2022





**MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL**

[SEGUNDA VERSION - IMPRESO EN AGOSTO DE 2022

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ”

25 Av. Sur y Calle Francisco Menéndez

Barrio Santa Anita

San Salvador



**MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL**

**SEGUNDA VERSION JULIO DE 2022**





HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ”

**Autoridades:**

Dr. René Mauricio Arévalo Mata, Director.

Dra. Ingrid Lizbeth Lizama, Sub-directora

Dra. Cristina Rivas de Amaya, Jefa de División de Diagnóstico y Apoyo

**Jefa de Unidad:**

Licda. Sonia Margarita Orellana.



(SEGUNDA VERSIÓN- IMPRESO EN AGOSTO DE 2022)

HOSPITAL NACIONAL DE LA MJER “DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ”

25 Av. Sur y Calle Francisco Menéndez

Barrio Santa Anita

San Salvador

HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ”



**Equipo Técnico:**

**Licda. Xiomara Antonia Mejía de Lucha, Trabajadora**

**Social**

**Dr. José Manuel Beza, Jefe de la Unidad de Planificación.**

**Dr. Eduardo Manfredo Abrego. Jefe de la Unidad Organizativa de Calidad.**

**Equipo Asesor (1era Versión):**

**Gerardo Alexander Cea Henríquez, Asesor Técnico**

**José David Bernal Serrano, Asesor Técnico**



(SEGUNDA VERSIÓN- IMPRESO EN AGOSTO DE 2022)

HOSPITAL NACIONAL DE LA MJER “DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ”

25 Av. Sur y Calle Francisco Menéndez

Barrio Santa Anita San Salvador.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**CONTENIDO**

CAPITULO 1: GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROCESOS 6

1.1. INTRODUCCION 6

1.2. USO Y ACTUALIZACION 7

1.3. OBJETIVO DEL MANUAL 7

1.4. MARCO LEGAL Y DE REFERENCIA 8

1.5. VIGENCIA DEL DOCUMENTO 14

CAPITULO 2: CONTENIDO DEL MANUAL 15

2.1. ESTRUCTURACION DEL MANUAL DE PROCESOS 15

2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCESOS 17

2.3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO 21

2.4. DESCRIPCION DE LAS CARACTERISTICAS DEL PROCESO 25

CAPITULO 3: MANUAL DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL 27

SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL. 28

PROCESO DE CHARLAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS 33

PROCESO DE ORIENTACION Y/O GESTION PARA LA REALIZACION DE EXAMENES

ESPECIALES 47

PROCESO DE REALIZACION DE ENTREVISTAS Y ATENCION DE CASOS 60

ORIENTACION Y/O CONSEJERIA PARA LA REALIZACION DE AQV O PRUEBA VIH 78

PROCESO DE ELABORACION Y SEGUIMIENTO DEL POA 105

PROCESO DE FORMACION PROFESIONAL 113

PROCESO DE GESTION DE RR.HH. 120

PROCESO DE GESTION DE INSUMOS 130

PROCESO DE GESTION DE EQUIPOS 141

PROCESO DE SUPERVISION Y EVALUACION DEL PROFESIONAL 152

REALIZAR CONTROL DE INVENTARIO 160

GLOSARIO 165

ANEXOS 169

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**CAPITULO 1: GENERALIDADES DEL MANUAL DE PROCESOS**

**1.1. INTRODUCCION**

En cumplimiento a la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, en adelante CICGP; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas actividades realizadas en el Hospital Nacional de la Mujer en adelante, HNM, es preciso establecer los procesos y sus procedimientos los cuales serán cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

El presente Manual de Procesos de Trabajo Social, es un documento que contiene la información básica de las actividades indispensables que deben ejecutarse para la realización y cumplimiento de las funciones asignadas al personal que brinda los servicios hospitalarios a la población salvadoreña.

Este manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del HNM. Las revisiones y actualizaciones se realizarán periódicamente y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.

Debido a que este manual será el patrón bajo el cual operará el HNM y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El HNM tendrá así un manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**1.2. USO Y ACTUALIZACION**

 Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.

 El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.

 Las jefaturas del hospital podrán proponer revisiones y correcciones, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.

 Posterior a las actualizaciones de la normativa, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación de la Dirección Hospitalaria, anualmente o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.

 La Unidad de Planificación será responsable de enviar los documentos oficializados a los usuarios, a través del medio que se estime conveniente.

**1.3. OBJETIVO DEL MANUAL**

El manual de procesos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

 Ser de guía para la inducción, capacitación y orientación del personal involucrado en el desarrollo de las diferentes actividades de los procesos del HNM, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.

 Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas actividades hospitalarias, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**1.4. MARCO LEGAL Y DE REFERENCIA**

**Carta Iberoamericana de la calidad en la Gestión Pública – junio 2008**

 Los órganos y entes públicos orientarán sus actividades al desarrollo de una estrategia en términos de procesos, basada en datos y evidencias, definiendo objetivos, metas y compromisos a alcanzar. La adopción de una Gestión por Procesos permite la mejora de las actividades de la Administración Pública orientada al servicio público y para resultados. A los efectos de la calidad en la Gestión Pública, los procesos constituyen una secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor añadido.

 La Gestión por Procesos en la Administración Pública debe tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la intervención pública, lo cual requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario, y no desde la perspectiva de la Administración Pública.

 La dirección estratégica supone un enfoque flexible, que se anticipa y adapta a las necesidades de la sociedad. Permite analizar y proponer soluciones, para orientar a la Administración Pública a una visión u horizonte en un plazo determinado. Dicha visión de futuro supone dotarla de capacidad para dar respuesta a los requerimientos de las diferentes partes interesadas. Para ello, los órganos y entes de la Administración Pública desarrollarán políticas, estrategias, planes, objetivos, metas, estructuras, sistemas y procesos críticos orientados a la consecución de los objetivos.

 La dirección estratégica se basa en el ciclo de mejora: establecimiento de objetivos y planificación, desarrollo de forma sistemática y a través de procesos de las actuaciones planificadas, comprobación de los resultados obtenidos con respecto a los objetivos establecidos y adaptación continua de la planificación estratégica.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

La gestión por procesos implica el desarrollo de las actuaciones siguientes:

a. La identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas, de los diferentes destinatarios de las prestaciones y servicios públicos, así como de otros posibles grupos de interés.

b. La identificación de todos los procesos necesarios para la prestación del servicio público y la adecuada gestión de la organización: procesos clave u operativos, de apoyo a la gestión y estratégicos; lo que se denomina mapa de procesos.

c. La definición del objetivo de cada uno de los procesos, así como de los beneficios que aporta a los grupos de interés a los que va dirigido.

d. La definición secuencial detallada y precisa de las diferentes actividades que componen el proceso o procedimiento concreto, para el cumplimiento de los diferentes requerimientos, y en su caso su diagrama.

e. La definición de las obligaciones, así como de las autoridades y directivos encargados.

f. La definición de indicadores que permitan la medición y control del desarrollo de la marcha adecuada del proceso.

g. La definición y desarrollo de un sistema de gestión que permita el seguimiento, evaluación y mejora continua de la calidad de los procesos, y la prestación del servicio.

h. La implantación de sistemas de gestión normalizados o estandarizados.

La mejora de la normatividad persigue el establecimiento de un marco normativo sencillo que facilite la eficacia, eficiencia, agilidad y adaptabilidad de los procesos y procedimientos, y, por ende, la mejora en la prestación del servicio a los ciudadanos, así como la productividad nacional.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**Política Nacional de Salud Plan Cuscatlán 2019**

**Lineamiento estratégico 5**: Partiendo de la piedra angular de la Política Nacional de Salud son las personas, es necesario contar con personal calificado, formado y sensibilizado en Atención Integral en salud y el enfoque de Derechos Humanos, comprometido con atender con calidad y calidez a los usuarios del sistema y con una adecuada dotación de insumos. El recurso humano en salud calificado determina la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen a la población, por lo que la formación, regulación, acreditación y contratación del recurso humano idóneo debe ser acorde a las necesidades del país y a la Política Nacional de Salud.

· Línea de acción 5.3: Definir los perfiles del recurso humano de acuerdo a cada nivel de atención.

· Línea de acción 5.4: Asignar la distribución del recurso humano en los diferentes niveles de atención, basados en criterios técnicos y las necesidades de la población.

· Línea de acción 5.8: Desarrollar un programa de educación continua a los profesionales y técnicos, que responda a las necesidades de cada nivel de atención.

**Lineamiento estratégico 12:** Prevención de Violencia

En El Salvador, la violencia —en todas sus formas— es un problema que debe de involucrar a la Salud Pública.

“La prevención de la violencia y las lesiones no puede estar a cargo de un único ministerio o institución que trabaje de manera aislada. Para que los esfuerzos de prevención logren su objetivo, es primordial una respuesta coordinada que involucre a una gran variedad de sectores. Según le corresponda, en función de la naturaleza del problema, el Ministerio de Salud actuará como líder, como facilitador o como participante en los esfuerzos de prevención”. (Fuente: OMS)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

Líneas de acción

* Fortalecer la gestión local de las instituciones públicas y privadas para la prevención de la violencia social, intrafamiliar y sexual.
* Concientizar a la población y actores sociales sobre la necesidad de prevenir la violencia social, sexual e intrafamiliar.
* Articular acciones con otras instituciones vinculadas al tema de la violencia para la protección de las víctimas de violencia social, sexual e intrafamiliar.

Lineamiento estratégico 13: Atención integral en salud en el ciclo de la vida

Es el conjunto de principios, normas, intervenciones, instrumentos, medios, recursos y prácticas para la educación, promoción, conservación y restablecimiento de la salud, centrado en la persona, la familia y la comunidad, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de la población.

Se trabajará desde las siguientes atenciones transversales:

* Promoción de la salud y nutrición.
* Salud mental.
* Equidad de género.
* Discapacidad.
* Inteculturalidad.
* Migración.
* Saneamiento ambiental.
* No discriminación.
* Salud sexual y reproductiva

Con una atención centrada en las personas, basada en evidencia y sustentada en el derecho.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**Estrategia para La Mejora Continua de la Calidad en los Servicios Hospitalarios del MINSAL. (EMCSH)**

Actividades para el cumplimiento de los objetivos:

A. Disponer de la estructura que permita el desarrollo integral y permanente de la calidad en los servicios

Hospitalarios

 Evaluar integralmente la calidad del proceso asistencial y sus resultados

 Utilizar el enfoque sistémico en la identificación de problemas de calidad, a través del equipo multidisciplinario en la identificación de los pasos de los procesos de atención hospitalaria que afectan la calidad del servicio.

 Evaluar la calidad de atención hospitalaria mediante el análisis de documentos, en especial el expediente clínico.

 Identificar los factores de riesgo para los pacientes que se deriven del proceso asistencial

 Identificación, medición y análisis de los eventos adversos que concurran en los pacientes.

 Evaluar los resultados de la implementación de la mejora a los problemas detectados.

 Realizar investigaciones científicas sobre calidad hospitalaria.

B. Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes y familiares respecto a la atención recibida

C. La contraloría social sobre la red hospitalaria y cada uno de los hospitales en particular

D. Divulgar la EMCSH de la institución a todo el personal

E. Definir los principales indicadores y estándares de calidad hospitalarios

 El indicador de resultado como elemento básico del sistema de control de calidad (o monitorización), constituye una guía para evaluar, valorar y controlar la calidad.

 Los indicadores deben cumplir los siguientes requisitos: validez, confiabilidad, sensibilidad y especificidad, deben ser exactos, precisos y fácilmente obtenibles.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

* Para el análisis y evaluación de los indicadores, deben ser agrupados por procesos.
* Los indicadores de resultados miden la calidad de los procesos y sus normas (estándar) y de la atención al paciente, de forma directa o indirecta, reflejan criterios clínicos de actuación, grado de utilización de los servicios, habilidad y desempeño.
* El producto del proceso se mide por los indicadores de resultados.
* Constituyen un instrumento para la mejora continua de la calidad, no deben ser considerados un fin en sí mismos y deben estar acompañados de las evaluaciones cualitativas.

1.4.4 **Lineamientos técnicos para la documentación e implementación de procesos y procedimientos del sistema de gestión de la calidad en el Ministerio de Salud (2021)**

En el Ministerio de Salud se está implementado el modelo de trabajo por procesos, con el fin de modernizar la gestión y colocar a los usuarios como su eje central, tomando de base el mapa de macroprocesos del MINSAL, en base al cual se elaboran los mapas de procesos y procedimientos establecidos para su cumplimiento.

Los macroprocesos definidos son:

a) Procesos estratégicos: relativos al establecimiento de políticas y estrategias que permitan el alcance de los objetivos de la institución.

b) Procesos misionales: Son los que conforman la cadena de valor, los generadores de los productos y servicios que desarrollan la misión institucional.

c) Procesos de apoyo: orientados a brindar los recursos necesarios para los demás procesos, para el desarrollo de la gestión y la obtención de los servicios, productos o resultados.

d) Procesos de control: aplicables para ejercer el control interno y el mejoramiento continuo de los procesos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

Para la documentación e implementación de los procesos y procedimientos, se deben seguir las fases que a continuación se detallan:

Fases de implementación de procesos en la organización

1.4.5 Manual de procesos y procedimientos de atención de salud integral en hospitalización (2022)

Comprende los procesos y procedimientos genéricos o comunes a la prestación de servicios de hospitalización, que se han normalizado con el fin de establecer líneas claras de actuación, válidas para cualquier prestador de servicios de salud del MINSAL, independientemente del lugar físico desde donde aporte su talento a la institución. Aquellos procesos y procedimientos singulares a las particularidades de cada establecimiento que se considere deben documentarse, deberán elaborarse en el manual respectivo de cada establecimiento.

**1.5. VIGENCIA DEL DOCUMENTO**

El presente manual entra en vigencia a partir de la fecha de su oficialización por parte de la Dirección Hospitalaria

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**CAPITULO 2: CONTENIDO DEL MANUAL**

**2.1. ESTRUCTURACION DEL MANUAL DE PROCESOS**

En el presente apartado se enfoca la atención a los aspectos de forma y estilo que integraran el documento final; en el entendido de que los lineamientos que aquí se establecen son de carácter oficial, y cuya intención es uniformar la elaboración de los manuales de procesos dentro del ámbito institucional.

El documento debe elaborarse en hojas de papel bond base 20, tamaño carta, la redacción del documento debe realizarse en el sistema de cómputo Microsoft Word o sistemas compatibles, utilizando el tipo de letra Arial 11. Si se dispone de las herramientas e insumos necesarios: en caso contrario deberá cuidarse la semejanza en su elaboración.

El diagrama de flujo podrá realizarse en el paquete que más se adapte a las posibilidades del área que lo elabora, cuidando y respetando la simbología que se establece en el apartado correspondiente de este documento. Se recomienda Microsoft Word para textos y Microsoft Visio para diagramas de flujo.

Bajo estas consideraciones generales, el Manual de Procesos deberá integrarse con el siguiente orden, contenido y características.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**Estructura del manual de procesos**

Ficha del Segundo proceso

Anexos

Control de cambios

Glosario de

términos

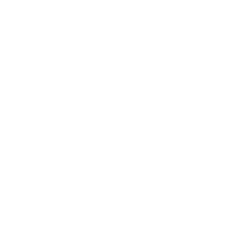
Descripción narrativa

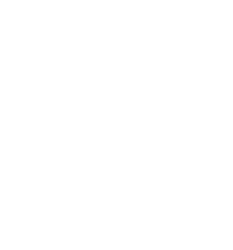
*Ilustración 1 Estructura del manual de procesos.*

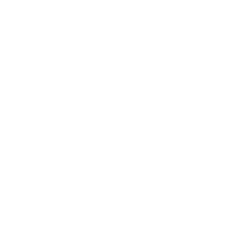
Diagrama de flujo

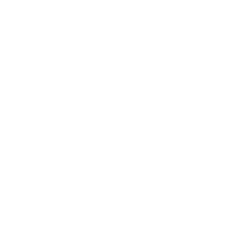
Ficha del primer proceso

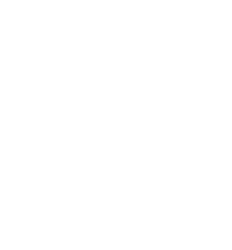
Marco jurídico/administra tivo

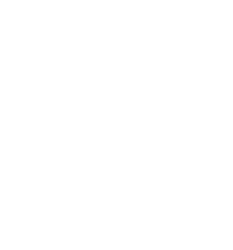


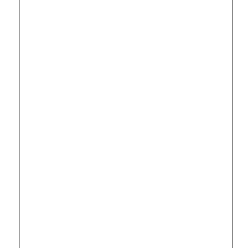


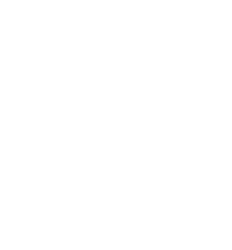


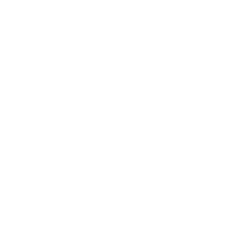


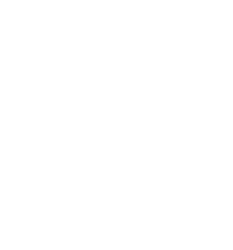


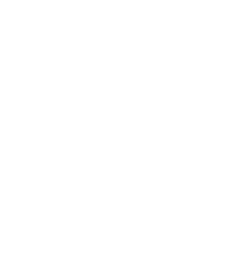


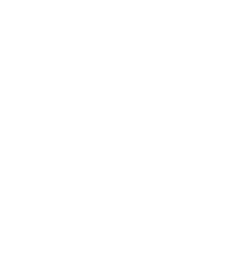












Objetivos del manual

Introducción

Índice

Portada

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCESOS**

A continuación, se describen cada uno de los componentes del Manual de Procesos.

