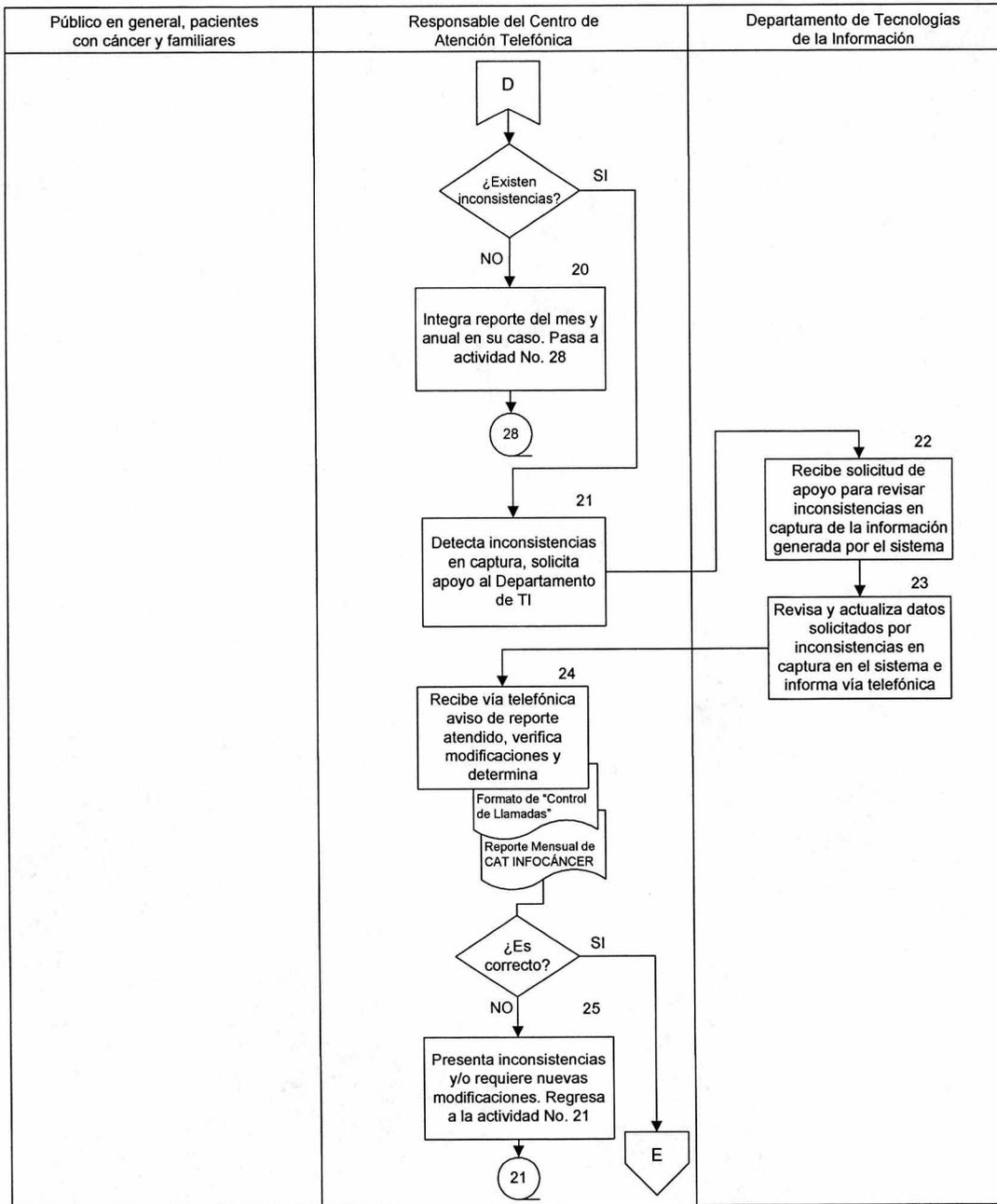
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

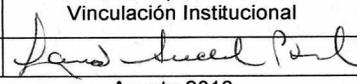
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 13 DE: 37



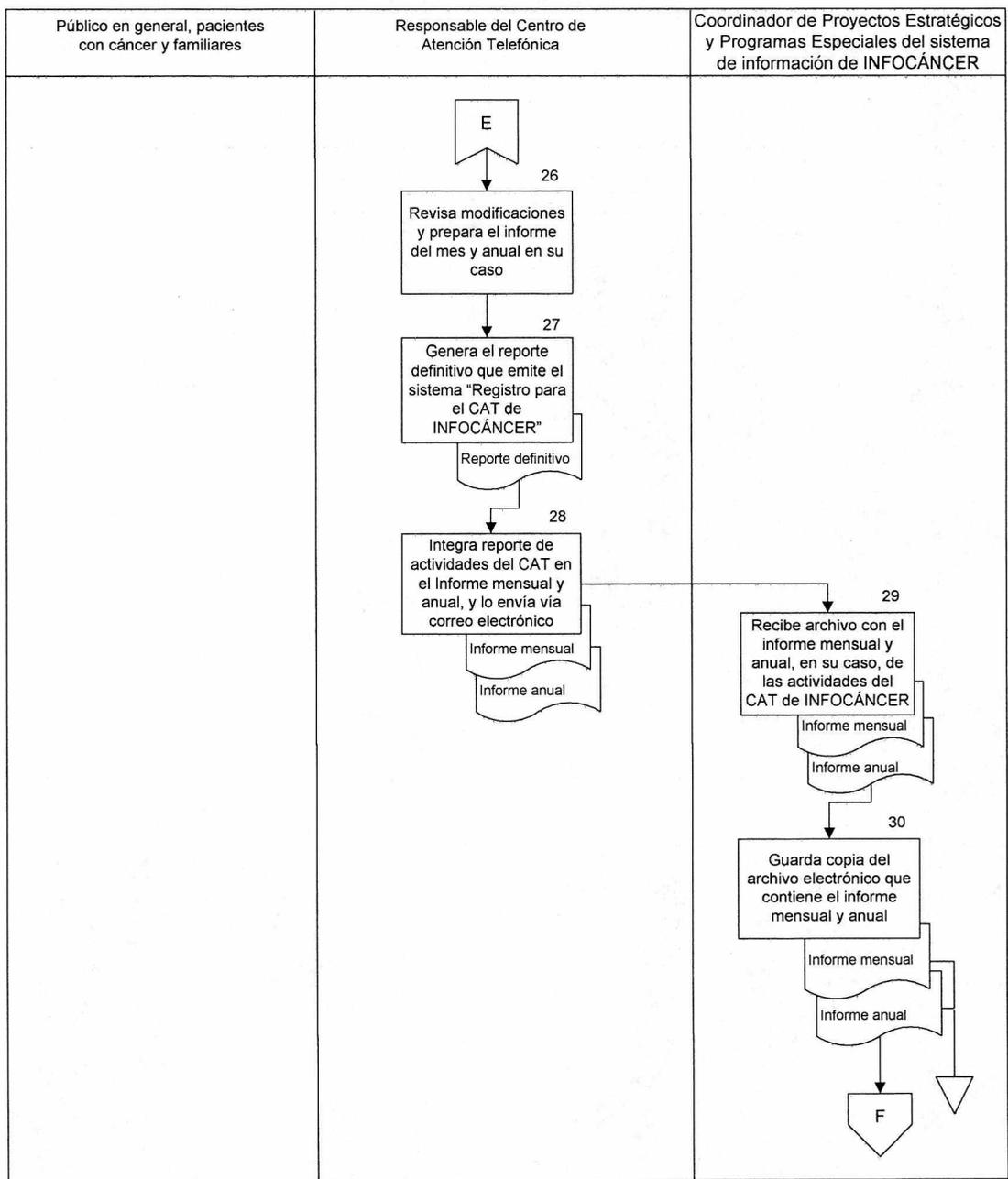
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

