



GO2CLOSE

INFRAESTRUCTURA COMERCIAL REPLICABLE

MANUAL DE OPERACIÓN

NEOS Regenerative Medicine

Sistema integral de captura clínica, cobranza y agendamiento

ENTREGA LLAVE EN MANO

Sistema operativo, validado y en producción.

Capacitación incluida. Soporte continuo durante los primeros 6 meses.

NEOS recibe el control operativo de su negocio sin dependencias técnicas externas.

INICIO DEL PROYECTO

20 de marzo de 2026

VERSIÓN DEL DOCUMENTO

1.0

BIENVENIDA

Su sistema, listo para operar

Este documento es el manual oficial del sistema operativo NEOS Regenerative Medicine. Todo lo descrito aquí está implementado, validado y funcionando en producción al momento de esta entrega.

GO2CLOSE construyó este sistema bajo el principio de infraestructura comercial replicable: una operación que captura, cobra y agenda pacientes de forma automática, sin depender de captura manual ni procesos fragmentados.

Este manual está dirigido al dueño del negocio como decisor estratégico, y al Office Manager como operador diario. Cada sección indica claramente quién es el responsable de qué.

PRINCIPIO DE OPERACIÓN

NEOS recibe un sistema funcionando.

No requiere desarrollo adicional para operar.

No requiere conocimientos técnicos para gestionar el día a día.

GO2CLOSE permanece como soporte estratégico para mejoras futuras.

SECCIÓN 1

Visión general del sistema

NEOS Regenerative Medicine opera con un sistema integral que conecta marketing, captura, cobranza, agendamiento y atención médica en un solo flujo automatizado. Cada pieza del sistema cumple una función clara dentro del recorrido del paciente.

Qué entrega el sistema

- Captura estructurada de pacientes mediante cuestionario clínico online bilingüe español/inglés.
- Generación automática de historial clínico con formato editorial profesional.
- Procesamiento automatizado de pagos con dos métodos: tarjeta (procesamiento online) y transferencia bancaria internacional.
- Integración con calendario de agendamiento: el paciente reserva su consulta sin intervención del equipo.
- CRM completo donde el equipo NEOS gestiona pacientes, citas, tratamientos y seguimientos.
- Comunicaciones automatizadas: confirmaciones, recordatorios, seguimientos.
- Dashboard de métricas comerciales en tiempo real.

Qué resuelve para NEOS

Antes del sistema, capturar un paciente requería múltiples pasos manuales: recibir un mensaje, pedir datos, agendar manualmente, dar seguimiento por separado, cobrar por separado. Cada eslabón humano era un punto de pérdida.

El sistema actual elimina esos puntos de pérdida. El paciente avanza solo por el embudo. El equipo NEOS interviene únicamente cuando es estrictamente necesario: validar pagos manuales, atender la consulta médica y gestionar el tratamiento.

IMPACTO OPERATIVO ESPERADO

Reducción significativa del tiempo administrativo por paciente.

Cero pacientes perdidos por falta de seguimiento.

Trazabilidad completa: cada paciente, cada interacción, cada pago, registrado en un solo lugar.

Capacidad de escalar volumen sin escalar linealmente al equipo administrativo.

SECCIÓN 2

Recorrido del paciente

El paciente atraviesa siete momentos clave desde que descubre NEOS hasta que completa su tratamiento. Cada momento está diseñado para reducir fricción y aumentar la probabilidad de avance al siguiente paso.

Momento 1 · Descubrimiento

El paciente conoce a NEOS a través de campañas pagadas en plataformas digitales, búsqueda orgánica, referidos médicos o presencia en redes sociales. Toda la actividad publicitaria es trazable mediante etiquetas de tracking instaladas en el sitio.

Momento 2 · Cuestionario clínico

El paciente accede al sitio web de NEOS y entra al cuestionario clínico online. Responde 47 preguntas distribuidas en 3 secciones: datos personales, datos médicos generales y historial clínico específico. El cuestionario detecta automáticamente el idioma del paciente y se adapta.

Tiempo estimado de llenado: entre 8 y 12 minutos. Validación inline en cada campo. El paciente no puede enviar el cuestionario incompleto.