**Portada**

Es la caratula, esta deberá diseñarse al igual que el resto del documento en las medidas convencionales del papel bond base 20 tamaño carta.

Deberá contemplar:

- Logotipo del Ministerio de Salud, ubicándolo en la esquina superior derecha de la página; además debe ubicarse en la esquina superior izquierda el logotipo del Hospital Nacional de la Mujer.

- En la parte central superior anotar el nombre completo de la institución y en segunda línea anotar el nombre de la división primaria (según la estructura orgánica de la institución) de la cual depende la elaboración del Manual. (División médica, División administrativa, División de servicios de diagnóstico y apoyo, Unidades Asesoras, etc.)

- En la parte central de la hoja se señalará el título del documento, anotando la denominación del servicio o departamento responsable del manual de procedimientos; por ejemplo “Manual de Procedimientos del servicio de Puerperio”

- En la esquina inferior derecha se incluirá la fecha de elaboración (únicamente se anotará mes y año).

La portada no deberá llevar ningún adorno que sobresalga como son: líneas de colores, fondo de color, etc., que rompa con la originalidad del documento.

**Índice**

En éste rubro se deberá describir la relación que especifique de manera simplificada y ordenada, los capítulos o apartados que constituyen la estructura del manual, así como el número de hoja en que se encuentra ubicado cada uno de estos.

**Introducción**

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

En este apartado se señalará en forma clara y concisa, los antecedentes principales de la unidad responsable del manual, sus características y ámbito de acción, sin profundizar en ellos. Asimismo, se debe mencionar con que estructura orgánica (vigencia) se está elaborando el manual. También se definirán las técnicas de difusión, implantación y actualización del instrumento y los responsables de estas actividades, así mismo se describirá la forma en que se encuentra estructurado el documento con el propósito de lograr una mejor y mayor comprensión del mismo.

**Objetivo del manual**

Aquí se debe definir el propósito final que se persigue con la implantación del Manual de procesos. La formulación del objetivo debe ser breve, clara y precisa, atendiendo a las siguientes indicaciones: iniciar con un verbo en infinitivo (Ej. Lograr, Poder, Alcanzar, etc.); señalar el qué y para qué servirá el manual; evitar el uso de adjetivos calificativos, así como redundar en conceptos.

**Marco jurídico**

Constituye el fundamento legal que faculta a una determinada unidad administrativa para establecer y aplicar procesos y sistemas administrativos con la normatividad vigente, congruente con la naturaleza propia del manual en el ámbito de su competencia.

**Ficha técnica del proceso.**

De acuerdo a lo descrito en el apartado 2.4 de este manual.

**Código de identificación proceso**

Los códigos están construidos para facilitar la ubicación de los procesos en el documento por lo que debe prestar especial atención a su estructura:

Ej. El código SAD-TRS-M01-1 debe ser el primer proceso misional descrito.

El código SAD-TRS-E03-1 Representa al tercer proceso estratégico descrito.

El código SAD-TRS-A03-1 Representa al tercer proceso de apoyo descrito.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

• Sobre la divulgación del contenido y su actualización

1- Cada apartado de la segunda parte (Los manuales de cada servicio) de este documento puede copiarse y utilizarse para la socialización e implementación, sin embargo, es conveniente registrar estas copias y sus destinatarios (en un listado) con el objetivo de recordar que al momento de actualizar el proceso debe enviarse también una copia de la actualización a cada destinatario.

2- La actualización de los procesos descritos en este manual obedece a las necesidades de mejora, modernización o automatización de las actividades que conforman el proceso. En general se establece un periodo de 1 año para la supervisión general de cada proceso, lo que podría resultar o no en la necesidad de actualización del mismo. Sin embargo, para los casos en los que es necesario hacer modificaciones fuera de este periodo, estas pueden hacerse.

3- Para actualizar un proceso es necesario documentar las evidencias que promueven tal iniciativa, evaluarla con los equipos de trajo correspondientes y registrar en el formulario de control de cambios las actualizaciones correspondientes

4- Posterior a la actualización es necesario divulgarla a todos los actores que intervienen.

**Políticas de operación, normas y lineamientos.**

En dicho espacio se anotan el conjunto de directrices o indicaciones específicas que definen las buenas prácticas para la ejecución de las actividades del proceso. Estas directrices son establecidas según áreas responsables de la ejecución de cada actividad y tienen como propósito regular la interacción entre las personas de una organización y velar por aspectos como el clima laboral, seguridad ocupacional, eficiencia en el desempeño de las actividades, etc.

**Descripción narrativa del proceso.**

Es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades que hay que realizar dentro del proceso, explicando quién, qué, dónde y cuándo se hace, a través de la explicación narrativa de cada actividad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**Sugerencias para una buena descripción de procesos**

• El nombre de los procesos debe dar idea clara de su contenido

• La descripción del proceso debe redactarse en forma clara y sencilla

• Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, materiales o pacientes, mencione de

quien los recibe.

**Glosario**

Consiste en la definición de la terminología técnica utilizada en el texto de descripción del proceso. El glosario, se presenta en orden alfabético, y debe proporcionar la definición de los términos que se estime necesario para una adecuada comprensión del mismo, deberá presentarse en cada proceso.

**Control de cambión de versión**

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen al proceso en el transcurso del tiempo. Si el documento es elaborado por primera vez, se deberá dejar un formato como el siguiente en blanco.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE**  **DEL PROCESO:** |  | | **PROPIETARIO:** |
|  |
| **PROPÓSITO:** |  | | **CÓDIGO DE**  **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** |
| Revisión | Fecha | Descripción de la modificación | Nombre y firma de quien  actualiza el documento |
| **0** | 16/12/1977 | Documento original | **--** |
| **1** | 15/03/2000 | Descripción de la modificación |  |
| **2** |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

a) Número de Revisión: Se anotará el número correspondiente a la revisión del documento.

b) Fecha: Es la fecha en la cual se concluyen las modificaciones y aprobaciones del proceso.

c) Descripción del cambio: Se mencionarán brevemente en qué consiste el cambio y cuáles fueron las razones que motivaron la actualización del proceso.

**2.3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

La descripción de las actividades de un proceso se puede llevar a cabo a través de un diagrama, en el que se representa de forma gráfica cada actividad del proceso y las interrelaciones entre sí.

Estos diagramas facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo.

Uno de los aspectos importantes que deberían recoger estos diagramas es la vinculación de las actividades con los responsables de su ejecución, ya que esto permite reflejar, a su vez, cómo se relacionan los diferentes actores que intervienen en el proceso. Se trata, por tanto, de un esquema “quién-qué”, donde en la columna del “quién” aparecen los responsables y en la columna del “qué” aparecen las propias actividades en sí.

|  |  |
| --- | --- |
| PROCESO DE CHARLAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS | |
|  | Licenciado(a) en Trabajo Social |
| Inicio  1 Preparar insumos para  charla y trasladarse al área específica  A  Tipo de  Planificación charla Otras  2 familiar  3 Impartir charla  Capturar datos  de usuaria educativa e  informativa  Desarrollar  espacio de  preguntas y respuestas  5 Registrar en censo de diario de  producción  Fin |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

En la figura anterior se puede observar cómo es posible llevar a cabo una descripción de las actividades de manera gráfica y vincular cada actividad con el responsable de llevarla a cabo.

Para la representación de este tipo de diagramas1, el hospital puede recurrir a la utilización de una serie de símbolos que proporcionan un lenguaje común, y que facilitan la interpretación de los mismos.

Es necesario mencionar la existencia de algunas normas como las normas UNE que describen algún tipo de representación simbólica, sin embargo, estas se centran en procesos específicos como procesos industriales de fabricación y control, procesos de instalación o automatización industrial, etc. (pueden revisarse el caso de la norma UNE-EN-ISO 10628:2001 como un ejemplo) o la metodología IDEF0 que es un método diseñado para modelar decisiones, acciones y actividades de una organización o sistema y que

es muy para analizar un sistema, promover la comunicación entre el analista y el usuario y se considera

1 Existe una gran diversidad de programas de computadora para facilitar el trabajo de diseño y construcción de los diagramas de flujo de procesos. En general se trata de programas que tienen como finalidad la elaboración de diversos tipos de dibujo y entre ellos el dibujo de diagramas con la simbología ANSI.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

especialmente útil para un análisis funcional. En fin, existe una gran variedad de tipos de diagrama y simbologías que pudieran utilizarse. Se deja claro que no existe una norma específica para la representación simbólica de diagramas de proceso y mucho menos para la representación de procesos hospitalarios.

En la siguiente tabla puede apreciarse diferentes opciones de simbología para la representación de diagramas.

Para el caso del Hospital Nacional de la Mujer, habiendo valorado las ventajas y desventajas de diferentes métodos de representación se ha decidido utilizar diagramas de flujo o “flujogramas” de acuerdo a la simbología ANSI.

El Instituto Nacional de Normalización Estadounidense – ANSI por sus siglas en inglés - es una organización privada sin fines lucrativos que administra y coordina la normalización voluntaria y las actividades relacionadas a la evaluación de conformidad en los Estados Unidos.

El ANSI ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas orientados al procesamiento electrónico de datos – EDP - con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa, dicha simbología se muestra en el cuadro a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |
| --- | --- |
| **SIMBOLOGIA ANSI PARA LA DIAGRAMACION** | |
|  | TERMINAL. (INICIO / FIN)  Indica el inicio o terminación de procedimientos. |
|  | OPERACIÓN / ACTIVIDAD.  Representa la realización de una actividad u operación relativa a un proceso |
|  | DECISIÓN O ALTERNATIVA.  Índica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos. |
|  | DOCUMENTO.  Índica que un documento utilizado, es distribuido en una actividad determinada. |
|  | DATOS  Indica la salida y entrada de datos. |
|  | CONECTOR DENTRO DE PAGINA,  Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma Página.  Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página. |
|  | CONECTOR DE PÁGINA  Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo. |
|  | ARCHIVO DEFINITIVO.  Representa un archivo común y corriente, donde se conserva un documento permanentemente. |
|  | ARCHIVO TEMPORAL  Representa un archivo provisional. El número índica en que actividad se volverá a utilizar el documento. |
|  | DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN.  Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**2.4. DESCRIPCION DE LAS CARACTERISTICAS DEL PROCESO**

Una Ficha de Proceso se puede considerar como un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión del proceso.

La información a incluir dentro una ficha de proceso puede ser diversa y deberá ser decidida por el equipo de trabajo, esta información debería ser la necesaria para permitir la adecuada gestión del proceso.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **HOSPITAL**  **NACIONAL DE LA MUJER** | | **FICHA TECNICA DE PROCESO** | | | | **Servicio** |  |
| **Fecha** |  |
| **NOMBRE DEL PROCESO:** | | | | | | **PROPIETARIO:** | |
| **PROPÓSITO:** | | | | | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL**  **PROCESO:** | |
| **ALCANCE** | **INICIA CON** | |  | | | | |
| **INCLUYE** | |  | | | | |
| **FINALIZA CON** | |  | | | | |
| **ENTRADAS:** | | |  | | | | |
| **PROVEEDORES:** | | |  | | | | |
| **SALIDAS:** | | |  | | | | |
| **CLIENTES:** | | |  | | | | |
| **CICLOS DE**  **EJECUCIÓN** | | | **CICLO DE SUPERVISION** | | **REGISTROS** | | |
|  | | |  | |  | | |
| **VARIABLES DE**  **CONTROL** | | | **INDICADORES** | | | | |
|  | | | **Nombre** | **Forma de calculo** | | **Resultado esperado** | **Fuente de datos** |
|  |  | |  |  |
| **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:** | | | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

En la figura anterior se muestra un ejemplo de cómo estructurar la información relevante para la gestión de un proceso a través de una ficha de proceso; lo importante de la misma es el tipo de información incluida más que la forma.

En el ejemplo se aprecia que, además de la identificación del propio proceso y de otra información relevante para el control documental, aparece información como el propósito del proceso, el alcance del mismo, las interrelaciones a través de las entradas y salidas, los indicadores y variables de control, etc. asociados a conocimientos esenciales para poder administrar las actividades que el proceso requiere para su funcionamiento.

En términos generales en el Hospital Nacional de la Mujer se recomienda incluir por lo menos los siguientes rubros en la ficha de proceso:

**Propósito del proceso:** Hay que preguntarse ¿cuál es la razón de ser del proceso? ¿Para qué existe el proceso? La misión o finalidad del proceso debe sugerir los indicadores y tipo de resultados que se necesitara conocer para el control y mejora continua.

**Propietario del proceso:** Es el cargo (no la persona) a la que se le asigna la responsabilidad del proceso, es decir, el encargado de que el proceso obtenga los resultados esperados. Es necesario que el propietario de los procesos tenga autoridad para actuar ya que es quien debe liderar los esfuerzos e integrar el trabajo de los diferentes actores que intervienen.

**Límites del proceso:** Los límites del proceso están definidos por las entradas y las salidas, así como por los proveedores (quienes dan las entradas) y los clientes (quienes reciben las salidas). Esto permite identificar las interrelaciones con el resto de procesos, por lo que es necesario asegurarse de la congruencia con lo definido en el mapa de procesos.

**Alcance del proceso:** El alcance establece la primera actividad (inicio) y la última actividad (fin) del proceso, para tener clara la extensión de las actividades que son administradas con solo leer la información de la ficha.

**Indicadores del proceso:** Son los indicadores que permiten hacer una medición y seguimiento de cómo el proceso se orienta hacia el cumplimiento de su misión u objetivo. Estos indicadores van a permitir conocer la evolución y las tendencias del proceso, así como el desarrollo de planes de mejora del mismo.

**Variables de control:** Se refieren a aquellos parámetros sobre los que se tiene capacidad de actuación dentro del ámbito del proceso (es decir, que el propietario o los actores del proceso pueden modificar) y

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

que pueden alterar el funcionamiento o comportamiento del proceso, y por tanto de los indicadores establecidos. Permiten conocer a priori dónde se puede “tocar” en el proceso para controlarlo.

**Inspecciones:** Se refieren a las inspecciones sistemáticas que deben hacerse en el ámbito de administración del proceso con fines de control del mismo. Pueden ser inspecciones finales o inspecciones en el propio proceso.

**Documentos y/o registros:** Se pueden referenciar en la ficha de proceso aquellos documentos o registros vinculados al proceso. Los registros permiten evidenciar la conformidad del proceso con otras normativas o lineamientos y de los resultados obtenidos con los requisitos o expectativas.