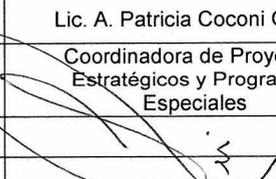
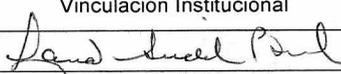
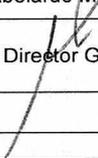
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 14 DE: 37



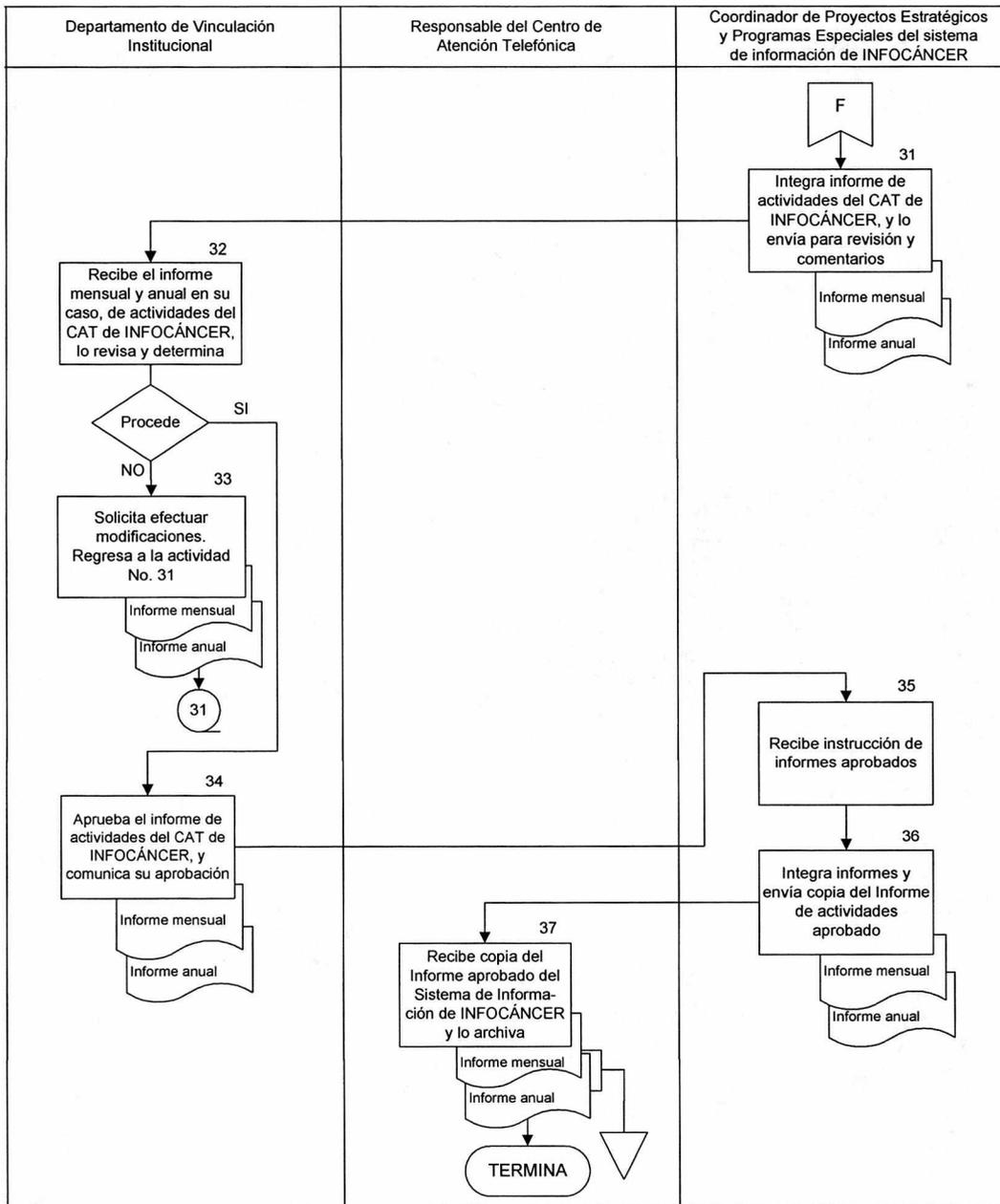
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

