
 <b>UNCUYO</b> UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO	 <b>HOSPITAL</b> UNIVERSITARIO	<b>Nro. 03.01/1</b>  Procedimiento
<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Implementar en el Hospital Universitario un modelo de gestión basado en la concepción de procesos, mejora continua y gestión de calidad que facilite el cumplimiento de sus objetivos.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir las etapas del procesos y lineamientos técnicos para el diseño, documentación y aprobación de procesos del HU</li> <li>Proveer asesoramiento conceptual e instrumental a personal del HU a cargo de elaboración de procesos de todas las áreas.</li> <li>Colaborar con la generación del marco conceptual para la generación de documentación de gestión interno como formularios, planillas de registro, indicadores de gestión, y documentación de apoyo (manuales, instructivos y guías de trabajo)</li> </ul>		
<p><b>Responsable</b></p> <p>Coordinador de Gestión por Procesos</p>		
<p><b>Destinatarios Directos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autoridades y personal de todas las áreas del Hospital Universitario</li> <li>Autoridades y personal de la Universidad Nacional de Cuyo</li> </ul> <p><b>Destinatarios Indirectos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pacientes/Familiares del Paciente/Prestadores/Financiadores</li> </ul>		
<p><b>Expectativas de los destinatarios</b></p> <p>Contar con un espacio físico, en el cual se brinde apoyo, información y herramientas útiles para la elaboración de procesos.</p> <p>Brindar información precisa, utilizando lenguaje y ejemplos claros que permitan la comprensión de las diferentes técnicas que guían la lógica de los procesos.</p> <p>Demostrar amabilidad y consideración de situaciones particulares (atención personalizada).</p> <p>Conocimiento y habilidades por parte de los responsables de la gestión por procesos.</p> <p>Proactividad en el apoyo y seguimiento a las diferentes áreas, para controlar la puesta en marcha y el óptimo funcionamiento de las actividades del hospital, de manera que ante un eventual inconveniente, se pueda brindar una solución eficiente.</p> <p>Compromiso por parte de todos los integrantes del hospital para lograr una gestión de calidad.</p>		
<p><b>Entradas/Comienzo</b></p> <p>Actividades llevadas a cabo en el Hospital en forma repetitiva, que en un relevamiento participativo se ha podido definir claramente sus objetivos, etapas internas de ejecución,</p>		

usuarios y responsables		
<b>Salidas/Fin</b> Proceso diseñado y documentado, utilizando nomenclatura y formatos definidos, aprobado por la Junta Directiva del HU tanto en versión original como en versiones posteriores.		
<b>Elementos/Recursos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema informático</li> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Materiales de oficina: carpetas, abrochadora, lapiceras, correctores, reglas, resmas de papel, marcadores, etc.</li> <li>• Armario</li> <li>• Sistema de comunicación.</li> <li>• Software de Oficina y Herramientas de dibujo</li> </ul>		
<b>Procedimientos Existentes Relacionados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos y procedimientos del HU que se diseñen y documenten en el formato de este modelo de gestión</li> </ul>		
<b>Registros</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de Procesos</li> <li>• Matriz de procesos</li> <li>• Manual de Procesos</li> <li>• Mapa de Procesos</li> </ul>		
<b>Indicadores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de usuarios internos respecto al servicio prestado</li> <li>• Número de procesos documentados y aprobados por la Junta Directiva del Hospital</li> </ul>		
<b>Detalle de Actividades</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	Indagar sobre la necesidad de elaborar un proceso que determine el curso de cualquier actividad del hospital.	Coordinadores/ Personal del HU
<b>2</b>	Identificar un responsable de proceso para coordinar la documentación del proceso.	Coordinadores/ Personal del HU
<b>3</b>	Relevar los componentes del proceso utilizando instructivos y formatos definidos en la Coordinación de Gestión por Procesos en forma participativa con quienes efectivamente conocen e intervienen en él.	Coordinador/es y personal del Área/s que requiera el proceso
<b>4</b>	Brindar toda la información necesaria para definir las bases y la lógica del proceso a crear.	Coordinación Gestión por Procesos
	Iniciar expediente de aprobación de proceso adjuntando	Responsable