**Recursos:** Se pueden reflejar los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario para ejecutar el proceso.

**CAPITULO 3: MANUAL DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**.**









|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Proceso** | **Código** |
| Proceso de charlas educativas e informativas | SAD-TRS-M01-1 |
| Proceso de orientación y/o gestión para la realización de exámenes especiales  exámenes especiales | SAD-TRS-M02-1 |
| Proceso de realización de entrevistas y atención de casos | SAD-TRS- M03-1 |
| Proceso de consejería para la realización de AQV o prueba de VIH | SAD-TRS- M04-1 |
| Proceso de análisis de información y evaluación de  resultados | SAD-TRS-E01-1 |
| Proceso de Elaboración y seguimiento del POA | SAD-TRS-E02-1 |
| Proceso de formación profesional | SAD-TRS-E03-1 |
| Proceso de gestión de RR.HH. | SAD-TRS-A01-1 |
| Proceso de gestión de insumos | SAD-TRS- A02-1 |
| Proceso de gestión de equipos | SAD-TRS- A03-1 |
| Proceso de supervisión y evaluación del personal | SAD-TRS-C01-1 |
| Realizar control de inventario | SAD-TRS-C02-1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**I. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO**

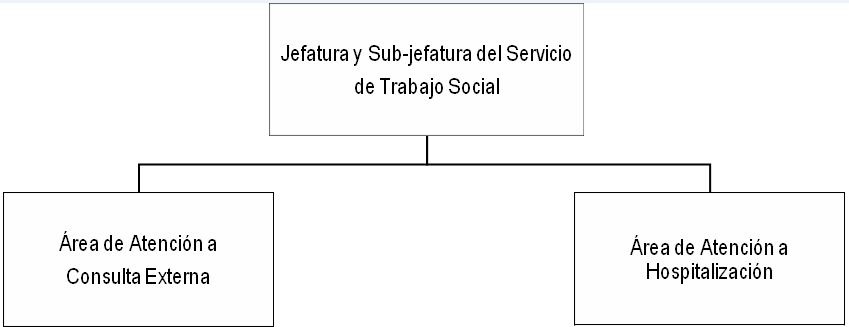
|  |  |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL SERVICIO: | TRABAJO SOCIAL |
| MISION | Somos el servicio encargado de garantizar una atención humana, oportuna, eficiente y de calidad a usuarias y/o familiares del Hospital Nacional de la Mujer en los ámbitos  médico y social. |
| VISION | Ser un servicio con reconocimiento institucional que promueva, gestione y coordine  acciones encaminadas a resolver situaciones derivadas del ámbito médico y social a usuarias/os y/o familiares del Hospital Nacional de la Mujer. |
| FUNCIONES DE LA UNIDAD | FUNCIONES ADMINISTRATIVAS |
| 1. Elaborar y cumplir con un solo Plan Operativo Anual integral del Servicio de Trabajo  Social.  2. Generar y analizar los registros de producción.  3. Gestionar adecuadamente los equipos e insumos para el buen funcionamiento del servicio.  4. Supervisar y revisar la calidad de la atención que se brinda a los usuarios. |
| FUNCIONES ASISTENCIALES / OPERATIVAS |
| 1. Establecer y mantener coordinación con los servicios médicos del Hospital Nacional de la Mujer u otras instituciones  2. Brindar información y orientación a usuario/a y/o familiar sobre la realización de trámites específicos  3. Impartir charlas de orientación, información y educación para la salud  4. Proporcionar información de cualquier paciente cuando otras instituciones lo solicitan  5. Participar en sesiones de discusión de casos clínicos  6. Elaborar constancias de permanencia a pacientes y familiares  7. Realizar llamadas de coordinación para los exámenes especiales que se realizan fuera del Hospital Nacional de la Mujer  8. Proporcionar información a familiares sobre el estado de salud de la paciente  9. Orientar a la paciente con indicación de cirugía electiva sobre donantes de sangre  10. Participar en la formulación, ejecución y evaluación de políticas de salud, desde el punto de vista de su competencia  11. Brindar consejerías especificas a usuarios sobre los temas AQV o VIH  12. Realizar programación o reprogramación de citas de usuarios  13. Realizar coordinación con el departamento jurídico del Hospital Nacional de la Mujer  14. Elaborar y remitir avisos de vulneración de derechos de niño, niña y adolescente  (NNA) a juntas de protección  15. Atención de pacientes con biopsias positivas a cáncer  16. Atención de pacientes referidas al Centro Nacional de Radioterapia |
| FUNCIONES DE DOCENCIA /INVESTIGACION |
| 1. Apoyar las actividades de educación continua del personal del Servicio de Trabajo  Social  2. Tutoría académica a estudiantes de la Universidad de El Salvador |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER “DRA. MARIA ISABEL RODRIGUEZ”**  **MAPA DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL** | | |
|  | | |
| FECHA: 07/10/2016 | **ELABORADO POR:**  GERARDO ALEXANDER CEA HENRIQUEZ (ASESOR TECNICO) JOSE DAVID BERNAL SERRANO (ASESOR TECNICO) | **VISTO BUENO:**  LICDA.SONIA MARGARITA ORELLANA JEFA DE UNIDAD |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**I. \* ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL**



\* Este organigrama muestra la desagregación funcional del servicio y no la distribución especifica del personal. El personal del servicio puede verse representado en una o más áreas funcionales.

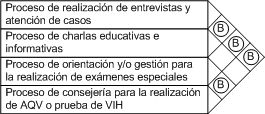
III. **PROCESOS IDENTIFICADOS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **MISIONALES** | **No** | **ESTRATEGICOS** | **No** | **DE APOYO** | **N** | **DE CONTROL** |
| 1 | Proceso de charlas educativas e informativas | 5 | Proceso de análisis de de  información y evaluación de resultados | 8 | Proceso de gestión de RR.HH. | 11 | Proceso de supervisión y evaluación del personal |
| 2 | Proceso de orientación y/o gestión para la realización de exámenes especiales | 6 | Proceso de Elaboración y  seguimiento del POA | 9 | Proceso de gestión  de Insumos | 12 | Realizar control de inventario |
| 3 | Proceso de realización de entrevistas y atención de casos | 7 | Proceso de formación profesional | 10 | Proceso de gestión de equipos |  |  |
| 4 | Proceso de consejería para la realización de AQV o  prueba de VIH |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**IV. MAPA DE PROCESOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITERIOS DE RELACION ENTRE LOS PROCESOS ESENCIALES** | **TIPO DE RELACION** |
| Los procesos se relacionan de forma  directa. Existe una relación de dependencia entre ambos para lograr la atención completa del paciente | A |
| Los procesos se relacionan eventualmente. Es una relación  beneficiosa pero no indispensable o se trata de una relación ocasional que involucra excepciones | B |
| Se establece una baja relación entre los procesos. En condiciones ideales no deberían existir relaciones de  dependencia | C |



**Procesos estratégicos realización de entrevistas y atención de casos**

**Procesos estratégicos**

**Proceso de Formación Profesional**

**Proceso de elaboración y seguimiento del POA**

**Proceso de análisis y evaluación de resultados**

**Procesos misionales**

**Proceso de orientación y/o gestión para la realización de exámenes especiales**

**Proceso de realización de entrevistas y atención de casos**

**Salidas:**

**- Usuarios atendidos**

**- Respuestas a solicitudes**

**- Consentimiento Informado**

**Entrada:**

**- Usuarios**

**- Solicitudes**

**Proceso de consejería para la realización de AQV o Pruebas VIH**

**Proceso de charlas educativas e informativas**

**Procesos de apoyo**

**Procesos de Apoyo**

**Proceso de gestión de RR.HH**

**Proceso de gestión de equipos**

**Proceso de gestión de insumos**

**Procesos de control**

**Procesos de control**

**Proceso de supervisión y evaluación del profesional**

**Proceso de control de inventario**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**PROCESO DE CHARLAS**

**EDUCATIVAS E INFORMATIVAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**I. FICHA TECNICA DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **HOSPITAL**  **NACIONAL DE LA MUJER** | |  | | | | **Servicio** | **TRABAJO**  **SOCIAL** |
| **FICHA TECNICA DE PROCESO** | | | |  |
| **Fecha** | **02/07/2016** |
| **NOMBRE**  **DEL PROCESO DE CHARLAS EDUCATIVAS E**  **PROCESO: INFORMATIVAS** | | | | | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio | |
| **PROPÓSITO:**  Brindar charlas educativas y/o informativas a las usuarias del HNM sobre temas específicos de interés para las mismas | | | | | | **CÓDIGO DE**  **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:**  SAD-TRS-M01-1 | |
| **ALCANCE** | **INICIA CON** | | Realizar preparación para charla | | | | |
| **INCLUYE** | | Brindar charla educativa e informativa | | | | |
| **FINALIZA CON** | | Desarrollar espacio para preguntas y respuestas | | | | |
| **ENTRADAS:** | | |  Usuarias y/o familiares | | | | |
| **PROVEEDORES:** | | |  Unidad de Consulta Externa   Servicios de Hospitalización | | | | |
| **SALIDAS:** | | |  Usuaria y/o familiar informado   Datos para registro de producción | | | | |
| **CLIENTES:** | | |  Unidad de Consulta Externa   Servicios de Hospitalización | | | | |
| **CICLOS DE**  **EJECUCIÓN** | | | **CICLO DE**  **SUPERVISION** | **REGISTROS** | | | |
|  | | | Anual |  Tabulador diario de actividades de Servicio de trabajo  Social | | | |
| **VARIABLES DE**  **CONTROL** | | | **INDICADORES** | | | | |
| Numero de charlas realizadas al día  Numero de cada tipo de charlas realizadas  Tiempo promedio para realización de charla | | | **Nombre** | | **Forma de calculo** | **Resultado esperado** | **Fuente de datos** |
| Numero de charlas realizadas al mes | | Sumatoria de charlas realizadas al día |  | Tabulador  diario de actividades de Servicio de trabajo Social |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Numero de cada tipo de charlas realizadas al mes | Sumatoria de charlas de cada tipo realizadas al día |  | Tabulador  diario de actividades de Servicio de trabajo Social |
| Tiempo promedio  para realización de charla |  |  |  |
| **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**   Lineamientos internos del HNM y del MINSAL   Guía de charlas   Plan de charlas anuales | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

|  |  |
| --- | --- |
| PROCESO DE CHARLAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS | |
|  | Licenciado(a) en Trabajo Social |
| Inicio  1 Preparar insumos para  charla y trasladarse al área específica  A  Tipo de  Planificación charla Otras  2 familiar  3 Impartir charla  Capturar datos  de usuaria educativa e  informativa  Desarrollar  4 espacio de  preguntas y respuestas  5 Registrar en censo de diario de  producción  Fin |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCESO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **NO.** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| -- | Inicio |  |  |  |  |
| 1 | Preparar insumos para charla y trasladarse al área correspondiente | Preparar todos los recursos físicos y humanos necesarios para la realización de las charlas | PT | Licenciado(a)  en Trabajo  Social | **Documento de**  **referencia:**  Guía de charlas  Plan de charlas anuales |
| A | Tipo de charla | En caso de charla de  planificación familiar ir a actividad 2, caso contrario ir a actividad  3. | C | Licenciado(a)  en Trabajo  Social | **Documento de**  **referencia:**  Guía de charlas  Plan de charlas anuales |
| 2 | Capturar datos de usuaria | En caso de los servicios  de Puerperio, Cirugía Obstétrica y Medicina Materno Fetal tomar datos de las usuarias a la cual se imparte la charla | C | Licenciado(a)  en Trabajo  Social | **Formulario:**  Tabulador diario de actividades de Servicio de trabajo Social **(VER ANEXO 3)** |
| 3 | Impartir charla educativa e informativa | Para charlas a Consulta  Externa:  Área de selección de pacientes (Consulta Externa)  Área de Colposcopia  Área de Ingreso de  Visitas  Para charlas a  Hospitalización:  Área de Puerperio (Planificación familiar, métodos temporales y permanentes)  Área de Medicina Materno Fetal (Planificación familiar, métodos temporales y permanentes) | P | Licenciado(a)  en Trabajo  Social | **Documento de referencia:**  Guía de charlas  Plan de charlas anuales |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCESO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **NO.** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | Área de visita de  recién nacidos (Orientación general para alta o visita de recién nacidos) |  |  |  |
| 4 | Desarrollar  espacio de preguntas y respuestas | Generar un espacio  para que los usuarios puedan despejar cada una de sus dudas o interrogantes sobre la charla | P | Licenciado(a)  en Trabajo  Social |  |
| 5 | Registrar en censo diario de producción | Registrar el número de usuarios involucrados en la charla | C | Licenciado(a)  en Trabajo  Social | **Formulario:**  Tabulador diario de actividades de Servicio de trabajo Social **(VER ANEXO 3)** |
| -- | Fin |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**IV. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL PROCESO:** | **PROCESO DE CHARLAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS** | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio |
| **PROPÓSITO:** | Brindar charlas educativas y/o informativas a las usuarias del HNM  sobre temas específicos de interés para las mismas | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN VIGENTE:**  TRS-1-01-0 |
| Revisión | Fecha | Descripción de la modificación | Nombre y firma de quien actualiza el documento |
|  | 02/07/2016 | Documentación de la primera versión del proceso. |  |
|  | 15/06/2022 | Primera revisión de documento |  |
|  |  | Cambio de Logo en el cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
|  |  | Eliminación de Hospital Nacional de la Mujer Dra. María Isabel Rodríguez del cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
|  |  | Eliminación de la numeración de páginas en el encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
|  |  | Adición de números al pie de página según manual (Pág. 5 a 166) |  |
|  |  | Actualización de fecha del cuadro del encabezado a Junio 22. |  |
|  |  | Se sustituye “Servicio de Trabajo Social” por Unidad de Trabajo Social |  |
|  |  | Se agrega dos funciones más en Pág. 29 |  |
|  |  | Pág. 37, 40, 41, y 42 Se agrega servicio de Cirugía Obstétrica y se cambia Servicio de Perinatología por Medicina Materno Fetal, Se elimina charla en área de Ginecología. |  |
|  |  | Se elimina charla en área de Ginecología en Pág. 38 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**V. ANEXOS DEL PROCESO**

**ANEXO1 – Análisis del proceso con la metodología IDEF0**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ACTIVIDADES** | | | | | | | | | | |
|  | **Nombre** |  | **N°** |  | **Definición** |  | **Padres** |  | **Hijos** |  | **Notas** |
| Proceso de  charlas educativas e informativas | | A0 | | Consiste en:  Realizar preparación para la charla  Dar charla educativa e informativa  Desarrollar espacio para preguntas y respuestas | | Ninguno | | Realizar preparación  para la charla  Brindar charla educativa e informativa  Desarrollar espacio para preguntas y respuestas | |  | |
| Realizar  preparación para la charla | | A1 | | Preparar todos los recursos  físicos y humanos necesarios para la realización de las charlas | | Proceso de  charlas  educativas e informativas | | Ninguno | |  | |
| Brindar charla  educativa e informativa | | A2 | | Para charlas a Consulta  Externa:  Área de selección de pacientes (Consulta Externa)  Área de Colposcopia  Área de Ingreso de Visitas  Para charlas a  Hospitalización:  Área de Puerperio, Cirugía Obstétrica (Planificación familiar, métodos temporales y | | Proceso de  charlas  educativas e informativas | | Ninguno | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ACTIVIDADES** | | | | | | | | | | |
|  | **Nombre** |  | **N°** |  | **Definición** |  | **Padres** |  | **Hijos** |  | **Notas** |
|  | |  | | permanentes)  Área de Medicina Materno Fetal (Planificación familiar, métodos temporales y permanentes)  Área de visita de recién nacidos (Orientación general para alta o visita de recién nacidos) | |  | |  | |  | |
| Desarrollar  espacio para preguntas y respuestas | | A3 | | Generar un espacio para que los usuarios puedan despejar cada una de sus dudas o interrogantes sobre la charla | | Proceso de  charlas  educativas e informativas | | Ninguno | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**DESCRIPCION DE LAS FLECHAS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Flecha** | | | | |
|  | **Nombre** |  | **Definición** |  | **Notas** |
| Datos de registro  para producción | | Estos datos servirán para la documentación de la producción de cada  Trabajador(a) Social, así como del servicio en general | |  | |
| Equipo,  herramientas e insumos | | Todos los recursos físicos necesarios para el desarrollo de las charlas | |  | |
| Guía de charlas | | Manual para el desarrollo correcto de cada una de las charlas | |  | |
| Infraestructura | | Para charlas a Consulta Externa:  Área de selección de pacientes (Consulta Externa)  Área de Colposcopia  Área de Ingreso de Visitas  Para charlas a Hospitalización:  Área de Puerperio, Cirugía Obstétrica (Planificación familiar, métodos temporales y permanentes)  Área de Medicina Materno Fetal (Planificación familiar, métodos temporales y permanentes)  Área de visita de recién nacidos (Orientación general para alta o visita de recién nacidos) | |  | |
| Lic. en Trabajo  Social | | El Trabajador social hospitalario contribuye con su actuación a hacer efectivo el derecho a la salud de los ciudadanos. El abordaje de la salud requiere que la atención a los pacientes y sus familiares sea integral. Ha de tenerse en cuenta todos los ámbitos que influyen y determinan la salud de los ciudadanos, siendo el plano social uno de ellos. | |  | |