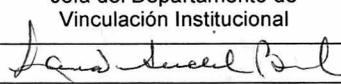
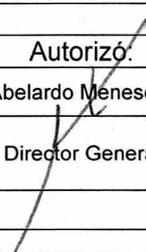
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 15
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		DE: 37



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 16 DE: 37



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	3	Agosto 2016	

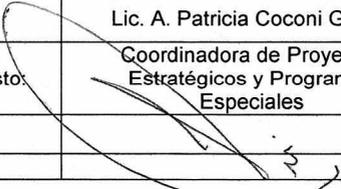
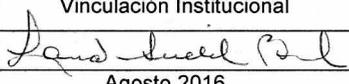
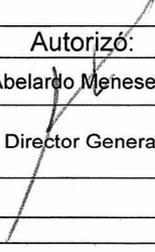
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 17
			DE: 37

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
6.1 Ley Orgánica de la Administración Pública Federal	N/A
6.2 Reglamento Interior de la Secretaría de Salud	N/A
6.3 Estructura Orgánica Autorizada, vigente (Estructura, dictamen y oficio de la SFP)	N/A
6.4 Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud vigente	N/A
6.5 Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Cancerología vigente	N/A
6.6 Estatuto Orgánico y Decreto de creación del Instituto Nacional de Cancerología	N/A
6.7 Ley de los Institutos Nacionales de Salud	N/A
6.8 Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública	N/A
6.9 Manual de Organización del Departamento de Vinculación Institucional	M.O./DVI/100-01

7. REGISTROS

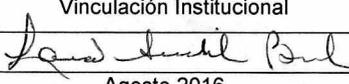
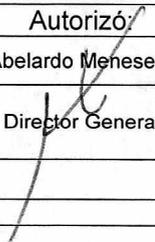
Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Informe mensual y anual de actividades del Centro de Atención Telefónica (CAT)	3 años	Responsable de las actividades del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER	Fecha del informe
Base de datos del sistema "Registro para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER".	Indefinido	Responsable de las actividades del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER	Registro
Formato "Control de Llamadas"	3 años	Responsables de las actividades del Centro de Atención Telefónica (CAT) y Responsable del Servicio de Apoyo Emocional de INFOCÁNCER	Fecha

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Mejeses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 18 DE: 37

8. GLOSARIO

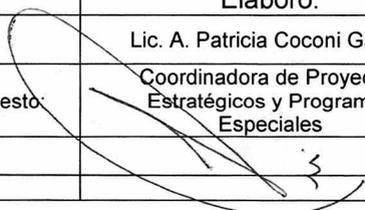
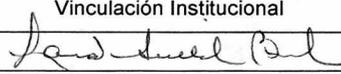
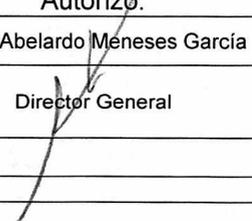
- 8.1 Apoyo emocional:** Consiste en brindar herramientas psicológicas para el adecuado manejo de las emociones, así como contención emocional.
- 8.2 Base de datos:** Es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite. Una base de datos es un sistema de archivos electrónico.
- 8.3 CAT:** Siglas del Centro de Atención Telefónica.
- 8.4 Centro de Atención Telefónica:** Es un área donde agentes o ejecutivos de call center, especialmente entrenados realizan llamadas o reciben llamadas desde y/o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros.
- 8.5 Coordinador de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales del sistema de información de INFOCÁNCER:** Persona adscrita al Departamento de Vinculación Institucional del Instituto Nacional de Cancerología, que se encarga de apoyar y orientar en la coordinación de las actividades para la operación del sistema de información de INFOCÁNCER.
- 8.6 Comunicación oral:** Es aquella que se establece entre dos o más personas, tiene como medio de transmisión el aire y como código un idioma.
- 8.7 Control de Llamadas:** Es un formato diseñado por el responsable del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER para registrar las llamadas diarias recibidas.
- 8.8 INFOCÁNCER:** Sistema de información creado en el año 2008 por el Instituto Nacional de Cancerología, que ofrece información a través de tres herramientas (página web, Centro de Atención Telefónica y Centro de Información), sobre temas relacionados con el cáncer a pacientes, familiares y público en general.
- 8.9 Internet:** Red telemática internacional, que procede de una red militar norteamericana (Arpanet, creada en 1969), que es fruto de la interconexión de múltiples redes que utilizan un mismo protocolo de comunicación (TCP-IP). Todo usuario de una

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 19
			DE: 37

computadora personal provista de un módem se puede conectar a Internet a través de un servidor. Los servicios que ofrecen son la consulta de información (sitios web), la mensajería electrónica, el comercio electrónico, etc.

- 8.10 Número telefónico 01800:** Servicio gratuito de llamadas telefónicas de larga distancia nacional e internacional.
- 8.11 Página web:** Es también conocida como página de Internet, es un documento adaptado para la Web y que normalmente forma parte de un sitio web. Su principal característica son los hiperenlaces a otras páginas, siendo esto el fundamento de la Web.
- 8.12 Público en general:** Cualquier persona.
- 8.13 Registro para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER:** Es una base de datos diseñada por el Instituto Nacional de Cancerología para llevar el registro y generación de los reportes de las llamadas recibidas en el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.
- 8.14 Responsable del Centro de Atención Telefónica:** Persona adscrita al Departamento de Vinculación Institucional del Instituto Nacional de Cancerología encargado de atender las llamadas y proporcionar información especializada en tópicos relacionados con el cáncer.
- 8.15 Responsable del servicio de apoyo emocional del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER:** Persona adscrita al Departamento de Vinculación Institucional del Instituto Nacional de Cancerología encargado de atender las llamadas de pacientes con cáncer y sus familiares que soliciten apoyo emocional.
- 8.16 Servicio de apoyo emocional:** Servicio creado por el Instituto Nacional de Cancerología el cual ofrecer a los pacientes con cáncer y a sus familiares de todo el país apoyo emocional a través de la línea telefónica del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.
- 8.17 Sitio web:** Es un sitio localizado en la World Wide Web que contiene documentos (páginas web) organizados jerárquicamente. Cada documento (página web) contiene texto y/o gráficos que aparecen como información digital en la pantalla de un ordenador. Un sitio puede contener una combinación de gráficos, texto, audio, vídeo, y otros materiales dinámicos o estáticos.