<b>5</b>	versión preliminar de la Ficha de Procesos completa con la documentación complementaria dirigido a la Coordinación de Gestión por Procesos	del Proceso/ Coordinador de Área/s involucradas
<b>6</b>	Realizar sugerencias e informarlas al Responsable del Proceso.	Coordinación Gestión por Procesos
<b>7</b>	Construir indicadores de resultado, producto y proceso para gestión de la mejora continua	Coordinador/es y personal del/ de las Área/s involucrada/s
<b>8</b>	Elaborar la primera versión final del proceso	Coordinación Gestión por Procesos
<b>9</b>	Elaborar el Diagrama de Flujo del proceso y adjuntar la documentación complementaria del mismo.	Coordinación Gestión por Procesos
<b>10</b>	<p>Identificar en el Mapa de Procesos, el nivel y la categoría del proceso a definir, lo que permitirá posicionarse, obtener una mejor comprensión de su funcionamiento y sus interrelaciones, y además determinar el responsable de su aprobación:</p> <p>a) Si se trata de un Macroproceso, su aprobación deberá ser realizada por la Junta Directiva.</p> <p>b) Si se trata de un Proceso o Procedimiento, su aprobación será efectuada por la persona previamente designada por la Junta Directiva para tal fin.</p> <p>c) Si se trata de un Proceso o Procedimiento, que por su naturaleza o por su complejidad requiere un tratamiento especial, el encargado designado para su aprobación podrá elevarlo para su tratamiento en la Junta Directiva.</p> <p>Para los casos 4. a) y 4. c), continuar con la "Actividad 12". Para el caso 4. b), continuar con la siguiente actividad.</p>	Coordinación Gestión por Procesos
<b>11</b>	Solicitar su aprobación a la Junta Directiva	Coordinación Gestión por Procesos
	<p>Analizar propuesta integral (proceso en sí, formularios, instructivos, controles entre otros) conjuntamente con directores y coordinadores de las áreas involucradas. Debatir, fundamentar o modificar los aspectos precisos de la propuesta con intervención del Responsable del Proceso:</p> <p>a) Aprobación con cambios: agregar comentarios al</p>	Responsable designado para la

<b>12</b>	<p>expediente y devolver al Responsable del Proceso para generar nueva versión de Ficha de Procesos</p> <p>b) Aprobación total: completar cuadros correspondientes en ficha de procesos, firmar ficha proceso en expediente, registrar datos y devolver a Gestión Por Procesos para conocimiento y acciones correspondientes</p> <p>c) Rechazo total: completar cuadros correspondientes en ficha de proceso y agregar motivo de rechazo en expediente. Devolver a Gestión por Procesos para conocimiento y acciones correspondientes.</p>	aprobación del proceso / Coordinación Gestión por Procesos
<b>13</b>	Analizar versión final. Si está de acuerdo aprobar y firmar el proceso. Si es necesario realizar algún cambio, agregar comentarios y devolver a Coordinación de Gestión por Procesos.	Responsable designado para la aprobación del proceso
<b>14</b>	Registrar el proceso/procedimiento en Matriz de Procesos, identificando la versión y adjuntar Ficha de Procesos final al Manual de Procesos	Coordinación de Gestión por Procesos
<b>15</b>	Cargar en el Sistema Informático el proceso y toda la información relacionada con el mismo.	Coordinación de Gestión por Procesos
<b>16</b>	<p>Ejecutar proceso en los términos definidos en la ficha</p> <p>➤ Ver proceso "Gestión de control de procesos"</p>	Coordinación de Gestión por Procesos
<b>Marco Normativo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenanza N°70/2010 – Consejo Superior</li> <li>Estándares internacional para diseño y gestión de procesos</li> </ul>		
<b>Estándar de Control</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>90% de los procesos aprobados por la Junta Directiva</li> <li>90% de satisfacción de usuarios internos</li> </ul>		
<b>Documentación adjunta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anexo I: Modelo de Ficha de Proceso</li> <li>Anexo II: Instructivo para completar ficha de Proceso</li> <li>Anexo III: Instructivo para la confección de formularios</li> </ul>		
<b>Observaciones</b> <p>-</p>		