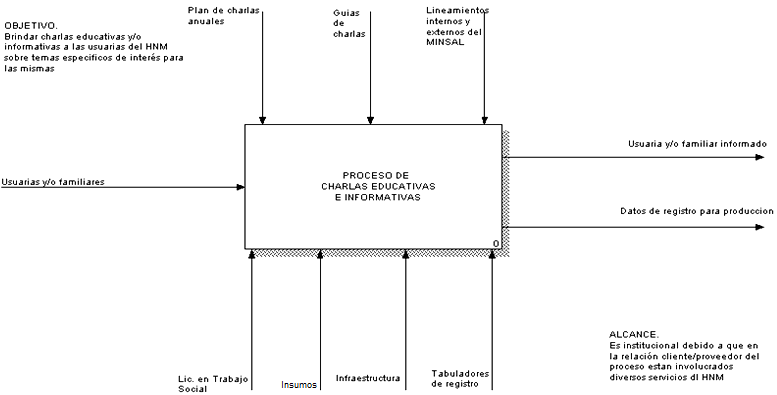
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Flecha** | | | | |
|  | **Nombre** |  | **Definición** |  | **Notas** |
| Lineamientos  internos y externos del MINSAL | | Directrices de trabajo establecidas por cada una de las jefaturas del HNM  y de la dirección hospitalaria, así como del Ministerio de Salud | |  | |
| Plan de charlas  anuales | | Proyección de metas de producción. | |  | |
| Tabuladores de  registro | | Tabulador diario de actividades de servicio social (este es utilizado en  todos los servicios que se brinde charla)  Tabulador para informe diario (Se registra las charlas realizadas) | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **A-0 PROCESO DE CHARLAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS** | | | | | | | | |
| **USADO**  **EN:**  Servicio de Trabajo Social | | **AUTOR:** | Licda. Sonia Margarita Orellana | **Elaborado:**  02/07/2016 | **X** | MÉTODO ACTUAL | **Próxima revisión** | | CONTEXTO |
| **PROYECTO** | Levantamiento de Manual de procesos  de la Unidad de Trabajo Social | **Última revisión:**  15/06/22 |  | BORRADOR | Diciembre 2017 | |
| **CON APOYO DE:** | Gerardo Alexander Cea Henríquez  José David Bernal Serrano | |  | RECOMENDADO |  | |
|  | PUBLICADO |  | |
|  | | | | | | | | | |
| NODO  Diagrama de Árbol de  Nodos | | | TITULO:  **PROCESO DE CHARLAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS** | | | | | CODIGO DEL PROCESO  **TRS-1-01-0** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USADO EN:**  Servicio de Trabajo Social | **AUTOR:** | | Licda. Sonia Margarita Orellana | **Elaborado:**  02/07/2016 | **X** | MÉTODO ACTUAL | **Próxima revisión** | | CONTEXTO |
| **PROYECTO** | | Levantamiento de Manual de procesos de la Unidad de Trabajo Social | **Última revisión:**  15/06/22 |  | BORRADOR | Diciembre 2017 | |
| **CON APOYO DE:** | | Gerardo Alexander Cea Henríquez  José David Bernal Serrano | |  | RECOMENDADO |  | |
|  | PUBLICADO |  | |
|  | | | | | | | | | |
| NODO  **A-0** | | TITULO:  **PROCESO DE CHARLAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS** | | | | | | CODIGO DEL PROCESO  **TRS-1-01-0** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USADO EN:**  Servicio de Trabajo Social | **AUTOR:** | | Licda. Sonia Margarita Orellana | **Elaborado:**  02/07/2016 | **X** | MÉTODO ACTUAL | **Próxima revisión** | | CONTEXTO |
| **PROYECTO** | | Levantamiento de Manual de procesos del  Servicio de Trabajo Social | **Última revisión:**  15/06/22 |  | BORRADOR | 15/06/2024 | |
| **CON APOYO DE:** | | Gerardo Alexander Cea Henríquez  José David Bernal Serrano | |  | RECOMENDADO |  | |
|  | PUBLICADO |  | |
|  | | | | | | | | | |
| NODO  **A0** | | TITULO:  **PROCESO DE CHARLAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS** | | | | | | CODIGO DEL PROCESO  **TRS-1-01-0** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**PROCESO DE ORIENTACION Y/O**

**GESTION PARA LA REALIZACION DE EXAMENES ESPECIALES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M02-1 |
| V.01 |
| JUN201 |

**I. FICHA TECNICA DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **HOSPITAL NACIONAL DE LA**  **MUJER** | |  | | | | | **Unidad** | **TRABAJO SOCIAL** |
| **FICHA TECNICA DE PROCESO** | | | | |  |
| **Fecha** | **02/07/2016** |
| **NOMBRE**  **DEL** Proceso de orientación y/o gestión para la realización de  **PROCESO:** exámenes especiales | | | | | | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio | |
| **PROPÓSITO:**  Brindar orientación sobre la realización de exámenes especiales y la gestión de los mismos de ser requerido. | | | | | | | **CÓDIGO DE**  **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:**  TRS-1-02-0 | |
| **ALCANCE** | **INICIA CON** | | Recibir/revisar solicitud y registrar solicitud | | | | | |
| **INCLUYE** | | Informar, orientar y concientizar sobre examen indicado  Gestionar examen | | | | | |
| **FINALIZA**  **CON** | | Recibir y entregar resultados de examen | | | | | |
| **ENTRADAS:** | | |  Usuaria y/o familiar   Resultados de examen | | | | | |
| **PROVEEDORES:** | | |  Servicios de Hospitalización   Unidad de Consulta Externa   Unidad de Emergencias | | | | | |
| **SALIDAS:** | | |  Examen gestionado   Usuaria con resultado de examen   Datos para registro de producción | | | | | |
| **CLIENTES:** | | |  Servicios de Hospitalización   Unidad de Consulta Externa   Unidad de Emergencias | | | | | |
| **CICLOS DE**  **EJECUCIÓN** | | | **CICLO DE**  **SUPERVISION** | | **REGISTROS** | | | |
|  | | | Anual | |  Registro diario de exámenes tramitados   Expediente Clínico | | | |
| **VARIABLES DE**  **CONTROL** | | | **INDICADORES** | | | | | |
| Número de usuarios con exámenes especiales atendidos  Numero de gestiones de | | | **Nombre** | **Forma de calculo** | | **Resultado esperado** | | **Fuente de datos** |
| Número de usuarios con  exámenes especiales atendidos al mes | Sumatoria de usuarios atendidos en un mes | |  | | Registro diario de exámenes tramitados |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| exámenes  especiales | Numero de  gestiones de exámenes especiales al mes | Sumatoria de gestiones de exámenes especiales en un mes |  | Registro diario de exámenes tramitados |
| **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**  Lineamiento Internos del HNM y del MINSAL | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

|  |  |
| --- | --- |
| PROCESO DE ORIENTACION Y/O GESTION PARA LA  REALIZACION DE EXAMENES ESPECIALES | |
|  | Licenciado(a) en Trabajo Social |
| Inicio  1  R ecibir  usua rio(a)  2  Evalua r caso  3  Brin da r  or ien ta ció n  A  ¿Se hará la  Gestión?  SI NO  4 Realizar la  gest ión en la inst it ución correspondiente  B ¿Se reci be  res ultados de  examen?  SI NO  5 Entregar resultados a  Servicio de  Hospitalización  Fin |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCESO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **NO.** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| -- | Inicio | El médico tratante genera  una solicitud de exámenes a la usuaria.  En algunos casos el hospital no realiza esos exámenes especiales y en otros no se cuenta con el reactivo en ese momento. | P | Personal  médico del HNM  Personal de  Enfermería |  |
| 1 | Recibir usuaria(o) | Consiste en recibir a la  paciente y/o familiar (usuarios) a los cuales se les ha indicado un examen especial | C | Licenciado(a)  en Trabajo  Social |  |
| 2 | Evaluar caso | Consiste en buscar la mejor  alternativa para la realización de cada examen especifico  Criterios de priorización:  Instituciones públicas  (prioridad 1)  Instituciones privadas  (prioridad 2) | P | Licenciado(a)  en Trabajo  Social |  |
| 3 | Brindar orientación | Consiste en informar a los  usuarios sobre las opciones más favorables según su caso para la realización del examen especial | P | Licenciado(a)  en Trabajo  Social |  |
| A | ¿Se hará la gestión? | En caso de:  Se realizará la gestión con la institución correspondiente ir a actividad 4  No se realizará la gestión el proceso finalizara en ese momento. | C | Licenciado(a)  en Trabajo  Social |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCESO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **NO.** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| 4 | Realizar la gestión en la institución correspondiente | Consiste en coordinar con instituciones de la RIISS y/o privadas para la realización de exámenes. | P | Licenciado(a)  en Trabajo  Social | **Formulario:** Solicitud DE Trasporte **(VER ANEXO 2)** |
| B | ¿Se recibe resultados de exámenes? | En caso de la recepción de  los resultados en Trabajo social ir a actividad 5, caso contrario finaliza el proceso | C | Licenciado(a)  en Trabajo  Social |  |
| 5 | Entregar resultados a Servicios de Hospitalización | Recibir y entregar los  Resultados de usuarias de Hospitalización en el servicio. | PT | Licenciado(a)  en Trabajo  Social |  |
| -- | Fin | El médico tratante define el plan de manejo en base a los resultados del mismo | C | Personal  médico de  Consulta  Externa  Personal  Médico de Servicios de Hospitalización |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**IV. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL PROCESO:** | PROCESO DE ORIENTACION Y/O GESTION PARA LA REALIZACION DE EXAMENES ESPECIALES | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio |
| **PROPÓSITO:** | Brindar orientación sobre la realización de exámenes especiales y realizar la gestión de los mismos de ser requerido | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN VIGENTE:**  TRS-1-02-0 |
| Revisión | Fecha | Descripción de la modificación | Nombre y firma de quien actualiza el  documento |
| **0** | 02/07/2016 | Documentación de la primera versión del proceso. |  |
| **1** | 15/06/2022 | Primera revisión de documento |  |
| **2** |  | Cambio de Logo en el cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **3** |  | Eliminación de Hospital Nacional de la Mujer Dra. María Isabel Rodríguez del cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **4** |  | Eliminación de la numeración de páginas en el encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **5** |  | Adición de pie de página con números correspondientes según manual (Pág. 5 a 166) |  |
| **6** |  | Actualización de fecha del cuadro del encabezado a Junio 22. |  |
| **7** |  | Se sustituye “Servicio de Trabajo Social” por Unidad de Trabajo Social |  |
| **8** |  | Se eliminó entrega de resultados de exámenes a ESDOMED. (Pág. 50, 52 y 55) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**V. ANEXOS DEL PROCESO**

**ANEXO1 – Análisis del proceso con la metodología IDEF0**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ACTIVIDADES** | | | | | | | | | |
|  | **Nombre** |  | **N°** |  | **Definición** |  | **Padres** | **Hijos** |  | **Notas** |
| Proceso de  orientación y/o gestión para la realización de exámenes especiales | | A0 | | El proceso consiste en  brindar orientación en cuanto a la realización de exámenes especiales indicados por el médico tratante de los servicios de Hospitalización y de Consulta Externa y en caso de ser requerido realizar la gestión del mismo con la institución correspondiente | | Ninguno | | Recibir o revisar  solicitud y registrar  Informar, orientar y concientizar sobre examen indicado  Gestionar examen  Recibir y entregar resultado de examen |  | |
| Recibir o revisar  solicitud y registrar | | A1 | | Consiste en recibir a la  paciente y/o familiar (usuarios) a los cuales se les ha indicado un examen especial  Consiste en buscar la mejor alternativa para la realización de cada examen especifico  Criterios de priorización:  • Instituciones públicas  (prioridad 1) | | Proceso de  orientación y/o gestión para la realización de exámenes especiales | | Ninguno |  | |

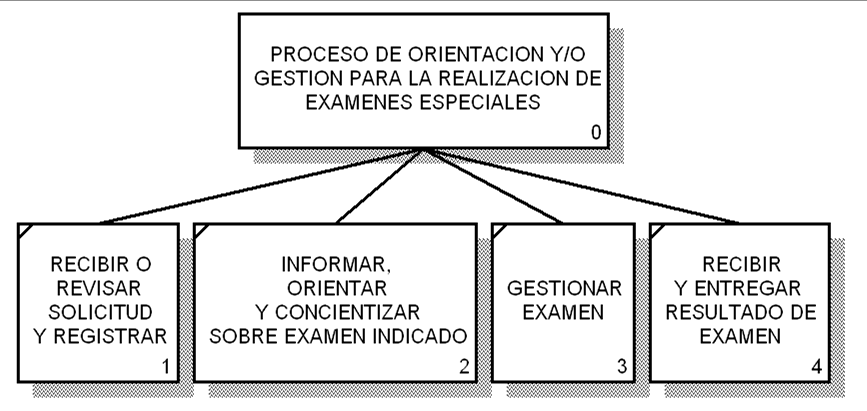
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ACTIVIDADES** | | | | | | | | | |
|  | **Nombre** |  | **N°** |  | **Definición** |  | **Padres** | **Hijos** |  | **Notas** |
|  | |  | | • Instituciones  privadas (prioridad 2) | |  | |  |  | |
| Informar, orientar  y concientizar sobre examen indicado | | A2 | | Consiste en informar a los  usuarios sobre las opciones más favorables según su caso para la realización del examen especial | | Proceso de  orientación y/o gestión para la realización de exámenes especiales | | Ninguno |  | |
| Gestionar  examen | | A3 | | Realizar la gestión con la  institución correspondiente ya sea para gestionar traslado, solicitar citas, etc. | | Proceso de  orientación y/o gestión para la realización de exámenes especiales | | Ninguno |  | |
| Recibir y entregar  resultado de examen | | A4 | | Recibir y entregar los  resultados de usuarias de Hospitalización en el servicio correspondiente. | | Proceso de  orientación y/o gestión para la realización de exámenes especiales | | Ninguno |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**DESCRIPCION DE LAS FLECHAS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Flecha** | | | | |
|  | **Nombre** |  | **Definición** |  | **Notas** |
| Datos para  registro de producción | | Son los datos de los registros diarios que se analizaran más adelante para  conocer cumplimiento de metas | |  | |
| Director/a | | Es la encargada de autorizar las solicitudes de exámenes especiales | |  | |
| Enfermera | | En caso de envío de muestras para realización de exámenes especiales el  Personal de enfermería es el encargado de tomar la muestra. | |  | |
| Equipo,  herramientas e insumos | | Teléfono  Papelería | |  | |
| Examen  gestionado | | Es el examen el cual el personal de Trabajo Social gestionó su realización | |  | |
| Examen que no  se puede realizar | | Es el tipo de examen que debido a la falta de recursos (equipo, insumo,  financieros o personal especializado) no puede realizarse dentro de las instalaciones del Hospital Nacional de la Mujer. | |  | |
| Examen sin  realizar | | Este caso se da cuando no existen los recursos económicos para realizar el  Examen. | |  | |
| Expediente  Clínico | | Se utiliza para verificar que se ha indicado el examen a la usuaria. Si no está  indicado no se gestiona (se le informa al médico tratante). | |  | |
| Solicitud de  exámenes | | La boleta se utiliza para la verificación del tipo de examen que necesita  realizarse la usuaria. | |  | |
| Tarjeta de citas | | Para el caso de Consulta Externa | |  | |
| Usuaria/o y/o  familiares | | Se les informa acerca del examen y el costo. | |  | |

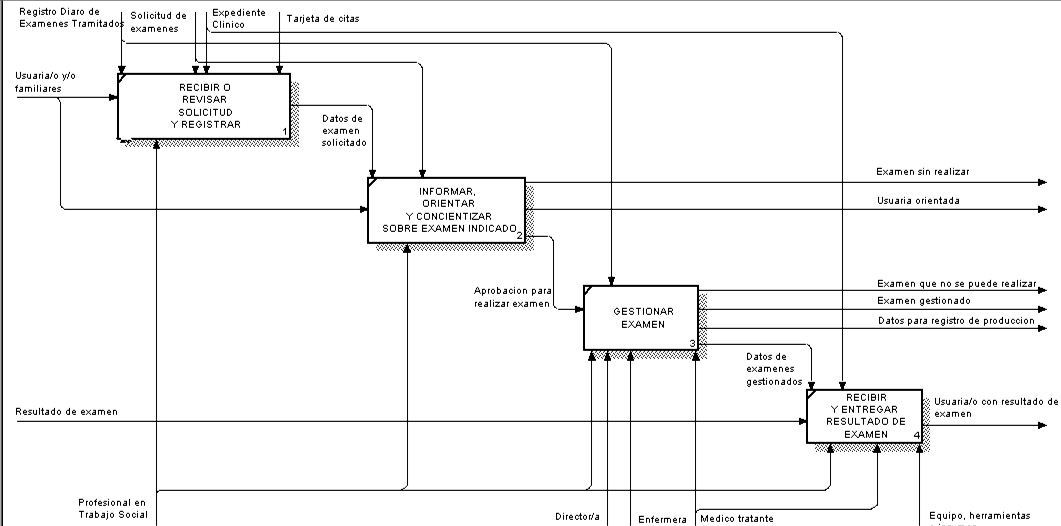


|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **A-0 PROCESO DE ORIENTACION Y/O GESTION PARA LA REALIZACION DE EXAMENES ESPECIALES** | | | | | | | | | |
| **USADO EN:**  Servicio de Trabajo Social | | **AUTOR:** | | Licda. Sonia Margarita Orellana | **Elaborado:**  02/07/2016 | **X** | MÉTODO ACTUAL | **Próxima revisión** | | CONTEXTO |
| **PROYECT**  **O** | | Levantamiento de Manual de procesos de la Unidad de Trabajo Social | **Última revisión:**  15/Junio 2022 |  | BORRADOR | 15 Junio 2024 | |
| **CON APOYO DE:** | | Gerardo Alexander Cea Henríquez  José David Bernal Serrano | |  | RECOMENDADO |  | |
|  | PUBLICADO |  | |
|  | | | | | | | | | | |
| NODO  Diagrama de Árbol de  Nodos | | | TITULO:  **PROCESO DE ORIENTACION Y/O GESTION PARA LA REALIZACION DE EXAMENES ESPECIALES** | | | | | | CODIGO DEL PROCESO  **TRS-1-02-0** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USADO EN:**  Servicio de Trabajo Social | **AUTOR:** | | Licda. Sonia Margarita Orellana | **Elaborado:**  02/07/2016 | **X** | MÉTODO ACTUAL | **Próxima revisión** | | CONTEXTO |
| **PROYECTO** | | Levantamiento de Manual de procesos de la Unidad de Trabajo Social | **Última revisión:**  15/Junio 2022 |  | BORRADOR | 15 Junio 2024 | |
| **CON APOYO DE:** | | Gerardo Alexander Cea Henríquez  José David Bernal Serrano | |  | RECOMENDADO |  | |
|  | PUBLICADO |  | |
|  | | | | | | | | | |
| NODO  **A-0** | | TITULO:  **PROCESO DE ORIENTACION Y/O GESTION PARA LA REALIZACION DE EXAMENES ESPECIALES** | | | | | | CODIGO DEL PROCESO | |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USADO EN:**  Servicio de Trabajo Social | **AUTOR:** | | Licda. Sonia Margarita Orellana | **Elaborado:**  02/07/2016 | **X** | MÉTODO ACTUAL | **Próxima revisión** | | CONTEXTO |
| **PROYECTO** | | Levantamiento de Manual de procesos  de la Unidad de Trabajo Social | **Última revisión:**  15/ Junio 2022 |  | BORRADOR | Junio/ 2024 | |
| **CON APOYO DE:** | | Gerardo Alexander Cea Henríquez  José David Bernal Serrano | |  | RECOMENDADO |  | |
|  | PUBLICADO |  | |
|  | | | | | | | | | |
| NODO  **A0** | | TITULO:  **PROCESO DE ORIENTACION Y/O GESTION PARA LA REALIZACION DE EXAMENES ESPECIALES** | | | | | | CODIGO DEL PROCESO  **TRS-1-02-0** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**PROCESO DE REALIZACION DE**