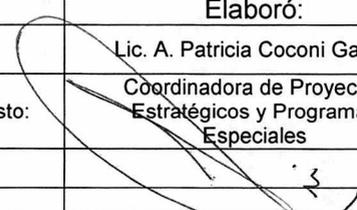
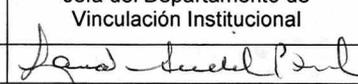
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 21 DE: 37

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO

10.1 CONTROL DE LLAMADAS

1. **No. DE REGISTRO:** Corresponde al número consecutivo de llamadas recibidas en el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.
2. **FECHA:** Se anotar el día, mes y año en que se recibe la llamada telefónica en el Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.
3. **SEXO:** Se anota una F ó M dependiendo del sexo que corresponda a la persona que llama al Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.
 - Femenino (F)
 - Masculino (M)
4. **EDAD:** Se anota la edad de la persona que llama al Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER, solo en el caso de requerir información respecto a la realización de estudios específicos.
5. **ESTADO DONDE VIVE:** Se anota el nombre del estado de donde llama el usuario del servicio.
6. **INFORMACIÓN SOLICITADA:** Se anota el tipo de información que solicita la persona que llama al Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.
7. **DURACIÓN DE LA LLAMADA:** Anota los minutos de duración de la llamada en el formato: Hora: Minuto: Segundo.
8. **LLAMADAS POR DÍA:** Registra el número de llamadas recibidas por día en el Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.
9. **BUZÓN DE VOZ:** Registra el número de mensajes recibidos diariamente en el Buzón de Voz del Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.
10. **OBSERVACIONES:** Anotar las sugerencias o comentarios que realizan las personas que llaman respecto al servicio del Centro de Atención Telefónica de INFOCÁNCER.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 22 DE: 37

10.2 Reporte Mensual de CAT-INFOCÁNCER



Reporte Mensual de CAT-INFOCÁNCER

Reporte Mes Abril 2014

Resumen Número de Llamadas

Total de llamadas recibidas en el CAT:	76
Duración máxima de llamada:	59.3400001525879
Duración mínima de llamada:	0.449999988079071
Promedio Tiempo de llamada:	19.55
Llamadas Abiertas:	0
Llamadas Pendientes:	0
Llamadas Cerradas:	76

Resumen de Tipo de Llamadas

INCan:	13
Información:	35
Apoyo en Recursos:	0
Información de ONGs:	4
Otros:	24
Mujeres:	64
Hombres:	12

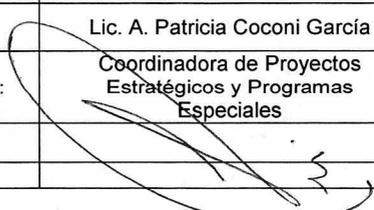
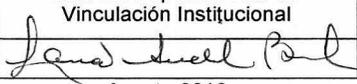
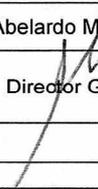
Detalles del mes Abril

INCAN

Servicios que ofrece:	12	Cómo ayudar al INCan:	1
Requisitos de ingreso:	0	Quejas:	0
Proceso de ingreso:	0	Agradecimientos:	0
Datos generales:	0		

Reporte Mensual CAT-INFOCÁNCER



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 23
			DE: 37



Reporte Mensual de CAT-INFOCÁNCER

INFORMACIÓN

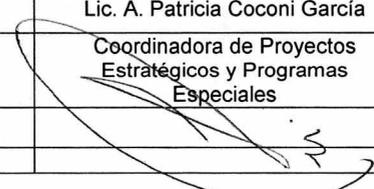
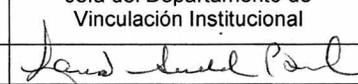
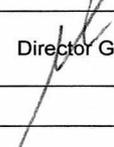
Terapias:	0	Medicamentos:	0
Tratamientos:	14	INFOCÁNCER:	1
Prevención y detección:	4	Cuidados paliativos:	2
Cirugía:	0	Medicina alternativa:	0
Información General:	4	Prótesis:	1
Estudios:	6	Quimioterapia:	0
Reacciones secundarias:	0	Radioterapia:	0
Ejercicios de seno:	0	Seguro Popular:	0
Sexualidad y cáncer:	0	Linfedema:	0
Tumor benigno:	0	VPH:	2
Navegación de Pacientes:	0	Patologías:	1
Trasplante Médula Ósea:	0		

PATOLOGÍAS

Ca. Cervicouterino:	0	Ca. Colorrectal:	0
Ca. de Estómago:	0	Ca. de Huesos:	0
Ca. de Lengua:	0	Ca. de Mama:	0
Ca. de Matriz:	0	Ca. de Páncreas:	0
Ca. de Piel:	0	Ca. de Próstata:	0
Ca. de Pulmón:	0	Ca. de Testículo:	0
Ca. de Vejiga:	0	Ca. en General:	0
Ca. de Esófago:	0	Ca. Gastrointestinal:	2
Ca. de Hígado:	0	Ca. Infantil:	0
Carcinoma:	0	Leucemia:	0
Linfoma:	0	Liposarcoma:	0
Linfoma Hodgking:	0	Melanoma:	0
Linfoma No Hodgking:	0	Sarcoma:	0
Otro:	1		

Reporte Mensual CAT-INFOCÁNCER



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 24 DE: 37



Reporte Mensual de CAT-INFOCÁNCER

APOYO EN RECURSOS

Apoyo en medicamentos:	0	Apoyo en estudios de laboratorio:	0
Apoyo en albergue:	0	Apoyo en transportación:	0