Momento 3 · Recepción y procesamiento

Al enviar el cuestionario, el sistema ejecuta automáticamente las siguientes acciones, sin intervención del equipo NEOS:

- Crea o actualiza la ficha del paciente en el CRM.
- Genera un Deal (oportunidad comercial) en el embudo NEOS, en etapa "Cita solicitada".
- Genera el historial clínico en formato editorial y lo adjunta a la ficha del paciente.
- Aplica la etiqueta visual "Pendiente de revisión" para alertar al equipo médico.
- Dispara automáticamente el primer email al paciente: confirmación de recepción.
- Crea automáticamente una tarea para el médico responsable: "Revisar historial clínico".

Momento 4 · Selección de método de pago

El paciente es redirigido a la página de gracias, donde encuentra dos opciones de pago lado a lado:

Método	Características
Tarjeta de crédito o débito	USD 70.00 · Confirmación instantánea · Procesamiento automatizado
Transferencia bancaria (Zelle)	USD 66.50 · 5% de descuento · Validación manual del equipo NEOS

Momento 5 · Pago y confirmación

Si el paciente paga con tarjeta, el sistema confirma el cobro automáticamente. El Deal avanza a "Consulta programada" y se aplica la etiqueta verde "Pagado". El paciente regresa a la página de gracias y avanza inmediatamente al siguiente paso.

Si el paciente paga por transferencia, sube su comprobante directamente desde la página de gracias. El comprobante queda adjunto a la ficha del paciente con la etiqueta amarilla "Pagado transferencia". El equipo NEOS valida manualmente la entrada del dinero en cuenta bancaria antes de confirmar la cita.

Momento 6 · Agendamiento

Una vez procesado el pago, el paciente accede al calendario de agendamiento integrado a la misma página. Selecciona día y horario disponible según la agenda real del médico. Recibe confirmación automática por email con el enlace de videollamada.

Momento 7 · Consulta y seguimiento

El día de la consulta, el médico ya cuenta con el historial clínico revisado y notas previas. La consulta se realiza por videollamada de 30 minutos. A partir de ese momento, el paciente avanza por las etapas restantes del embudo: diagnóstico, plan de tratamiento, tratamiento iniciado, seguimiento posterior, tratamiento completado.

REGLA OPERATIVA

Ningún paciente debe permanecer más de 7 días en una misma etapa sin movimiento. Si esto ocurre, el equipo NEOS contacta al paciente o documenta el motivo de cancelación.

SECCIÓN 3

Herramientas núcleo del sistema

NEOS opera sobre una suite empresarial integrada de nivel profesional. Todas las herramientas están licenciadas en plan Pro y vinculadas a la cuenta corporativa de NEOS. Esto garantiza que NEOS es propietario de sus datos en todo momento y puede operar de forma independiente.

SUITE EMPRESARIAL · Zoho ONE

NEOS opera bajo licencia Zoho One Pro, suite integrada que incluye más de 40 aplicaciones empresariales.

Las cinco aplicaciones núcleo activas para la operación diaria son las descritas en esta sección.

NEOS puede activar aplicaciones adicionales de la suite (contabilidad, recursos humanos, inventario, soporte) sin costo adicional.

Zoho Bigin · CRM

Sistema central de gestión de pacientes y embudo comercial. Aquí vive la información de cada persona que ha tenido contacto con NEOS, sus consultas, sus tratamientos y su historial completo.

- Módulo Pacientes: ficha personal y médica de cada persona.
- Módulo Pipelines: embudo comercial con 10 etapas que reflejan el avance del paciente.
- Módulo Tareas: pendientes asignados al equipo médico y administrativo.
- Etiquetas visuales de color para identificar rápidamente el estado del paciente.
- Workflows automatizados que disparan emails, tareas y cambios de etapa.

Zoho Bookings · Agenda

Sistema de agendamiento integrado al sitio web de gracias. El paciente selecciona día y horario disponible según la agenda real del médico. Genera automáticamente la videollamada y envía confirmaciones.

- Sincronización con la agenda médica.
- Generación automática de enlaces de videollamada.
- Recordatorios automáticos al paciente.