**ENTREVISTAS Y ATENCION DE CASOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER | | FICHA TECNICA DE PROCESO | | | | Servicio | Trabajo Social | |
| Fecha | 17-06-2016 | |
| **NOMBRE DEL** PROCESO DE REALIZACION DE ENTREVISTAS Y  **PROCESO:** ATENCION DE CASOS | | | | | | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio | |
| **PROPOSITO:**  Brindar ayuda por medio de realización de entrevista al usuario y/o atención de casos específicos para la solución de situaciones que afectan a usuarios del hospital nacional de la mujer. | | | | | | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:**  TRS-1-03-0 | |
| **ALCANCE** | **INICIA CON** | | Recibir usuario | | | | | |
| **INCLUYE** | | Registro en censo diario, realizar entrevista, brindar ayuda en resolución de caso | | | | | |
| **FINALIZA CON** | | Otorgamiento de respuesta al caso en forma escrita o de manera verbal | | | | | |
| **ENTRADAS:** | | |  Usuario   Expediente Clínico | | | | | |
| **PROVEEDORES:** | | |  Servicios del Hospital Nacional de la Mujer   Instituciones publicas | | | | | |
| **SALIDAS:** | | |  Usuario atendido   Informe escrito de resolución de caso   Respuesta verbal de resolución de caso | | | | | |
| **CLIENTES:** | | |  Usuarios del Hospital Nacional de la Mujer   Instituciones publicas | | | | | |
| **CICLOS DE**  **EJECUCIÓN** | | | **CICLO DE SUPERVISION** | | **REGISTROS** | | | |
|  | | | 1 vez al año | |  Listado de pacientes | | | |
| **VARIABLES DE**  **CONTROL** | | | **INDICADORES** | | | | | |
| Cantidad de atenciones a brindar en un mes | | | Nombre | Forma de calculo | | | Resultado  esperado | Fuente de  datos |
| Número de usuarios recibidos en un mes | Suma de todos los usuarios recibidos en un mes | | |  |  |
| Número de casos atendidos en un mes | Suma de todos los casos atendidos en un mes | | |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**

 Lineamientos del Hospital Nacional de la Mujer

 Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social

 Ley de Acceso a la información Pública

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

PROCESO DE REALIZACION DE ENTREVISTAS Y ATENCION DE CASOS

Licenciado/a en Trabajo Social

Inicio

1

Re cib ir y/o

identificar usuario

2 Re gistrar en censo dia rio de

produ cción

A

Usuario

externo

En ca so de:

Usuario

Interno

3

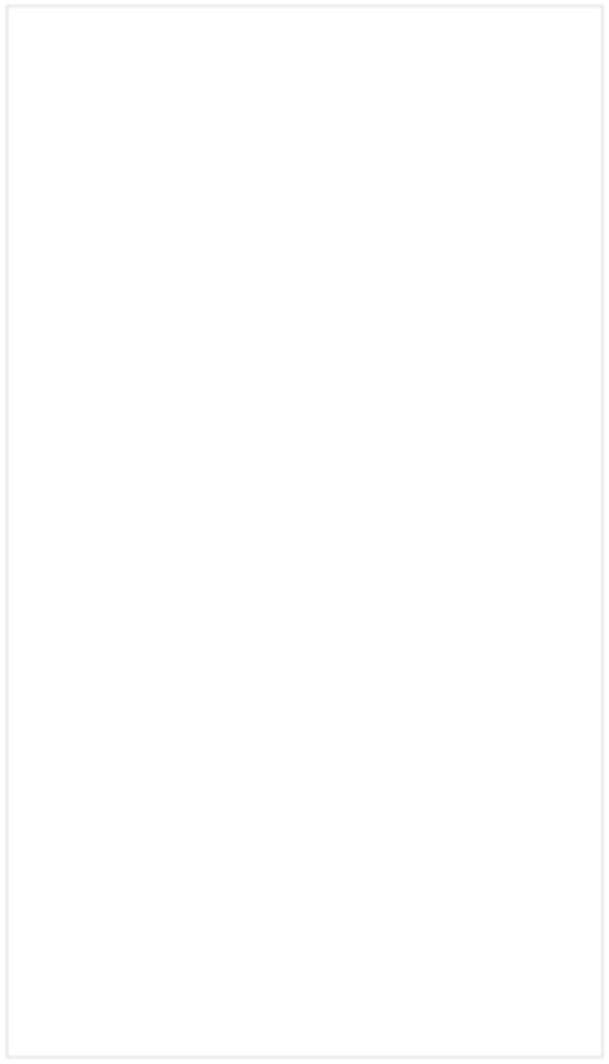
Captar petición

4

Re aliza r entre vista

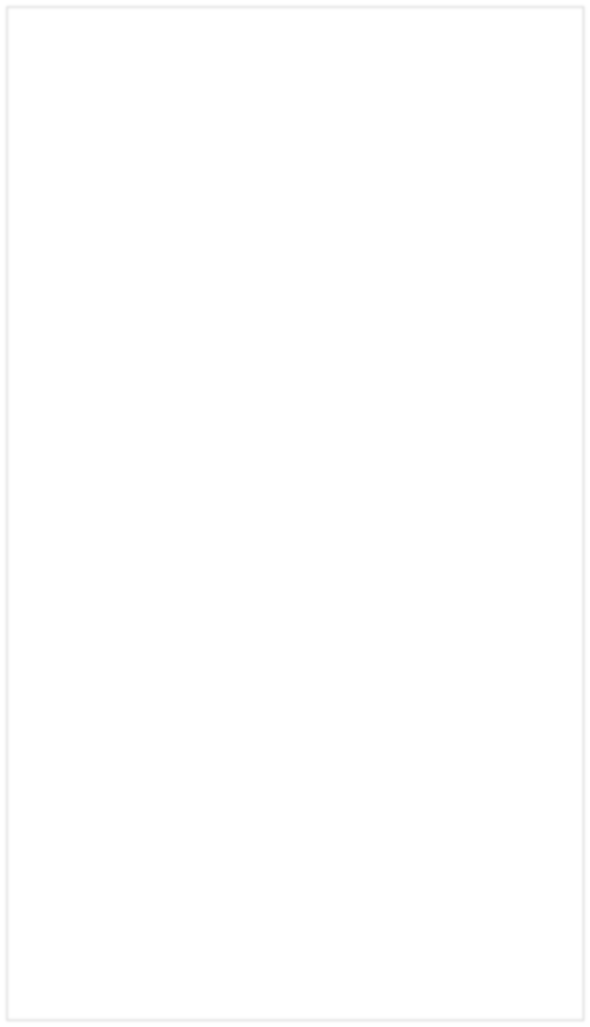
a usuario

B













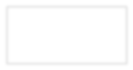




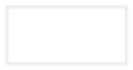




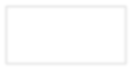




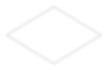




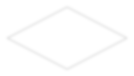




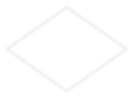




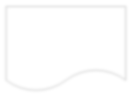




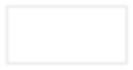


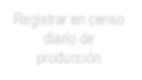


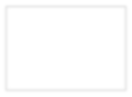


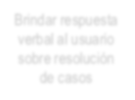


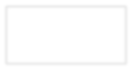














¿Amerita

SI seguimie nto? NO

5

Brind ar ayuda e n

resolución de caso

C

¿Requiere

re porte e scrito?

SI NO

6

Re aliza r y en viar

informe

7 Brind ar re spu esta verbal al usuario sobre resolución

de casos

Fin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| -- | Inicio | El proceso inicia desde el momento en el que  surge una petición específica ya sea por  parte de un usuario del  Hospital Nacional de la Mujer o de una institución pública externa al hospital. |  |  |  |
| 1 | Recibir y/o identificar usuario | Consiste en recibir e identificar el tipo de usuario que solicita atención al Servicio de Trabajo Social.  Se pueden dar las siguientes  alternativas:   Usuario interno   Usuario externo | C |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Normas de operación:**  Usuario interno. Es todo aquel que se encuentra en control en el Hospital Nacional de la Mujer  Usuario externo. Se entiende a toda institución tanto pública como privada que estén involucradas en el proceso y requieran información específica de una usuaria. Se consideran las siguientes:   Fiscalía General de la República   Policía Nacional  Civil   Procuraduría General de la República   Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia   Entre otras |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  |  |  |  | **Documentos de**  **referencia:**  Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social |
| 2 | Registrar en censo  diario de producción | Consiste en anotar los datos de usuario al cual se brindará la atención por parte de la Unidad de Trabajo Social. | C |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Formularios**  **utilizados:**  Tabulador diario de actividades del servicio social **(VER ANEXO 3)**  **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social  **Indicadores de interés para el proceso:** Número de usuarios recibidos en un mes |
| A | En caso de | En base a la actividad  1 se determinará qué tipo de usuario es al  que se brindara la  ayuda. Existen las siguientes  alternativas:   USUARIO EXTERNO, se continúa el proceso en la actividad 3.   USUARIO INTERNO, se continúa el proceso en la actividad 4. |  |  Licenciado/a en Trabajo Social |  |
| 3 | Captar petición | Consiste en recolectar toda la información referente a la solicitud de información | P |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Documentos de**  **referencia:**  Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | realizada por una institución pública.  Esta información puede ser:   Datos de usuarias atendidas en el Hospital Nacional de la Mujer   Atención brindada a la usuaria dentro del Hospital Nacional de la Mujer |  |  |  |
| 4 | Realizar entrevista a usuario | Consiste en realizar  una entrevista al usuario, en dicha entrevista se tratará de conocer y resolver la petición del usuario.  Estas peticiones pueden ser las siguientes:   Orientación sobre violencia intrafamiliar   * Adolescentes o Adultas víctimas de Abuso Sexual * Remisión de Avisos de Vulneración de NN/A a las diferentes Juntas de Protección    Orientación sobre proceso de  donación de sangre   Constancias de permanencia en el hospital   Orientación para visita de usuaria  hospitalizada   Programación o reprogramación de cita   Entre otros | P |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | Si durante la entrevista no se resuelve la  petición realizada por el usuario, se pasará a la siguiente actividad. |  |  |  |
| B | ¿Amerita seguimiento? | En base a la actividad anterior se decidirá si  se debe otorgar un seguimiento. Existen  las siguientes alternativas:   SI amerita el seguimiento, se continúa el proceso en la actividad 5.   NO amerita el seguimiento, el proceso finaliza en este momento. |  |  Licenciado/a en Trabajo Social |  |
| 5 | Brindar ayuda en resolución de caso | Se brindará ayuda en  la resolución del caso. Esto podría requerir la intervención de otros servicios del Hospital Nacional de la Mujer u otras instituciones públicas. | P |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social |
| C | ¿Requiere reporte escrito? | Aquí se determina si es necesario un  reporte escrito como respuesta al caso.  Existen las siguientes alternativas:   SI requiere un reporte escrito, se continúa el proceso en la actividad 6.   NO requiere un reporte escrito, se |  |  Licenciado/a en Trabajo Social |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | continúa el proceso en la  actividad 7. |  |  |  |
| 6 | Realizar y enviar  informe | Consiste en realizar un  informe escrito con la información requerida del caso. Este será enviado o entregado a quien corresponda. | P |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social |
| 7 | Brindar respuesta  verbal al usuario sobre  resolución  de casos | Consiste en brindar una respuesta verbal sobre la solución del caso. | P |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social |
| - | Fin | El proceso finaliza  después de que se ha brindado atención al usuario en la Unidad de Trabajo Social. |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**IV. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL PROCESO:** | **PROCESO DE REALIZACION DE ENTREVISTAS Y ATENCION DE CASOS** | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio |
| **PROPÓSITO:** | Brindar ayuda por medio de realización de entrevista al usuario y/o atención de casos específicos para la solución de  situaciones que afectan a usuarios del Hospital Nacional de la  Mujer. | | **CÓDIGO DE**  **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:**  SAD-TRS-M03-1 |
| Revisión | Fecha | Descripción de la modificación | Nombre y firma de quien actualiza el documento |
| **0** | 28/07/2016 | Documentación de la primera versión del proceso. |  |
| **1** | 15/06/2022 | Primera revisión de documento |  |
| **2** |  | Cambio de Logo en el cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **3** |  | Eliminación de Hospital Nacional de la Mujer Dra. María Isabel Rodríguez del cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **4** |  | Eliminación de la numeración de páginas en el encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **5** |  | Adición de pie de página con números correspondientes según manual (Pág. 5 a 166) |  |
| **6** |  | Actualización de fecha del cuadro del encabezado a Junio 22. |  |
| **7** |  | Se sustituye “Servicio de Trabajo Social” por Unidad de Trabajo Social |  |
| **8** |  | Se eliminó Albergue por Estancia Materna. (Pág. 73) |  |
| **9** |  | Se Agregan 2 actividades más en el rubro de entrevistas a usuarios |  |
| **10** |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**V. ANEXOS DEL PROCESO**