INFORMACIÓN DE ONGs

Apoyo en medicamento:	0	Información de ONGs:	4
Apoyo en albergue:	0	Donación prótesis mamaria:	0
Apoyo en estudios de laboratorio:	0	Fundaciones:	0

OTROS

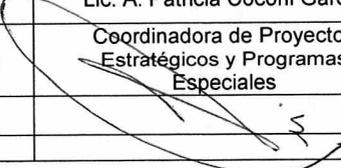
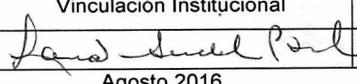
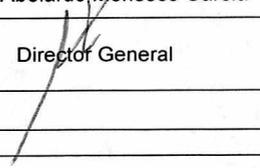
Información de cursos y talleres:	0	Asesoría psicológica:	23
Información de campañas de detección:	0	Asesoría nutricional:	0
Donación de Medicamentos:	0	Asesoría a familiares de pacientes:	0
Donación de cabello:	0	Clinicas del dolor:	0
Hospitales:	0	Otros:	1

PROCEDENCIA

Aguascalientes:	0	Morelos:	0
Baja California :	0	Nayarit:	0
Baja California Sur:	0	Nuevo León:	4
Campeche :	1	Oaxaca:	0
Chiapas:	0	Puebla:	1
Chihuahua:	0	Querétaro:	0
Coahuila:	0	Quintana Roo:	0
Colima:	0	San Luis Potosí:	0
Distrito Federal:	40	Sinaloa:	0
Durango:	0	Sonora:	0
Estado de México:	14	Tabasco:	0
Guanajuato:	2	Tamaulipas:	0
Guerrero:	0	Tlaxcala:	5
Hidalgo:	6	Veracruz:	0
Jalisco:	1	Yucatán:	0
Michoacán:	2	Zacatecas:	0
Otro:	0	No Contestó:	0

Reporte Mensual CAT-INFOCÁNCER



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 25 DE: 37



Reporte Mensual de CAT-INFOCÁNCER

DURACIÓN DE LLAMADAS

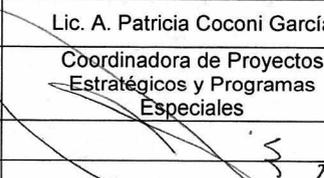
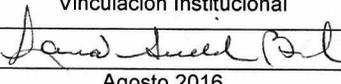
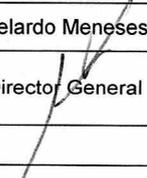
1 a 3 Minutos:	31
4 a 8 Minutos:	8
9 a 15 Minutos:	10
16 a 20 Minutos:	0
Más de 20 Minutos:	27
N/P:	0

NÚMERO DE LLAMADAS POR DÍA

Núm. de llam. x día del 1 de Abr del 2014:	6
Núm. de llam. x día del 2 de Abr del 2014:	3
Núm. de llam. x día del 3 de Abr del 2014:	4
Núm. de llam. x día del 4 de Abr del 2014:	5
Núm. de llam. x día del 7 de Abr del 2014:	2
Núm. de llam. x día del 8 de Abr del 2014:	2
Núm. de llam. x día del 9 de Abr del 2014:	2
Núm. de llam. x día del 10 de Abr del 2014:	7
Núm. de llam. x día del 11 de Abr del 2014:	2
Núm. de llam. x día del 14 de Abr del 2014:	6
Núm. de llam. x día del 15 de Abr del 2014:	4
Núm. de llam. x día del 16 de Abr del 2014:	5
Núm. de llam. x día del 21 de Abr del 2014:	3
Núm. de llam. x día del 22 de Abr del 2014:	5
Núm. de llam. x día del 23 de Abr del 2014:	3
Núm. de llam. x día del 24 de Abr del 2014:	1
Núm. de llam. x día del 25 de Abr del 2014:	3
Núm. de llam. x día del 28 de Abr del 2014:	8
Núm. de llam. x día del 29 de Abr del 2014:	1
Núm. de llam. x día del 30 de Abr del 2014:	4

Reporte Mensual CAT-INFOCÁNCER



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1	
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)			
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 26	DE: 37

10.3 Informe Mensual

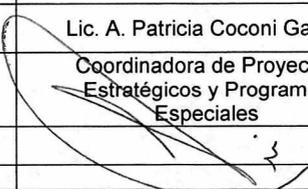
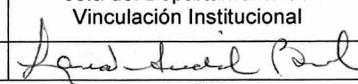
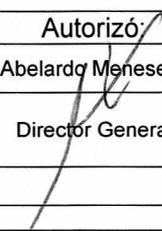
Es un reporte estadístico que se elabora en formato Power Point, donde de manera concentrada se presentan los resultados mensuales del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER al Jefe del Departamento de Vinculación Institucional.

10.4 Informe Anual

Es un reporte estadístico que se elabora en formato Power Point, donde de manera concentrada se presentan los resultados anuales del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER al Jefe del Departamento de Vinculación Institucional.

10.5 Manual de usuario del sistema de registro de llamadas para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER.

Manual de Usuario
Sistema de Registro de Llamadas para el Centro de
Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		HOJA: 27
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		DE: 37

Introducción

El Sistema de Registro de Llamadas para el Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER, permite obtener y modificar datos con mucha facilidad, eliminar y agilizar el manejo de la información, disponer en cualquier momento de información precisa y al día, ahorrar en tiempo y trabajo, disminuir la redundancia (duplicación de datos), compartir de datos, aplicar restricciones de seguridad y mantener la integridad.

El CAT se divide en cuatro rubros en su estructura:

Nueva Llamada: Contiene el formulario donde se ingresan los datos de la llamada entrante.

Editar Llamada: Permite la modificación de los registros ya asentados en la base de datos.

Agregar Asistente: Genera los datos y permisos de un nuevo usuario del sistema.

Editar Asistente: Modifica los datos y/o permisos de un usuario ya existente en el sistema.

Reporte: Muestra la información de las llamadas ya procesadas por mes, año y los diferentes rubros que engloban al sistema.