- Reagendamiento autogestionado por el paciente cuando es necesario.

Zoho Mail · Correo corporativo

Servicio de correo electrónico profesional para el dominio neosregenerative.com. Garantiza entregabilidad de los emails automatizados que envía el sistema y proporciona buzones corporativos para el equipo.

- Buzón principal: info@neosregenerative.com.
- Capacidad de crear buzones adicionales para nuevos miembros del equipo.
- Garantía de entrega: los emails del sistema no caen en spam.

Zoho WorkDrive · Almacenamiento

Espacio de almacenamiento corporativo para todos los archivos del negocio: historiales clínicos, comprobantes de pago, documentos legales, material de capacitación, manuales operativos.

- Acceso compartido por el equipo con permisos diferenciados.
- Versionado automático de archivos.
- Búsqueda interna por contenido.
- Integración directa con el CRM: los archivos adjuntos a pacientes se almacenan aquí.

Zoho Social · Gestión de redes sociales

Plataforma para programar publicaciones, monitorear menciones de marca y analizar desempeño en redes sociales. Permite que el equipo de marketing opere sin entrar a cada plataforma individual.

- Calendario editorial unificado.
- Programación anticipada de contenido.
- Reportes de alcance, engagement y conversión.
- Monitoreo de menciones y conversaciones sobre la marca.

Infraestructura técnica adicional

Además de la suite empresarial, el sistema utiliza infraestructura técnica especializada para hosting, control de versiones de código, automatizaciones avanzadas y procesamiento inteligente. Esta infraestructura es gestionada por GO2CLOSE durante el periodo de soporte y no requiere intervención del equipo NEOS.

- Hosting y procesamiento serverless del sitio web.
- Repositorio de código fuente del sistema.
- Procesamiento de pagos con tarjeta.
- API de inteligencia artificial para automatizaciones avanzadas.

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TÉCNICA

Infraestructura técnica gestionada por GO2CLOSE durante 12 meses.

NEOS no requiere acceso técnico ni conocimientos de programación.

Acceso técnico solo se utiliza en casos extremos o para implementar mejoras autorizadas.

Modificaciones futuras se cotizan y aprueban antes de ejecutar.

SECCIÓN 4

Activos digitales bajo control de NEOS

Esta sección documenta todos los activos digitales que pertenecen a NEOS y que el dueño del negocio debe conocer. Estos identificadores son la prueba de propiedad sobre el ecosistema de marketing y operación.

Dominios y URLs públicas

Recurso	URL
Sitio principal	https://neosregenerative.com
Captura de pacientes	https://pacientes.neosregenerative.com
Cuestionario clínico	https://pacientes.neosregenerative.com/historial.html
Página de pago y agenda	https://pacientes.neosregenerative.com/gracias.html
Enlace de pago directo	https://buy.stripe.com/dRm28rflf8aJe4Sd3A3ZK00
Calendario de agendamiento	https://neosbooking.zohobookings.com/portal-embed#/neosbooking

Identificadores de tracking publicitario

Estos identificadores son la huella digital de NEOS en plataformas de marketing. Son únicos, intransferibles, y deben ser conocidos por el equipo que gestiona campañas.

Plataforma	Identificador
Meta Pixel (Facebook + Instagram)	2085482255350120
Google Tag Manager · Container ID	GTM-W4MGSF77
Google Analytics 4 · Property ID	G-C2064PYWP1

Eventos rastreados automáticamente

Cada vez que un visitante interactúa con el sitio, el sistema captura eventos específicos que alimentan los reportes de conversión y permiten optimizar campañas publicitarias.

- Visita a la página principal y al cuestionario.
- Inicio de checkout (cuando el paciente llega a la página de pago).
- Compra exitosa (con valor monetario y método de pago registrado).
- Copia de datos bancarios (cuando el paciente copia datos de Zelle).
- Apertura del calendario de agendamiento.
- Subida de comprobante de pago.
- Avance entre pasos del proceso.

Plataformas publicitarias

NEOS opera con campañas publicitarias en las siguientes plataformas. Todas están conectadas al sitio mediante los identificadores listados arriba.