**ANEXO 1– Análisis del proceso con la metodología IDEF 0**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Actividades** | | | | | | | | | | |
|  | **Nombre** |  | **Número** |  | **Definición** |  | **Padres** |  | **Hijos** |  | **Notas** |
| Proceso de realización de entrevistas y atención de casos | | A0 | | El proceso consiste en brindar ayuda a usuarios  tanto del Hospital  Nacional de la Mujer o externos, en la solución  de alguna situación  específica.  El proceso puede irse en dos vías, una de realización de entrevista al usuario y/o atención del caso en cuestión. | | Ninguno | | Recibir y registrar usuaria/o  Entrevistar usuaria/o  Brindar atención de caso | |  | |
| Recibir y registrar usuaria/o | | A1 | | Consiste en recibir e  identificar el tipo de usuario que solicita atención al Servicio de Trabajo Social.  Se pueden dar las siguientes alternativas:   Usuario interno   Usuario externo  Posteriormente se deben registrar los datos del usuario. | | Proceso de realización de entrevistas y atención de casos | | Ninguno | |  | |
| Entrevistar usuaria/o | | A2 | | Consiste en realizar una entrevista al usuario, en dicha entrevista se  tratará de conocer y resolver su situación.  Estas peticiones pueden ser las siguientes: | | Proceso de realización de entrevistas y atención de casos | | Ninguno | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Actividades** | | | | | | | | | | | | |
|  | **Nombre** |  | **Número** |  | **Definición** |  | **Padres** | |  | **Hijos** | |  | **Notas** | |
|  | |  | |  Orientación sobre proceso de donación  de sangre   Constancias de permanencia en el hospital   Orientación para visita de usuaria  hospitalizada   Programación o reprogramación de  cita   Casos de violencia intrafamiliar   Adolescentes o Adultas víctimas de Abuso Sexual   Remisión de Avisos de Vulneración de NN/A a las diferentes Juntas de protección   Entre otros  Si durante la entrevista no se resuelve la petición realizada por el usuario, se pasará a brindar ayuda en la solución del caso. | |  | |  | | |  | | |
| Brindar atención de caso | | A3 | | Consiste en brindar  ayuda en la resolución del caso.  Esto podría requerir la intervención de otros servicios del Hospital Nacional de la Mujer u otras instituciones públicas.  Después de haber brindado la atención de caso se genera una respuesta que es otorgada en forma escrita u oral. | | Proceso de realización de entrevistas y atención de casos | | Ninguno | | |  | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**DESCRIPCION DE LAS FLECHAS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Flecha** | | | | |
|  | **Nombre** |  | **Definición** |  | **Notas** |
| Datos para registro de producción | | Es toda aquella información que se genera al realizar el proceso en la Unidad de Trabajo Social, esta información  debe ser registrada para su posterior uso. | |  | |
| Expediente Clínico | | Es el registro que se lleva con los datos del usuario al interior del Hospital Nacional de la Mujer. | |  | |
| Información enviada en respuesta a oficio | | Es el informe oral o escrito que se envía a la institución solicitante. | |  | |
| Equipo e Insumos | | El equipo utilizado en este proceso es el siguiente:   Computadora   Teléfono   Impresora  Los insumos utilizados para este proceso son los siguientes:   Papelería   Lapicero   Sello de la Unidad de Trabajo Social | |  | |
| Infraestructura | | Las áreas que se ven involucradas en este proceso son las  siguientes:  - Oficinas de la Unidad de Trabajo Social (Consulta  Externa y Hospitalización)  - Unidad de Emergencia | |  | |
| Ley de Acceso a la Información  Publica | | Es una ley de orden público, de interés nacional y utilidad social, que establece las normas y los procedimientos para  garantizar a toda persona, natural o jurídica, el acceso a la información o actos de la administración pública que se  encuentre en los archivos, fichas, registros, base, banco o cualquier otra forma de almacenamiento de datos que se  encuentren en los organismos del Estado, municipalidades, instituciones autónomas y descentralizadas. | |  | |
| Libros de registro | | Son todos los libros de registro utilizados en este proceso. Estos son los siguientes:  - Registro de atenciones diarias de Consulta Externa y  Hospitalización  - Libro de Turnos de Trabajo Social. | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Flecha** | | | | |
|  | **Nombre** |  | **Definición** |  | **Notas** |
|  | | - Resoluciones de las juntas de protección de la niñez y la  adolescencia.  - Registro de avisos de vulneración de derechos de la niñez y la adolescencia.  - Registro de recién nacidos entregados a familiares y declaraciones juradas.  - Registro de pacientes atendidas de agresión sexual.  - Registro de menores referidos y entregados a juntas de protección de la niñez y la adolescencia.  - Registro de transporte  - Registro de traslado a otros hospitales.  - Registro de interconsultas de recién nacidos.  - Registro de fichas de ingreso a la estancia materna | |  | |
| Lineamientos del HNM | | Son todos los lineamientos que el Hospital Nacional de la  Mujer proporciona a cada uno de los servicios para que estos otorguen la atención necesaria y adecuada a usuarios. | |  | |
| Lineamientos internos de  la unidad de Trabajo Social | | Son todas aquellas directrices que debe seguir el personal  De la unidad de Trabajo Social para desarrollar su trabajo de manera adecuada. | |  | |
| Listados de pacientes | | Es el registro de los datos de usuarios a los que se brinda atención específica. | |  | |
| Profesional en Trabajo Social | | Es el profesional con la capacidad de comprensión de las estructuras y procesos sociales, que le capacita para:  intervenir en las situaciones sociales que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo,  manejando conflictos y ejerciendo mediación; contribuyendo a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos sociales. | |  | |
| Registro de Atenciones en  Consulta Externa | | Es el registro que se lleva de las atenciones brindadas a  usuarios del Servicio de Consulta Externa. | |  | |
| Registro de Atenciones en  Hospitalización | | Es el registro que se lleva de las atenciones brindadas a  usuarios del Servicio de Hospitalización. | |  | |
| Solicitud para resolución de caso | | Es una solicitud hecha por parte de una institución externa al  Hospital Nacional de la Mujer, en ella se pide información específica. | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Flecha** | | | | |
|  | **Nombre** |  | **Definición** |  | **Notas** |
| Usuaria/o entrevistado | | Es el tipo de usuario al que se realizó entrevista para la  solución de una situación específica. | |  | |
| Usuaria/o registrado | | Es el usuario al cual se le han tomado todos los datos  necesarios para que continúe con el proceso de atención. | |  | |
| Usuaria/o y/o familiares | | Es aquel al cual se le brinda o proporciona atención en el  Servicio de Trabajo Social. | |  | |
| Usuaria/o y/o familiares con  caso resuelto | | Es aquel al cual se le brindo ayuda en el Servicio de Trabajo  Social en la solución de una situación específica. | |  | |
| Usuaria/o y/o familiares  informados | | Es aquel al cual se le brinda una información específica en  base a su necesidad. | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **A-0 PROCESO DE REALIZACION DE ENTREVISTAS Y ATENCION DE CASOS** | | | | | | | | | |  |
| **USADO EN:**  Unidad de Trabajo Social | | **AUTOR:** | | Licda. Margarita Orellana | **Elaborado:**  02/07/16 | **X** | MÉTODO ACTUAL | **Próxima revisión** | | CONTEXTO | |
| **PROYECTO:** | | Levantamiento de Manual de Procesos de la Unidad de Trabajo Social | **Última revisión:**  15/06/2022 |  | BORRADOR | Junio 2024 | |
| **CON APOYO DE:** | | Gerardo Alexander Cea Henríquez  José David Bernal Serrano | |  | RECOMENDADO |  | |
|  | | | | | | | | | | | |
| NODO  Diagrama de Árbol de Nodos | | | TITULO: **PROCESO DE REALIZACION DE**  **ENTREVISTAS Y ATENCION DE CASOS** | | | | | | CODIGO DEL PROCESO  **TRS-1-03-0** | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USADO EN:**  Unidad de Trabajo Social | **AUTOR:** | | Licda. Sonia Margarita Orellana | **Elaborado:**  02/07/16 | **X** | MÉTODO ACTUAL | **Próxima revisión** | | CONTEXTO |
| **PROYECTO:** | | Levantamiento de Manual de Procesos del  Servicio de Trabajo Social | **Última revisión:**  15/06/22 |  | BORRADOR | Junio 2024 | |
| **CON APOYO DE:** | | Gerardo Alexander Cea Henríquez  José David Bernal Serrano | |  | RECOMENDADO |  | |
|  | PUBLICADO |  | |
|  | | | | | | | | | |
| NODO  **A-0** | | TITULO: **PROCESO DE REALIZACION DE ENTREVISTAS Y ATENCION DE CASOS** | | | | | | CODIGO DEL PROCESO  **SAD-TRS-M03-1** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USADO EN:**  Unidad de  Trabajo Social | **AUTOR:** | | Licda. Sonia Margarita Orellana | **Elaborado:**  02/07/16 | **X** | MÉTODO ACTUAL | **Próxima revisión** | CONTEXTO |
| **PROYECTO:** | | Levantamiento de Manual de Procesos del  Servicio de Trabajo Social | **Última revisión:**  15/06/22 |  | BORRADOR | Junio 2024 |
| **CON APOYO DE:** | | Gerardo Alexander Cea Henríquez  José David Bernal Serrano | |  | RECOMENDADO |  |
|  | PUBLICADO |  |
|  | | | | | | | | |
| NODO  **A0** | | TITULO: **PROCESO DE REALIZACION DE**  **ENTREVISTAS Y ATENCION DE CASOS** | | | | | CODIGO DEL PROCESO  **SAD-TRS-M03-1** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**PROCESO DE CONSEJERIA**

**PARA LA REALIZACION DE AQV O PRUEBA DE VIH**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HOSPITAL NACIONAL DE LA  MUJER | | FICHA TECNICA DE PROCESO | | | Servicio | Trabajo Social |
| Fecha | 17-06-2016 |
| **NOMBRE DEL** Proceso de consejería para la realización de AQV o  **PROCESO:** prueba de VIH | | | | | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio |
| **PROPOSITO:**  Brindar toda la información referente a los temas de AQV y VIH y así obtener el consentimiento por parte de la usuaria para la realización de AQV o prueba de VIH | | | | | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:**  SAD-TRS-M04-1 |
| **ALCANCE** | **INICIA CON** | | Recepción de usuaria y formularios | | | |
| **INCLUYE** | | Registro de datos de usuaria, otorgamiento de consejería de AQV o VIH, solicitud de consentimiento para realización de AQV o Prueba de VIH | | | |
| **FINALIZA**  **CON** | | Consentimiento firmado para AQV o VIH, entrega de resultados de Prueba de  VIH | | | |
| **ENTRADAS:** | | |  Usuaria   Expediente Clínico   Tarjeta de Citas   DUI   Formulario para solicitud y confirmación de VIH (FVIH-01)   Formulario de consentimiento informado para los métodos permanentes | | | |
| **PROVEEDORES:** | | |  Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional de la Mujer   Servicio de Emergencia del Hospital Nacional de la Mujer   Servicio de Puerperio del Hospital Nacional de la Mujer | | | |
| **SALIDAS:** | | |  Usuaria con consejería brindada   Usuaria con resultado de examen   Usuaria con seguimiento   Consentimiento firmado   Datos de registro para producción | | | |
| **CLIENTES:** | | |  Servicios médicos del Hospital Nacional de la Mujer   Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Nacional de la Mujer | | | |
| **CICLOS DE**  **EJECUCIÓN** | | | **CICLO DE SUPERVISION** | **REGISTROS** | | |
|  | | | 1 vez al año |  Registro Diario de Consejería de VIH   Registro de esterilizaciones   Base de datos compartida de pacientes y  Recién Nacidos del programa VIH   Libros de registro | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **VARIABLES DE**  **CONTROL** | **INDICADORES** | | | |
| Cantidad de usuarias a atender en un mes | Nombre | Forma de calculo | Resultado esperado | Fuente de datos |
| Numero de pre- consejerías de VIH  otorgadas en un mes | Suma de las pre- consejerías otorgadas en  un mes |  |  |
| Numero de consejerías  de AQV otorgadas en un mes | Suma de las consejerías otorgadas en un mes |  |  |
| Numero de post consejerías de VIH en un mes | Suma de todas las post consejerías otorgadas en un mes |  |  |
| **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**  - Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social  - Guía para la consejería previa y posterior a la prueba del VIH-SIDA  - Lineamientos del Ministerio de Salud Publica | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

PROCESO DE CONSEJERIA PARA LA REALIZACION DE AQV O PRUEBA DE VIH

Licenciado/a en Tr abajo Social Lic. en Laborator io

Clínico

Licenciado/a en Tr abajo Social

Inicio

1 Recibir y regist rar usuario

10 Proceso de análisis de muestras y entrega de result ados

11 Brindar post

consejería de

VI H

A

P rueba

V IH

2

En caso de

3

P rocedimiento

A QV

Verifi car

F

TIPO DE RESULTADO

Verifi car datos de

Hoja FVIH-01

B

¿Esta

corr ecta?