Inicio

Para acceder al CAT se debe abrir un explorador de Internet en una computadora que esté conectada a la red y al servidor previamente configurado, teclear en la parte de dirección lo siguiente (en este caso particular, en caso de cambiar de servidor teclear la dirección del servidor nuevo):

http://172.16.91.122/CC_INFOCANCER

También puede dar click al icono que se colocó en el escritorio con el acceso directo al sistema.



Enseguida el sistema permitirá mantener así como guiará al usuario respectiva. (PIN default:

solicitará un PIN que segura la información al área de acceso 111111111)

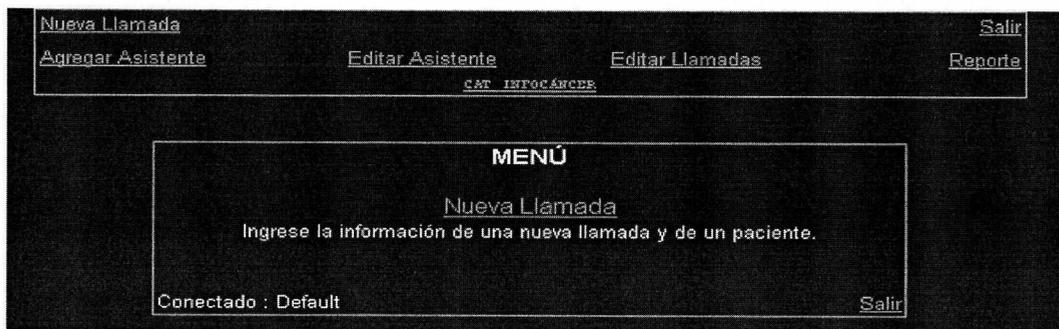
2

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Méneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 28
			DE: 37

Menú de Inicio:

Después de ingresar el PIN nos mostrará la siguiente pantalla que es la principal, en esta podremos encontrar las opciones que se pueden realizar dentro del sistema.



Agregar Asistente:

En esta sección se puede registrar un nuevo asistente, quien podrá hacer uso del sistema, a continuación se describen los campos de esta sección:

AGREGAR ASISTENTE

PIN de Asistente

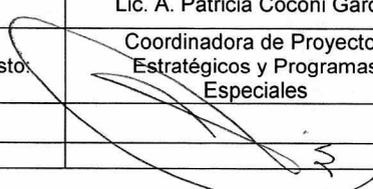
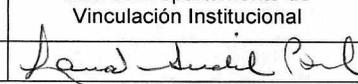
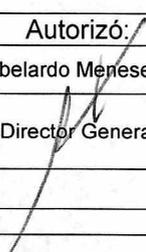
Nombre de Asistente

Nivel de Acceso Asistente

PIN: Es el número o palabra que da el acceso al sistema (contraseña)

Nombre de asistente: Identificará al Asistente que ingrese al sistema, se imprimirá en la pantalla de menú de inicio como "Conectado"

Nivel de Acceso: son los privilegios con los que cuenta el Asistente.
Asistente: Sólo puede registrar llamadas y revisar reportes.
Administrador: Tiene el privilegio de Agregar nuevos Asistentes.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Méndez García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 29 DE: 37

Editar Asistente:

En esta sección aparecerá como primera pantalla la lista de los Asistentes que se encuentran registrados en la base de datos con las opciones de editar y/o eliminar:

Editar Asistente		
Nombre de Asistente	Nivel de Acceso	Acción
Default	Admin	editar / eliminar

Solo se podrá eliminar a un asistente si se cuenta con privilegio de Administrador. Si se elige la opción de editar se mostrará la siguiente pantalla en donde se podrán cambiar los valores que se han introducido anteriormente:

Editar Asistente

PIN

Nombre de Asistente

Nivel de Acceso

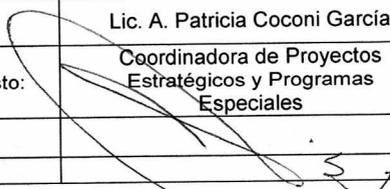
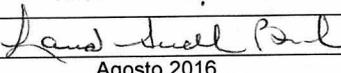
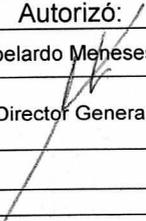
Al terminar de editar los datos que se desean modificar presione el botón de "OK" y nos enviara la pantalla de ESTATUS, indicando que la acción realizada fue exitosa:

ESTATUS

Última Acción: Opción de Asistente editado

Estatus: Exitoso

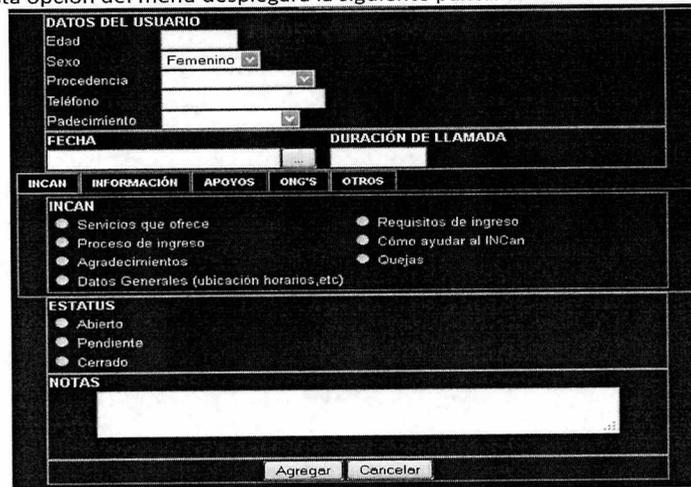
[Nuevo Asistente](#) [Editar Asistente](#)