- Meta Ads (Facebook e Instagram): campañas de captación y remarketing.
- Google Ads: campañas de búsqueda y display.
- Tracking unificado mediante Google Tag Manager.
- Reportes consolidados en Google Analytics 4.

Datos de contacto comercial

Canal	Contacto
Email principal	info@neosregenerative.com
Teléfono y WhatsApp	+1 (619) 963-0702
Email de cobro Zelle	donajibanda@gmail.com

PROPIEDAD DE LOS ACTIVOS

Todos los identificadores listados pertenecen a NEOS.

Las cuentas publicitarias están registradas a nombre de NEOS.

NEOS conserva acceso administrativo en todo momento.

GO2CLOSE no retiene propiedad sobre ningún activo digital del negocio.

SECCIÓN 5

Embudo comercial · Las 10 etapas del paciente

Cada paciente avanza por un embudo comercial de 10 etapas. El embudo es la espina dorsal del CRM y refleja el estado real del paciente en su relación con NEOS.

Etapas del embudo

Etapa	Significado y disparador
1 · Cita solicitada	El paciente envió el cuestionario. Disparada automáticamente.
2 · Consulta programada	El paciente pagó y agendó. Disparada por el sistema (tarjeta) o manual (transferencia).
3 · Consulta	Llegó el día de la cita. Movimiento automático o manual.
4 · Diagnóstico	El médico realiza el diagnóstico. Movimiento manual.
5 · Plan de tratamiento	Se elabora plan personalizado. Movimiento manual.
6 · Tratamiento iniciado	El paciente comenzó tratamiento. Movimiento manual.
7 · En tratamiento	Tratamiento activo en curso. Movimiento manual.
8 · Seguimiento posterior	Tratamiento principal terminó. Seguimiento de evolución.
9 · Tratamiento completado	Ciclo completado exitosamente.
10 · Cancelado	Paciente desistió. Documentar motivo.

Sistema de etiquetas de color

Las etiquetas son señales visuales rápidas que complementan las etapas. Permiten al equipo identificar el estado de pago y revisión de cada paciente sin abrir su ficha.

Etiqueta	Significado
Pendiente de revisión (gris)	Cuestionario recibido, médico no ha revisado historial. Automática.
Pagado (verde)	Pago con tarjeta confirmado por el sistema. Automática.
Pagado transferencia (amarilla)	Comprobante recibido. Requiere validación humana.

Comunicaciones automatizadas

El sistema envía emails automáticos en momentos clave del recorrido del paciente. Cada comunicación tiene un disparador específico y se envía sin intervención del equipo.

Comunicación	Cuándo se dispara
Email 1 · Cuestionario recibido	Al enviar el cuestionario clínico
Email 2 · Comprobante recibido	Al subir comprobante de transferencia bancaria
Email 3 · Cita confirmada	Al agendar consulta tras pago confirmado
Email 4 · Recordatorio 24 horas	Un día antes de la consulta
Email 5 · Bienvenida a tratamiento	Al iniciar el tratamiento
Email 6 · Seguimiento posterior	Tras finalizar el tratamiento principal

SECCIÓN 6

Responsabilidades por rol

Esta sección define con claridad qué le corresponde al dueño del negocio, qué al Office Manager y qué al equipo técnico. Sin esta separación, los procesos se diluyen.

Dueño del negocio · Decisor estratégico

El dueño del negocio es el responsable último de la dirección estratégica de NEOS. No opera el sistema diariamente, pero toma las decisiones que dan forma al negocio.

- Define la dirección estratégica del negocio: posicionamiento, mercado objetivo, oferta clínica.
- Aprueba presupuestos: marketing, equipo, mejoras al sistema.
- Revisa reportes mensuales y trimestrales de operación.
- Toma decisiones sobre escalamiento: cuándo crecer, cuándo invertir, cuándo pausar.
- Mantiene la propiedad y el acceso administrativo a las cuentas críticas.
- Aprueba modificaciones al sistema o cotizaciones de mejoras propuestas por GO2CLOSE.
- Resguarda contraseñas y accesos en gestor de credenciales seguro.