indicación médica para AQV

NEGATIVO

POSI TIVO

12 Gesti onar

segui miento de

usuario

NO SI

A

4 C

Brindar

indicaciones a

usuario

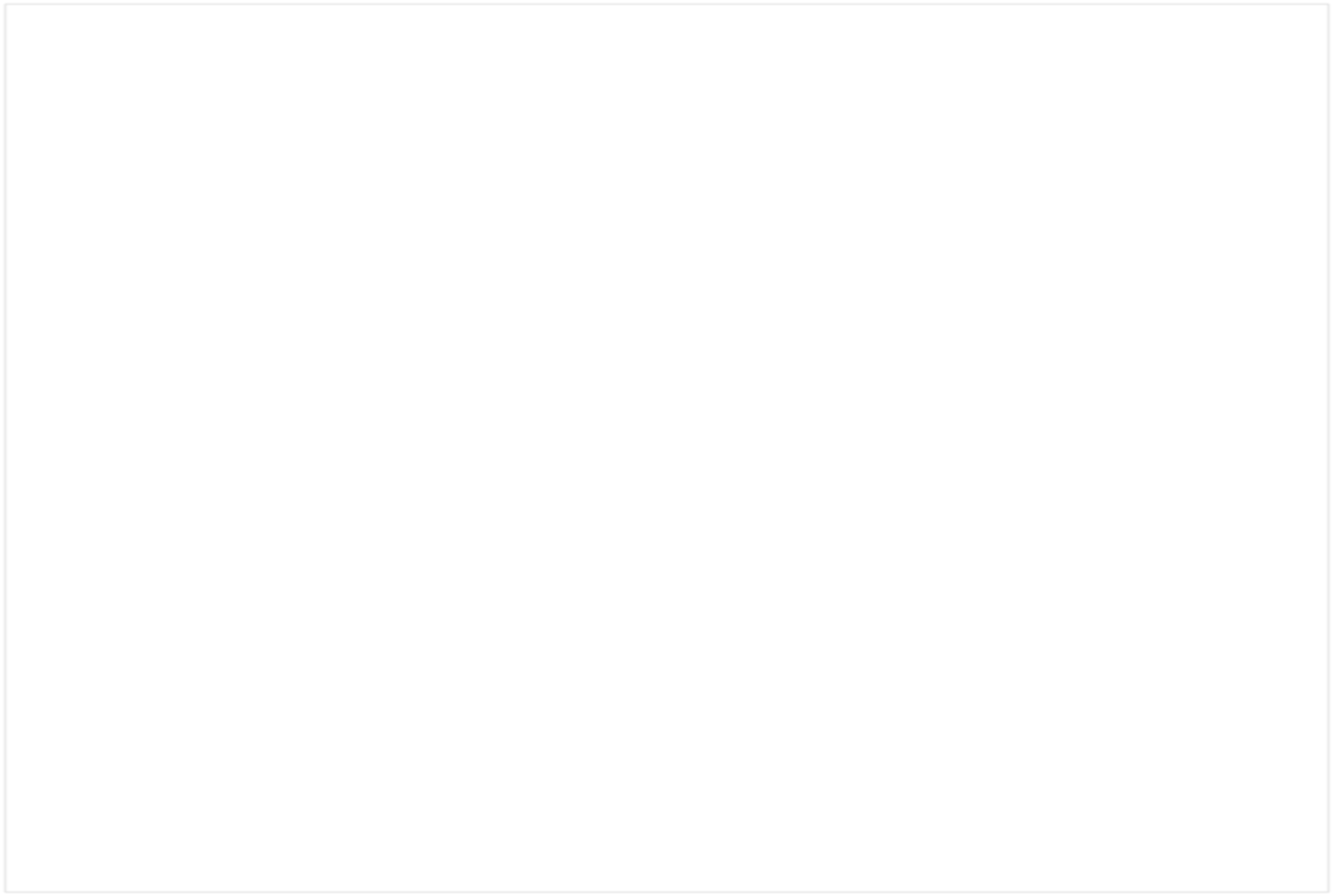
P rueba

de V IH

En caso de

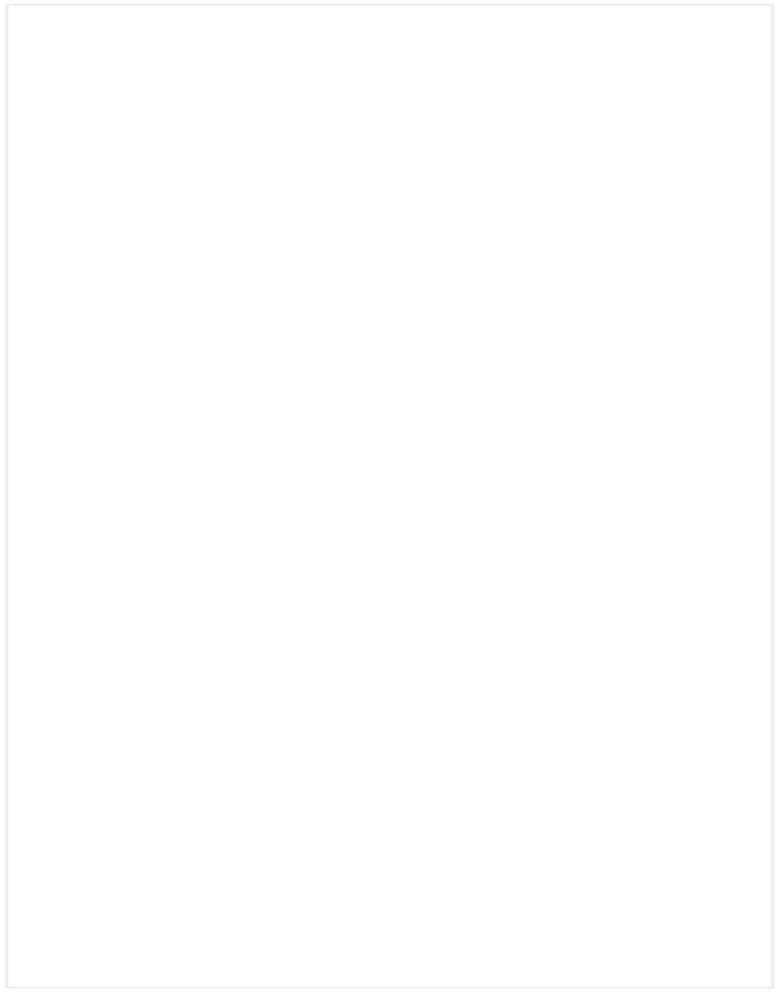
P rocedimiento

A QV



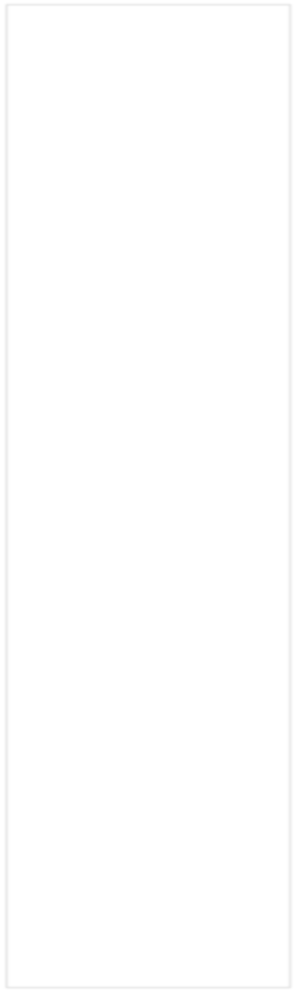






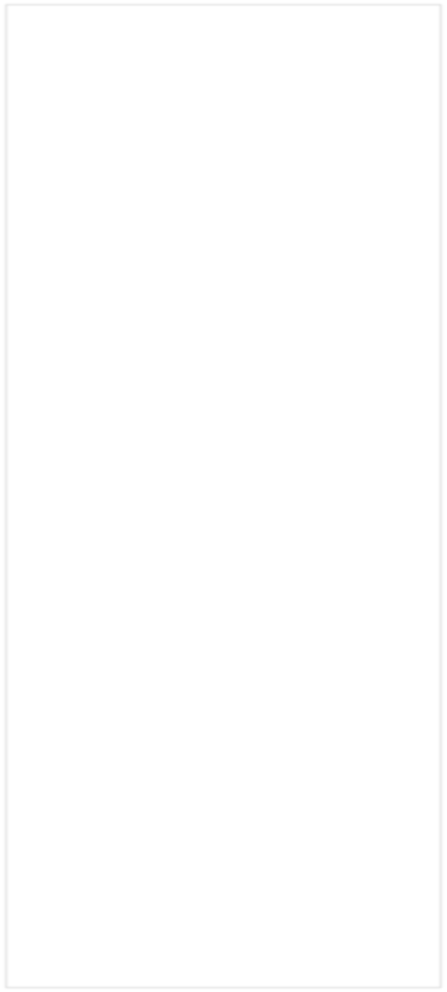




































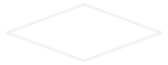












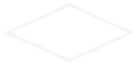








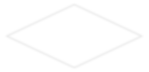








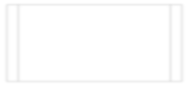


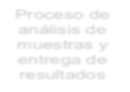








































Fi n

5 Brindar pre consejería de

VIH

6 Brindar consejería

AQV

7

Solici tar

consenti miento

D

¿Exist e consentimiento?

NO SI

8

Brindar

indicaciones a

usuario

P rocedimiento

A QV

9 Tomar

consenti miento

informado

E

En caso de

P rueba

V IH

A

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| -- | Inicio | El proceso inicia cuando el Médico  Tratante le indica a la usuaria la realización  de:   Prueba de VIH, o   Procedimiento AQV  Entonces la usuaria se traslada al Servicio de Trabajo Social para que se le brinde consejería sobre un tema en específico. |  |  Médico Tratante del HNM |  |
| 1 | Recibir y registrar  usuario | Consiste en recibir a la usuaria y registrar los datos de la misma.  Esta usuaria puede traer una solicitud con la cual se le brindara cualquiera de las siguientes atenciones:   Pre-consejería para realización de Prueba de VIH   Consejería para realización de AQV | C |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Normas de operación:**  Para el caso de consejería para realización de AQV, se debe de tener el Expediente Clínico de la usuaria.  **Formularios utilizados:**   Formulario para solicitud y confirmación de VIH (FVIH-01)  Formulario de consentimiento informado para los métodos permanentes **(VER ANEXO 1)**     DUI   Tarjeta de citas  **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del  Servicio de Trabajo Social |
| A | En caso de | Aquí se pueden dar los siguientes casos:   La usuaria se realizara PRUEBA |  |  Licenciado/a en Trabajo Social |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | DE VIH, se continúa en la actividad 2.   La usuaria se realizará  PROCEDIMIENTO AQV, se continúa en  la actividad 3. |  |  |  |
| 2 | Verificar datos de Hoja FVIH-  01 | Se debe verificar que la Hoja FVIH-01 tenga todos los datos completos. | C |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Formularios utilizados:**  Formulario para solicitud y confirmación de VIH (FVIH-  01)  **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del  Servicio de Trabajo Social |
| 3 | Verificar indicación médica para AQV | Se debe verificar que exista la indicación por parte del Médico Tratante para que la usuaria se realice el procedimiento AQV. | C |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Formularios utilizados:**   Formulario de consentimiento informado para los métodos permanentes **(VER ANEXO 1)**   Expediente Clínico  **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del  Servicio de Trabajo Social |
| B | ¿Esta correcta? | Esta decisión se toma  en base a cualquiera de las dos actividades anteriores (2 y 3). Se pueden dar los siguientes casos:   NO está correcta la información de la usuaria, se continúa en la actividad 4.   SI esta correcta la información de la usuaria, se continúa en la decisión C. |  |  Licenciado/a en Trabajo Social |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  |  |  |  |  |
| 4 | Brindar indicaciones a usuario | Se brindan indicaciones a la usuaria/o para  resolver el problema por el cual no puede  continuar el proceso en  ese momento.  Posteriormente el problema ha sido resuelto la usuaria vuelve a entrar al proceso en la actividad  1. | C |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del  Servicio de Trabajo Social |
| C | En caso de | Aquí se pueden dar las  siguientes alternativas:   La usuaria se realizará PRUEBA DE VIH, se continúa en la actividad 5.   La usuaria se realizará  PROCEDIMIENTO  AQV, se continúa en la actividad 6. |  |  Licenciado/a en Trabajo Social |  |
| 5 | Brindar pre consejería de VIH | Consiste en brindar pre consejería de VIH a la usuaria. Esta se da de  la siguiente manera:   Información sobre la infección   Formas de transmisión   Factores de riesgo   Formas de prevención  Después se brinda un espacio para preguntas y respuestas sobre el tema. | P |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social, Guía para la consejería previa y posterior a la prueba del VIH-SIDA  **Indicadores de interés para el proceso:**  Número de pre-consejerías de VIH otorgadas en un mes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  |  |  |  |  |
| 6 | Brindar consejería AQV | Consiste en brindar consejería para AQV a  la usuaria.  En esta consejería se explica:   Los pros y contras del procedimiento AQV   Riesgos   Implicaciones quirúrgicas   Recomendaciones a seguir tras realizarse  el procedimiento de  AQV  Después se brinda un espacio para preguntas y respuestas sobre el tema. | P |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del  Servicio de Trabajo Social  **Indicadores de interés para el proceso:**  Número de consejerías  AQV otorgadas en un mes |
| 7 | Solicitar consentimiento | Se explica a la usuaria  que debe firmar un consentimiento para poder realizarse la Prueba de VIH o Procedimiento AQV. | P |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del  Servicio de Trabajo Social |
| D | ¿Existe consentimiento? | Aquí se pueden dar las siguientes alternativas:   La usuaria NO da el consentimiento, se  continúa en la actividad 8.   La usuaria SI da el consentimiento, se  continúa en la  actividad 9. |  |  Licenciado/a en Trabajo Social |  |
| 8 | Brindar indicaciones a usuario | Se brindará  indicaciones a la usuaria con el objetivo de concientizarla acerca de las | C |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del  Servicio de Trabajo Social |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | consecuencias de no realizarse prueba de  VIH o AQV.  Después de esto el proceso finalizara en ese momento. |  |  |  |
| 9 | Tomar consentimiento informado | La usuaria deberá firmar el formulario respectivo dependiendo de la solicitud con la que llego al servicio.  Estos formularios pueden ser:   Prueba VIH.   Procedimiento AQV. | P |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Formularios utilizados:**   Formulario para solicitud y confirmación de VIH (FVIH-01)   Formulario de consentimiento informado para los métodos permanentes **(VER ANEXO 1)**   Expediente Clínico  **Documentos de referencia:**  Lineamientos Internos del  Servicio de Trabajo Social, Guía para la consejería previa y posterior a la prueba del VIH-SIDA |
| E | En caso de | Aquí se pueden dar las siguientes alternativas:   La usuaria se realizará  PROCEDIMIENTO AQV, el proceso  finalizará en este  momento después de tener el consentimiento.   La usuaria se realizará PRUEBA  DE VIH, se continúa  en la actividad 10. |  |  Licenciado/a en Trabajo Social |  |
| 10 | Proceso de análisis | Es un subproceso que le compete al Servicio  de Laboratorio Clínico. |  |  Licenciado/a en |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  | de muestras y entrega de  resultados | Después de haber firmado el  consentimiento, la usuaria se dirigirá al servicio para que se le  realice la Prueba de  VIH. |  | Laboratorio  Clínico |  |
| 11 | Brindar post consejería de VIH | Se brinda post consejería a la usuaria que se realizó prueba de VIH y se le entrega su resultado. | P |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Documentos de**  **referencia:**  Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social, Guía para la consejería previa y posterior a la prueba del VIH-SIDA  **Indicadores de interés para el proceso:**  Número de post- consejerías de VIH otorgadas en un mes |
| F | TIPO DE RESULTADO | Aquí se pueden dar las  siguientes alternativas:   El resultado de la prueba de VIH es  NEGATIVO, el  proceso finalizara en este momento después de que la usuaria tenga su resultado.   El resultado de la prueba de VIH es POSITIVO, se continúa en la actividad 12. |  |  Licenciado/a en Trabajo Social |  |
| 12 | Gestionar seguimiento de usuario | Consiste en gestionar el seguimiento que se le  dará a la usuaria que tiene resultado positivo  en su prueba de VIH.  Este seguimiento es el siguiente:   Gestión de prueba de  VIH a pareja y a | P |  Licenciado/a en Trabajo Social | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social, Guía para la consejería previa y posterior a la prueba del VIH-SIDA |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | hijos menores de 5 años.   Gestión de cita para atención  psicológica.   Gestionar  seguimiento por parte del Médico especialista en Gineco-obstetricia   Gestionar  seguimiento por parte del Médico  Infectólogo   Inscripción a grupo de apoyo |  |  |  |
| - | Fin | El proceso finaliza  cuando se le ha brindado atención a la usuaria por parte de la Unidad de Trabajo Social. |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**IV. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL PROCESO:** | **PROCESO DE CONSEJERIA PARA LA REALIZACION DE AQV O PRUEBA DE VIH** | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio |
| **PROPÓSITO:** | Brindar toda la información referente a los temas de AQV y VIH y así obtener el consentimiento por parte de la usuaria para la realización de AQV o prueba de VIH | | **CÓDIGO DE**  **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:**  SAD-TRS-M04-1 |
| Revisión | Fecha | Descripción de la modificación | Nombre y firma de quien actualiza el documento |
| **0** | 28/07/2016 | Documentación de la primera versión del proceso. |  |
| **1** | 15/06/2022 | Primera revisión de documento |  |
| **2** |  | Cambio de Logo en el cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **3** |  | Eliminación de Hospital Nacional de la Mujer Dra. María Isabel Rodríguez del cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **4** |  | Eliminación de la numeración de páginas en el encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **5** |  | Adición de pie de página con números correspondientes según manual (Pág. 5 a 166) |  |
| **6** |  | Actualización de fecha del cuadro del encabezado a Junio 22. |  |
| **7** |  | Se sustituye “Servicio de Trabajo Social” por Unidad de Trabajo Social |  |
| **8** |  |  |  |
| **9** |  |  |  |
| **10** |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**V. ANEXOS DEL PROCESO**

**ANEXO 1– Análisis del proceso con la metodología IDEF 0**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Actividades** | | | | | | | | | | |
|  | **Nombre** |  | **Número** |  | **Definición** |  | **Padres** |  | **Hijos** |  | **Notas** |
| Proceso de consejería para la realización de AQV o Prueba de VIH | | A0 | | Este proceso consiste en brindar a la usuaria  toda la información referente al  Procedimiento AQV o  Prueba de VIH.  Con esta información la usuaria estará en  capacidad para tomar la  decisión de someterse a la realización del AQV o Prueba de VIH.  En el caso de la Prueba de VIH, se otorgara una  post consejería en la cual se le entregara el resultado de la prueba a  la usuaria y de ser necesario se definirá un  plan de seguimiento. | | Ninguno | | Recibir y registrar usuaria  Brindar consejería  Gestionar seguimiento a usuaria | |  | |
| Recibir y registrar usuaria | | A1 | | Consiste en recibir a la  usuaria que se le ha indicado la realización de AQV o Prueba de VIH.  Se deben registrar todos los datos de la usuaria, de este modo se podrá continuar con el proceso. | | Proceso de consejería para la realización de AQV o Prueba de VIH | | Ninguno | |  | |
| Brindar consejería | | A2 | | Se debe brindar una consejería específica a  la usuaria. Esta puede ser del siguiente tipo:   Consejería AQV   Pre-consejería VIH   Post-consejería VIH | | Proceso de consejería para la realización de AQV o Prueba de VIH | | Consejería AQV Pre-consejería VIH  Post-consejería  VIH | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Actividades** | | | | | | | | | | |
|  | **Nombre** |  | **Número** |  | **Definición** |  | **Padres** |  | **Hijos** |  | **Notas** |
| Gestionar seguimiento a usuaria | | A3 | | Consiste en gestionar el  seguimiento que se le dará a la usuaria que tiene resultado positivo en su prueba de VIH.  Este seguimiento es el siguiente:   Gestión de prueba de VIH a pareja y a hijos menores de 5 años.   Gestión de cita para atención psicológica.   Gestionar seguimiento por parte del Médico  especialista en  Gineco-obstetricia   Gestionar seguimiento por parte del Médico  Infectólogo   Inscripción a grupo de apoyo | | Proceso de consejería para la realización de AQV o Prueba de VIH | | Ninguno | |  | |
| Consejería AQV | | A4 | | Se otorga a la usuaria toda la información  referente al procedimiento de esterilización que se  solicitó. | | Brindar consejería | | Ninguno | |  | |
| Pre-consejería VIH | | A41 | | Consiste en  proporcionar  información a la usuaria, lo cual le permite, decidir  con conocimiento de  causa si quiere o no que le hagan una prueba  para detectar la  presencia de VIH. | | Brindar consejería | | Ninguno | |  | |
| Post-consejería VIH | | A42 | | Esta se otorga posterior  a la realización de la Prueba de VIH. En esta post-consejería se entrega a la usuaria el resultado de la prueba. | | Brindar consejería | | Ninguno | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**DESCRIPCION DE FLECHAS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Flecha** | | | | |
|  | **Nombre** |  | **Definición** |  | **Notas** |
| Consentimiento informado para los métodos permanentes | | Es el documento mediante el cual se garantiza que el usuario ha expresado voluntariamente su decisión de someterse al procedimiento AQV. | |  | |
| Datos para registro de producción | | Es toda aquella información que se genera al realizar el proceso en la Unidad de Trabajo Social, esta información  debe ser registrada para su posterior uso. | |  | |
| DUI | | Es el documento único de identidad del usuario. | |  | |
| Expediente Clínico | | Es el registro que se lleva con los datos del usuario al  interior del Hospital Nacional de la Mujer. | |  | |
| Formulario para solicitud y  confirmación de VIH | | Es el formulario en el cual se encuentran los datos del  usuario que debe someterse a la prueba de VIH. | |  | |
| Guía para la consejería previa  y posterior a la prueba del VIH- SIDA | | Es una herramienta con información utilizada para brindar  consejería previa y posterior sobre el tema de VIH-SIDA. | |  | |
| Infraestructura | | Las área que se ven involucradas en este proceso son las siguientes:   Servicios de Consulta Externa   Servicios de Hospitalización | |  | |
| Insumos | | Los insumos utilizados para este proceso son:   Brochures con información referente al tema | |  | |
| Libros de registro | | Son los libros de registro que se utilizan para este proceso. Estos son los siguientes:   Registro de exámenes de VIH consulta Externa  Nombre de persona que brindo la consejería  Numero correlativo de examen  Nombre de paciente  Número de registro   Respuestas de VIH. Aquí se encuentran los resultados de las pruebas de VIH  Para pacientes con prueba positiva se utiliza:   Registro de Casos Nuevos de Programa VIH:  Fecha de captación, Tipo de captación (Local, importada y subsecuente), Nombre, Dirección, Teléfono, Edad, | |  | |