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

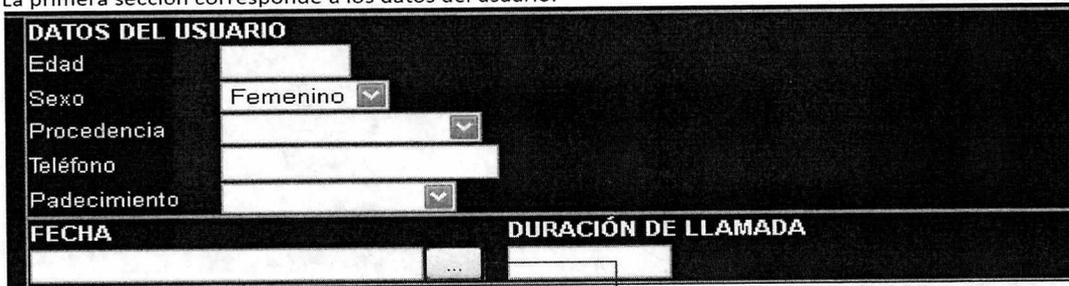
 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 30 DE: 37

Nueva llamada:

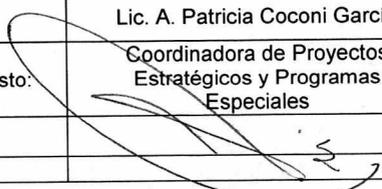
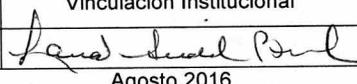
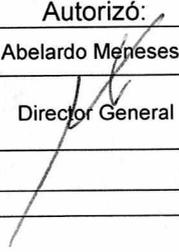
Al dar click en esta opción del menú desplegará la siguiente pantalla:



La primera sección corresponde a los datos del usuario.



Al dar click al botón de fecha [...] desplegará un mini calendario indicando la fecha del sistema, con opción a cambiar de mes y de año.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 31
			DE: 37

La siguiente sección se divide en los rubros INCAN, INFORMACIÓN, APOYOS, ONG's Y OTROS.

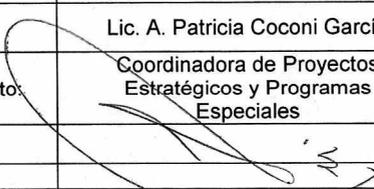
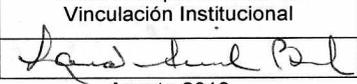
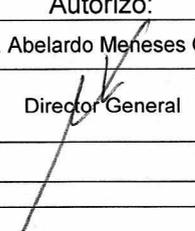
FECHA 23/Feb/2010	DURACIÓN DE LLAMADA
INCAN	INFORMACIÓN
APOYOS	OTROS
<input type="radio"/> Información de cursos y talleres <input type="radio"/> Información de campañas de d... <input type="radio"/> Donación de Medicamentos <input type="radio"/> Donación de cabello <input type="radio"/> Hospitales	ESTATUS <input type="radio"/> Servicios que ofrece <input type="radio"/> Proceso de ingreso <input type="radio"/> Agradecimientos <input type="radio"/> Datos Generales (ubicación horarios, etc) <input type="radio"/> Requisitos de ingreso <input type="radio"/> Cómo ayudar al INCAN <input type="radio"/> Quejas

INCAN	INFORMACIÓN	APOYOS	ONG'S	OTROS
INCAN <input type="radio"/> Servicios que ofrece <input type="radio"/> Proceso de ingreso <input type="radio"/> Agradecimientos <input type="radio"/> Datos Generales (ubicación horarios, etc) <input type="radio"/> Requisitos de ingreso <input type="radio"/> Cómo ayudar al INCAN <input type="radio"/> Quejas				

INCAN	INFORMACIÓN	APOYOS	ONG'S	OTROS
INFORMACIÓN <input type="radio"/> Terapias <input type="radio"/> Tratamientos <input type="radio"/> Prevención y detección <input type="radio"/> Cirugía <input type="radio"/> Información General <input type="radio"/> Estudios <input type="radio"/> Reacciones Secundarias <input type="radio"/> Ejercicios de Seno <input type="radio"/> Sexualidad y cáncer <input type="radio"/> Tumor benigno <input type="radio"/> Programa de Navegación de Pacientes <input type="radio"/> Trasplante Médula Ósea <input type="radio"/> Medicamentos <input type="radio"/> INFOCÁNCER <input type="radio"/> Cuidados paliativos <input type="radio"/> Medicina alternativa <input type="radio"/> Prótesis <input type="radio"/> Quimioterapia <input type="radio"/> Radioterapia <input type="radio"/> Seguro Popular <input type="radio"/> Linfedema <input type="radio"/> VPH <input type="radio"/> Patologías				

Despliega lista de Patologías

INCAN	INFORMACIÓN	APOYOS	ONG'S	OTROS
APOYO EN RECURSOS <input type="radio"/> Apoyo en medicamentos <input type="radio"/> Apoyo en albergue <input type="radio"/> Apoyo en estudios de laboratorio <input type="radio"/> Apoyo en transportación				

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 32 DE: 37

INCAH	INFORMACIÓN	APOYOS	ONG'S	OTROS
INFORMACIÓN DE ONG'S				
<input type="radio"/> Apoyo en medicamento <input type="radio"/> Apoyo en albergue <input type="radio"/> Apoyo en estudios de laboratorio		<input type="radio"/> Información de ONG's <input type="radio"/> Donación prótesis mamaria <input type="radio"/> Fundaciones		

INCAH	INFORMACIÓN	APOYOS	ONG'S	OTROS
OTROS				
<input type="radio"/> Información de cursos y talleres <input type="radio"/> Información de campañas de detección <input type="radio"/> Donación de Medicamentos <input type="radio"/> Donación de cabello <input type="radio"/> Hospitales		<input type="radio"/> Asesoría psicológica <input type="radio"/> Asesoría nutricional <input type="radio"/> Asesoría a familiares de pacientes <input type="radio"/> Clínicas del dolor <input type="radio"/> Otros		

A continuación sigue la sección de estatus la cual indica en qué términos se concluyó la llamada.