Office Manager · Operador diario

El Office Manager es la pieza operativa que mantiene el sistema vivo. Es el primer contacto humano con el paciente después del sistema automatizado.

- Revisa diariamente el CRM al inicio del día.
- Atiende mensajes de WhatsApp y email en menos de 4 horas en horario laboral.
- Valida pagos por transferencia contra estado de cuenta bancaria.
- Avanza etapas del embudo cuando el flujo lo requiere.
- Documenta cada interacción en notas internas del CRM.
- Coordina la agenda médica y resuelve reagendamientos.
- Atiende excepciones operativas: pagos no reflejados, comprobantes rechazados, dudas de pacientes.
- Mantiene el embudo limpio: ningún paciente atorado más de 7 días.
- Genera reportes semanales de actividad para el dueño del negocio.

Equipo técnico · GO2CLOSE

GO2CLOSE actúa como equipo técnico durante el periodo de soporte. Su intervención es estratégica, no operativa.

- Mantenimiento preventivo de la infraestructura técnica.
- Resolución de incidentes que afecten la operación del sistema.
- Implementación de mejoras y nuevas automatizaciones según roadmap aprobado.
- Soporte de capacitación al equipo NEOS cuando se incorporen nuevos miembros.
- Reportes técnicos mensuales sobre desempeño del sistema.
- Actualizaciones de seguridad y mejores prácticas.

REGLA DE ESCALAMIENTO

Office Manager resuelve operación diaria de forma autónoma.

Office Manager escala al dueño cuando una decisión excede su autoridad operativa.

Dueño escala a GO2CLOSE cuando se requiere intervención técnica o estratégica.

GO2CLOSE nunca interviene sin autorización explícita del dueño del negocio.

SECCIÓN 7

Checklist administrativo · Dueño del negocio

Esta lista de verificación documenta los accesos y responsabilidades estratégicas que el dueño del negocio debe mantener bajo su control directo. Las credenciales se almacenan en gestor de contraseñas seguro, nunca en archivos planos ni mensajes.

Accesos administrativos críticos

- Acceso de propietario al CRM y suite empresarial. Credenciales en gestor de contraseñas.
- Acceso administrativo a cuentas publicitarias: Meta Business y Google Ads.
- Acceso a panel de cobros con tarjeta. Credenciales en gestor de contraseñas.
- Acceso a registrador del dominio neosregenerative.com.
- Acceso a cuenta bancaria de cobros y validación de transferencias.
- Acceso a cuenta de email de cobros Zelle.

Revisiones periódicas

- Diaria: ojeada al pipeline en CRM (5 minutos máximo).
- Semanal: revisión de métricas comerciales, reporte de conversión.
- Mensual: revisión financiera, reporte completo de operación.
- Trimestral: revisión estratégica, plan de escalamiento, decisiones de inversión.

Decisiones que solo el dueño puede tomar

- Modificar precio de la consulta o del tratamiento.
- Aprobar reembolsos no estándar.
- Contratar o despedir miembros del equipo.
- Aprobar cotizaciones de mejoras al sistema.
- Cambiar mensaje de marketing o posicionamiento.
- Decidir expansión a nuevas ubicaciones o líneas de servicio.
- Autorizar acceso a terceros sobre cualquier sistema.

Resguardo de propiedad intelectual

- Mantener copia de respaldo del manual operativo entregado por GO2CLOSE.
- Resguardar contratos firmados con GO2CLOSE y otros proveedores.
- Conservar registros de licencias activas y fechas de renovación.
- Documentar identidad de marca: logos, paleta, tipografías, manual de marca.

SECCIÓN 8

Checklist operativo · Office Manager

Esta lista de verificación es la rutina diaria, semanal y mensual del Office Manager. Cumplirla en orden garantiza que ningún paciente se pierde y que el sistema funciona como debe.

Inicio de día (15 minutos)

- Abrir el CRM y revisar tareas asignadas con vencimiento "hoy".
- Filtrar pacientes nuevos con etiqueta "Pendiente de revisión".
- Filtrar pacientes con etiqueta "Pagado transferencia" pendientes de validación.
- Validar transferencias bancarias contra estado de cuenta.
- Revisar consultas agendadas para hoy y confirmar disponibilidad médica.
- Revisar bandeja de WhatsApp y email corporativo.