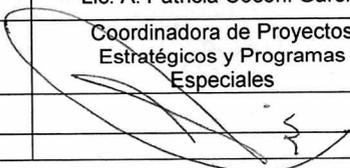
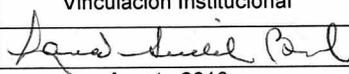
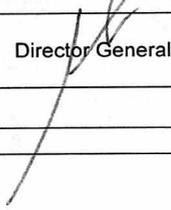
ESTATUS
<input type="radio"/> Abierto <input type="radio"/> Pendiente <input type="radio"/> Cerrado

Y por último, la sección de notas, para agregar información adicional al reporte de la llamada.

NOTAS
<input type="button" value="Agregar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>

Editar Llamadas:

Al ingresar en esta opción del menú principal despliega en la pantalla una lista de todas las llamadas registradas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1	
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)			
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 33	
			DE: 37	

Edad Buscar [Limpiar Búsqueda](#)

Numero de llamadas 205

Edad	Sexo	Procedencia	Fecha	Duración	INCAN	INFO	PATOLOGÍA	APOYO	ONG's	OTROS	Notas	Estatus
45	Femenino	Colima	7/Jun/2013	2	Proceso de ingreso							Cerrado
23	Femenino	NC	6/Jun/2013	3	Servicios que ofrece							Abierto
34	Femenino	Aguascalientes	8/Jun/2012	4	Servicios que ofrece							Pendiente
34	Masculino	Aguascalientes	25/May/2011	12	Servicios que ofrece						Algo algo debe de ser	Pendiente
0	Femenino	Michoacan	14/Feb/2011	1					Donador protesis mamaria			Cerrado
0	Femenino	Puebla	14/Feb/2011	1		Protesis						Cerrado
0	Femenino	Tlaxcala	14/Feb/2011	5	Datos General							Cerrado
0	Femenino	DF	14/Feb/2011	2	Datos General							Cerrado
0	Femenino	Estado de Mexico	14/Feb/2011	3		Informacion General						Cerrado
0	Femenino	DF	14/Feb/2011	2	Requisito de ingreso							Cerrado
0	Femenino	DF	11/Feb/2011	4		Informacion General						Cerrado
0	Femenino	DF	11/Feb/2011	7		Informacion General						Cerrado
0	Femenino	DF	10/Feb/2011	2	Requisito de ingreso							Cerrado
26	Masculino	DF	10/Feb/2011	4		Informacion General						Cerrado
0	Femenino	Estado de Mexico	10/Feb/2011	3		Informacion General						Cerrado

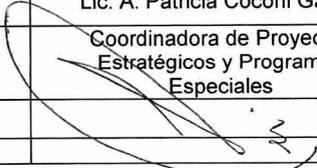
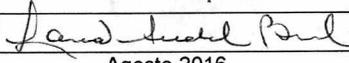
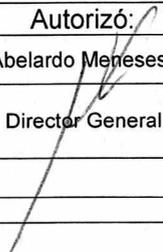
« 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 »

Donde en la parte superior de la pantalla se despliega el buscador el cual permite enlistar las llamadas registradas especificando un campo de búsqueda (edad, sexo, procedencia, fecha, etc.)

Edad Buscar [Limpiar Búsqueda](#)

Numero de llamadas 205

Edad	Sexo	Procedencia	Fecha	Duración	INCAN	INFO	PATOLOGÍA	APOYO	ONG's	OTROS	Notas	Estatus
en					Proceso de ingreso							
lie					Servicios que ofrece							
lie					Servicios que ofrece							
lie					Servicios que ofrece							

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 34
			DE: 37

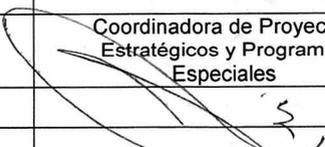
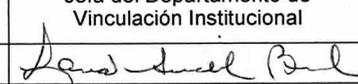
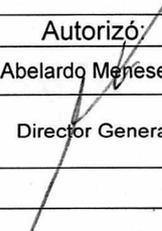
Después de encontrar la llamada que se desea editar, seleccione la casilla que se encuentran en la primera celda de la tabla y después de click en el botón de editar:

Edad

Número de llamadas 2

Edad	Sexo	Procedencia	Fecha	Duración	INCAN	INFO	PATOLOGÍA	APOYO	ONC's	OTROS	Notas	Estatus
<input type="checkbox"/>	23	Femenino	DF	20/Abr/2011	4	Servicios que ofrece						Cerrado
<input type="checkbox"/>	23	Femenino	NC	6/Jun/2013	3	Servicios que ofrece						Abierto

A continuación se mostrará la pantalla de edición que es semejante a la de captura de llamada, con la diferencia que contendrá los datos de la llamada seleccionada y los rubros aparecerán el limpio para colocar el registro que se desea actualizar y/o modificar.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:	Agosto 2016		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REV: 1
	Departamento de Vinculación Institucional (Centro de Información INFOCÁNCER)		
	6. Procedimiento para proporcionar información a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) de INFOCÁNCER		HOJA: 36 DE: 37

Reporte:

Para generar el reporte, se debe seleccionar el año y el mes que se requiere consultar y a continuación dar click en el botón Generar.

Selecciona el año y mes que desea Consultar

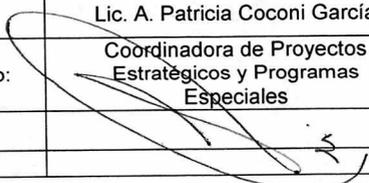
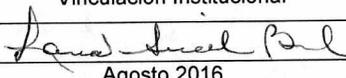
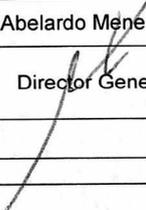
Año

Mes

Y se desplegaran los datos en el formato como lo muestra la figura (1).

Para exportarlo a PDF, se selecciona de igual forma año y mes, dar click en el botón PDF que se encuentra al final del reporte en pantalla.

Selecciona el año y mes para generar reporte

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. A. Patricia Coconi García	Dra. Laura Suchil Bernal	Dr. A. Abelardo Meneses García
Cargo-puesto:	Coordinadora de Proyectos Estratégicos y Programas Especiales	Jefa del Departamento de Vinculación Institucional	Director General
Firma:			
Fecha:		Agosto 2016	