Durante el día (continuo)

- Responder mensajes de pacientes en menos de 4 horas.
- Documentar cada interacción importante en notas del CRM.
- Avanzar etapas del embudo conforme el paciente avanza.
- Resolver excepciones operativas inmediatamente.
- Coordinar reagendamientos cuando un paciente lo solicita.
- Mantener comunicación clara y profesional, en idioma correspondiente al paciente.

Cierre de día (10 minutos)

- Marcar como completadas las tareas terminadas.
- Dejar pendientes claros para el día siguiente.
- Identificar pacientes atorados más de 7 días en una etapa.
- Cerrar sesión del CRM correctamente.

Cierre de semana (1 hora)

- Generar reporte semanal: pacientes nuevos, pagos, conversiones.

- Identificar patrones operativos: días de mayor demanda, fuente principal de pacientes.
- Revisar pacientes en cada etapa del embudo y planear acciones para los atorados.
- Reunión breve con el equipo para alinear prioridades de la siguiente semana.
- Compartir reporte resumido con el dueño del negocio.

Cierre de mes (2 horas)

- Generar reporte mensual completo de operación.
- Reconciliar pagos: confirmados en sistema vs entrados en banco.
- Revisar testimonios y comentarios para sumarlos a material de marketing.
- Documentar incidentes operativos del mes y soluciones aplicadas.
- Reunión mensual con el dueño para revisar resultados y planear ajustes.

Casos de escalamiento al dueño

- Reembolsos solicitados por pacientes.
- Disputas o quejas formales.
- Pacientes que requieren atención fuera del protocolo estándar.
- Cualquier anomalía sistemática que sugiera problema de fondo.

CRITERIO DE EFICIENCIA

El Office Manager bien capacitado procesa 10 a 15 pacientes nuevos por día sin asistencia.

Resuelve el 90% de las dudas de pacientes con plantillas y protocolos existentes.

Mantiene el embudo limpio sin pacientes atorados más de 7 días.

Genera reportes mensuales de calidad ejecutiva sin asistencia.

SECCIÓN 9

Soporte y mantenimiento

GO2CLOSE acompaña a NEOS durante los primeros 30 días con soporte continuo. Después de ese periodo, NEOS decide si continuar la relación o asumir la operación técnica internamente.

- Mantenimiento preventivo del sistema.
- Resolución de incidentes técnicos sin costo adicional.
- Capacitación al equipo NEOS al incorporar nuevos miembros.
- Reportes técnicos mensuales del estado del sistema.
- Actualizaciones de seguridad y compatibilidad.

Mejoras fuera del alcance de soporte

Las mejoras estructurales (nuevas integraciones, nuevos módulos, rediseños mayores) se cotizan por separado mediante propuesta formal. NEOS aprueba antes de que GO2CLOSE ejecute.

- Solicitud de mejora documentada por escrito.
- Cotización con alcance, tiempo y costo.
- Aprobación formal por el dueño del negocio.
- Ejecución y entrega con validación.
- Documentación actualizada del sistema.

Tiempos de respuesta acordados

Tipo de incidente	Tiempo de respuesta
Crítico · sistema caído	Inmediato
Alto · pagos no procesan	Menos de 4 horas hábiles
Medio · paciente afectado con workaround	Menos de 24 horas
Bajo · mejora o cambio sin urgencia	Planificación en 5 días hábiles

Canales oficiales de comunicación

- Email primario: hola@g2c.com.mx.
- WhatsApp directo con operador: +52 663 701 2662.
- Reportes y documentación: entregados al dueño del negocio en formato editable.



GO2CLOSE

Marketing Automation & CRM Consultancy

C O N T A C T O

g2c.com.mx

hola@g2c.com.mx

+52 663 701 2662

Tijuana · Ensenada · Baja California · México

I N F R A E S T R U C T U R A C O M E R C I A L
R E P L I C A B L E

Documento confidencial · Versión 1.0