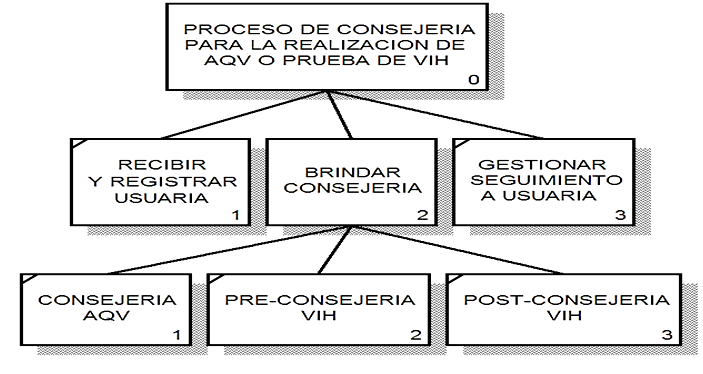
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Flecha** | | | | |
|  | **Nombre** |  | **Definición** |  | **Notas** |
|  | | Estado Civil, Ocupación, Escolaridad, Fecha de Primera  Prueba, Fecha de Segunda Prueba (confirmatoria), Numero de parejas, Personas que conocen el diagnostico, Diagnostico (ejemplo: embarazo de  9semanas más VIH+). | |  | |
| Lineamientos del MINSAL | | Son todos los lineamientos que extiende el Ministerio de Salud a cada institución que presta servicios médicos, para que estos brinden la atención necesaria y adecuada  a usuarios. | |  | |
| Lineamientos internos del  Servicio de Trabajo Social | | Son todas aquellas directrices que debe seguir el personal  de la Unidad de Trabajo Social para desarrollar su trabajo de manera adecuada. | |  | |
| Profesional en Trabajo Social | | Es el profesional con la capacidad de comprensión de las estructuras y procesos sociales, que le capacita para:  intervenir en las situaciones sociales que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación;  contribuyendo a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos sociales. | |  | |
| Resultados de prueba VIH | | Son los resultados de la prueba realizada al usuario, estos son entregados en la Unidad de Trabajo Social. | |  | |
| Tarjeta de Citas | | Es el medio que contiene información referente al usuario. | |  | |
| Usuaria con seguimiento | | Es el tipo de usuaria a la cual se le brindara un seguimiento en base a su condición de salud. | |  | |
| Usuaria registrada | | Es la usuaria a la cual se le han tomado los datos necesarios en el servicio. | |  | |
| Usuaria/o | | Es aquella que requiere de atención en cuanto a consejería para AQV o Prueba de VIH. | |  | |
| Usuaria/o con consentimiento informado | | Es la usuaria que acepta someterse ya sea al AQV o  Prueba de VIH. Se debe firmar un consentimiento escrito que de validez al manejo que se dará a la usuaria. | |  | |
| Usuaria/o con resultado | | Es la usuaria a la cual se le ha entregado el resultado de la prueba de VIH. | |  | |
| Usuaria/o con resultado  positivo | | Es el tipo de usuaria para la cual su resultado de Prueba  de VIH dio positivo. | |  | |
| Usuaria/o sin consentimiento  informado | | Es la usuaria que no desea someterse al AQV o Prueba  de VIH. Esta usuaria no firma el consentimiento. | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

José David Bernal Serrano

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **A-0 PROCESO DE CONSEJERIA PARA LA REALIZACION DE AQV O PRUEBA DE VIH** | | | | | | | | | |  |
| **USADO EN:**  Servicio de  Trabajo Social | | **AUTOR:** | | Licda.Sonia Margarita Orellana | **Elaborado:**  02/07/16 | **X** | MÉTODO ACTUAL | | **Próxima revisión** | CONTEXTO |  |
| **PROYECTO:** | | Levantamiento de Manual de Procesos de la Unidad de Trabajo Social | Última revisión:  15/06/22 |  | BORRADOR | | Junio 2024 |
| **CON APOYO DE:** | | Gerardo Alexander Cea Henríquez | |  | RECOMENDADO | |  |
|  | | | | | | | | | | |
| NODO  Diagrama de Árbol de Nodos | | | TITULO: **PROCESO DE CONSEJERIA PARA LA REALIZACION DE AQV O PRUEBA DE VIH** | | | | | CODIGO DEL PROCESO  **SAD-TRS-M04-1** | | |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USADO EN:**  Servicio de Trabajo Social | **AUTOR:** | | Licda. Sonia Margarita Orellana | **Elaborado:**  02/07/16 | **X** | MÉTODO ACTUAL | **Próxima revisión** | | CONTEXTO |
| **PROYECTO:** | | Levantamiento de Manual de Procesos del  Servicio de Trabajo Social | **Última revisión:**  15/06/22 |  | BORRADOR | Junio 2024 | |
| **CON APOYO DE:** | | Gerardo Alexander Cea Henríquez  José David Bernal Serrano | |  | RECOMENDADO |  | |
|  | PUBLICADO |  | |
|  | | | | | | | | | |
| NODO  **A-0** | | TITULO: **PROCESO DE CONSEJERIA PARA LA**  **REALIZACION DE AQV O PRUEBA DE VIH** | | | | | | CODIGO DEL PROCESO  **SAD-TRS-M04-1** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USADO EN:**  Servicio de Trabajo Social | **AUTOR:** | | Licda. Sonia Margarita Orellana | **Elaborado:**  02/07/16 | **X** | MÉTODO ACTUAL | **Próxima revisión** | | CONTEXTO |
| **PROYECTO:** | | Levantamiento de Manual de Procesos del  Servicio de Trabajo Social | **Última**  **revisión:**  15/06/22 |  | BORRADOR | Junio / 2024 | |
| **CON APOYO DE:** | | Gerardo Alexander Cea Henríquez  José David Bernal Serrano | |  | RECOMENDADO |  | |
|  | PUBLICADO |  | |
|  | | | | | | | | | |
| NODO  **A0** | | TITULO: **PROCESO DE CONSEJERIA PARA LA REALIZACION DE AQV O PRUEBA DE VIH** | | | | | | CODIGO DEL PROCESO  **SAD-TRS-M04-1** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-M04-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USADO**  **EN:**  Servicio de Trabajo Social | **AUTOR:** | | Licda. Sonia Margarita Orellana | **Elaborado:**  02/07/16 | **X** | MÉTODO ACTUAL | **Próxima revisión** | | CONTEXTO |
| **PROYECTO:** | | Levantamiento de Manual de Procesos del  Servicio de Trabajo Social | **Última revisión:**  15/06/22 |  | BORRADOR | Junio/2024 | |
| **CON APOYO DE:** | | Gerardo Alexander Cea Henríquez  José David Bernal Serrano | |  | RECOMENDAD  O |  | |
|  | PUBLICADO |  | |
|  | | | | | | | | | |
| NODO  **A-2** | | TITULO: **BRINDAR CONSEJERIA** | | | | | | CODIGO DEL PROCESO  **SAD-TRS-M04-1** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**PROCESO DE ANALISIS Y**

**EVALUACION DE RESULTADOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO**

**E**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HOSPITAL  NACIONAL DE LA MUJER | |  | | | | División | Diagnóstico y Apoyo | | |
| FICHA TECNICA DE PROCESO | | | | Fecha | 04/11/2016 | | |
| **NOMBRE DEL** PROCESO DE ANALISIS Y EVALUACION DE  **PROCESO:** RESULTADOS | | | | | | | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio | |
| **PROPOSITO:**  Realizar un análisis y evaluación de los registros de producción que son generados para así poder tener un panorama concreto del trabajo realizado en el servicio en un periodo de tiempo. | | | | | | | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** SAD-TRS-E01-1 | |
| **ALCANC** | **INICIA CON** | | Recopilación de registros de producción | | | | | | |
| **INCLUYE** | | Ordenamiento y clasificación de registros de producción, elaboración de informes consolidados, análisis de informes consolidados | | | | | | |
| **FINALIZA CON** | | Entrega de informes consolidados a ESDOMED | | | | | | |
| **ENTRADAS:** | | | - Registros de producción | | | | | | |
| **PROVEEDORES:** | | | - Áreas de trabajo del servicio | | | | | | |
| **SALIDAS:** | | | - Informes consolidados de resultados | | | | | | |
| **CLIENTES:** | | | - Unidad de ESDOMED | | | | | | |
| **CICLOS DE EJECUCIÓN** | | | **CICLO DE SUPERVISION** | | **REGISTROS** | | | | |
|  | | | 1 vez al año | | - Registros de producción  - Formulario para registro de producción | | | | |
| **VARIABLES DE CONTROL** | | | **INDICADORES** | | | | | | |
|  | | | Nombre | Forma de calculo | | | Resultado esperado | | Fuente de datos |
|  |  | | |  | |  |
|  |  | | |  | |  |
|  |  | | |  | |  |
| **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**  - Lineamientos internos del servicio  - Lineamientos de Unidad de ESDOMED | | | | | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Entregar informes consolidados a Unidad de ESDOMED | |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| PROCESO DE ANALISIS DE INFORMACION Y EVALUACION DE RESULTADOS | |
|  | Jefatura del Servicio |
| Inicio  1 3  Recopilar los registros Realizar informes  de producción consolidados  2 Ordenar y clasificar los 4  registros de Analizar informes producción consolidados  A 5  ¿Esta completa la  información? SI Validar informes  consolidados  NO  B  ¿Están correctos NO  los informes?  SI  6  Fin |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| -- | Inicio | El proceso inicia en el  momento en que se solicitan los registros de producción a cada área del servicio. |  | - Jefatura del  Servicio |  |
| 1 | Recopilar los registros de producción | Esta actividad consiste en la recopilación de todos los registros de producción que se generan en el servicio. | C | - Jefatura del  Servicio | **Normas de operación:**  Dichos registros son de un periodo de tiempo determinado.  **Formularios utilizados:**  Registros de producción  **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |
| 2 | Ordenar y clasificar los registros de producción | Los registros de producción deben ser ordenados y clasificados según el tipo de información que contengan. | C | - Jefatura del  Servicio | **Formularios utilizados:**  Registros de producción  **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |
| A | ¿Está completa la información? | Consiste en determinar si la información está  completa. Se tienen las siguientes alternativas.  - SI está completa, se continúa en la actividad 3.  - NO está completa, se continúa en la actividad 1. | C | - Jefatura del  Servicio |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| 3 | Realizar informes consolidados | Se elaborarán informes consolidados con la información.  Estos informes estarán clasificados según el tipo de información. | PC | - Jefatura del  Servicio | **Formularios utilizados:**  Formularios para Registros de Producción  **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |
| 4 | Analizar  informes consolidados | Se analizará toda la  información que ha sido consolidada. |  | - Jefatura del  Servicio |  |
| 5 | Validar informes consolidados | Esta actividad consiste en validar los informes que han sido analizados previamente. | TC | - Jefatura del  Servicio | **Formularios utilizados:**  Formularios para Registros de Producción  **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |
| B | ¿Están correctos los informes? | Consiste en determinar  si están correctos los informes. Se tienen las siguientes alternativas.  - SI están correctos, se continúa en la actividad 7.  - NO están correctos, se continúa en la actividad 3. | C | - Jefatura del  Servicio |  |
| 7 | Entregar informes consolidados a Unidad de ESDOMED | Se deben entregar los informes consolidados de resultados a la Unidad de ESDOMED. | CT | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| - | Fin | El proceso finalizara  después de haber entregado los informes consolidados de resultados a la Unidad de ESDOMED. |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**IV. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL PROCESO:** | **PROCESO DE ANALISIS Y EVALUACION DE RESULTADOS** | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del  Servicio |
| **PROPÓSITO:** | Realizar un análisis y evaluación de los registros de producción que son generados para así poder tener un panorama concreto del trabajo realizado en el servicio en un periodo de tiempo. | | **CÓDIGO DE**  **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:**  SAD-TRS-E01-1 |
| Revisión | Fecha | Descripción de la modificación | Nombre y firma de quien actualiza el documento |
| **0** | 04/11/2016 | Documentación de la primera versión del proceso. |  |
| **1** | 15/06/2022 | Primera revisión de documento |  |
| **2** |  | Cambio de Logo en el cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **3** |  | Eliminación de Hospital Nacional de la Mujer Dra. María Isabel Rodríguez del cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **4** |  | Eliminación de la numeración de páginas en el encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **5** |  | Adición de pie de página con números correspondientes según manual (Pág. 5 a 166) |  |
| **6** |  | Actualización de fecha del cuadro del encabezado a Junio 22. |  |
| **7** |  | Se sustituye “Servicio de Trabajo Social” por Unidad de Trabajo Social |  |
| **8** |  |  |  |
| **9** |  |  |  |
| **10** |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**PROCESO DE ELABORACION Y**

**SEGUIMIENTO DEL POA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO**

**E**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HOSPITAL  NACIONAL DE LA MUJER | | FICHA TECNICA DE PROCESO | | | | División | Diagnóstico y Apoyo | | |
| Fecha | 04/11/2016 | | |
| **NOMBRE DEL** PROCESO DE ELABORACION Y SEGUIMIENTO DEL  **PROCESO:** POA | | | | | | | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio | |
| **PROPOSITO:**  Elaborar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual del servicio para que sirva de herramienta en la coordinación de las actividades tanto estratégicas como operativas. | | | | | | | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** SAD-TRS-E02-1 | |
| **ALCANC** | **INICIA CON** | | Recepción de lineamientos para elaboración del POA | | | | | | |
| **INCLUYE** | | Elaboración de cronograma de actividades, análisis de informes y  programación de metas, evaluación y autorización del POA | | | | | | |
| **FINALIZA CON** | | Seguimiento del POA en el servicio. | | | | | | |
| **ENTRADAS:** | | | - Lineamientos para elaboración del POA | | | | | | |
| **PROVEEDORES:** | | | - Unidad de Planificación | | | | | | |
| **SALIDAS:** | | | - Plan Operativo Anual | | | | | | |
| **CLIENTES:** | | | - Unidad de Planificación  - Jefatura de División de Diagnóstico y Apoyo | | | | | | |
| **CICLOS DE**  **EJECUCIÓN** | | | **CICLO DE**  **SUPERVISION** | | **REGISTROS** | | | | |
|  | | | Mensual | | - Informes del servicio | | | | |
| **VARIABLES DE**  **CONTROL** | | | **INDICADORES** | | | | | | |
| - Informes mensuales  - Número de equipos funcionales  - Proyección de  Programación  Anual | | | Nombre | Forma de calculo | | | Resultado esperado | | Fuente de datos |
|  |  | | |  | |  |
|  |  | | |  | |  |
|  |  | | |  | |  |
| **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**  - Lineamientos internos del servicio  - Lineamientos de la Unidad de Planificación  - Manual de Organización y Funciones del servicio | | | | | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

PROCESO DE ELABORACION Y SEGUIMIENTO DEL POA

Jefatura del Servicio Unidad de Planificación/

Jefatura de DDA

Jefatura del Servicio

Inicio A

1

Recibir lineamient os

para elaboración del

POA

6 Elaborar documento

borrador del POA

8 Realizar evaluación y

autorización del

POA

10

Recibir y realizar

seguimiento del POA

2

Realizar cronograma de actividades

3

Establecer la

información general

del servicio

7 Entregar POA para evaluación y autorización

Fin

4 Analizar inf ormes y est ablecer metas del

servicio

A

¿Requiere

correcciones el NO

POA?

5 Realizar la

programación de

act ividades de gest ión

SI

9

Realizar correcciones al POA

A

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| -- | Inicio | El proceso inicia en el momento en que los  lineamientos para elaboración del POA  son recibidos en el servicio. |  | - Unidad de  Planificación  - Jefatura del  Servicio |  |
| 1 | Recibir lineamientos para elaboración del POA | Se reciben los lineamientos que brinda la Unidad de  Planificación para elaborar el POA.  El POA es un documento que contiene la planificación estratégica y ejecución operativa que realizara el servicio para un periodo de tiempo específico. | C | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación. |
| 2 | Realizar cronograma de actividades | Se realiza una  programación de las actividades que se llevaran a cabo para elaborar el POA. | C | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de**  **referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación. |
| 3 | Establecer la información general del servicio | Consiste en establecer toda aquella información que  identifica al servicio.  Esta información es la siguientes:  - Misión  - Visión  - Objetivos  - Funciones del servicio  - Catálogo de servicios  ofertados | P | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| 4 | Analizar informes y establecer metas del servicio | Se debe hacer un análisis de todos los  informes del servicio. Con el análisis  realizado se podrá hacer una comparación  entre metas  programadas y realizadas.  En base a dicho análisis se establecen las metas de producción del servicio para el periodo próximo.  Estas metas deben ser cuantificadas y evaluadas en periodos mensual, trimestral, semestral y anual por parte del responsable del servicio. | P | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la  Unidad de Planificación. |
| 5 | Realizar la programación de actividades de gestión | Se realizará una programación de las actividades de gestión  que realizará el servicio para el próximo periodo  de vigencia del POA. | PC | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación. |
| 6 | Elaborar documento borrador del POA | Consiste en la  elaboración de un primer documento del POA, este contendrá toda la información requerida.  Además, servirá como base para correcciones o modificaciones del mismo. | P | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación. |
| 7 | Entregar POA  para  evaluación y autorización | Se entregará el POA para su evaluación y posterior autorización. | T | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de**  **referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | Esto se hará a través de dos filtros:  - Unidad de  Planificación  - Jefatura de División de Diagnóstico y Apoyo  En ambos casos se realizará la evaluación del documento y posterior autorización del mismo. |  |  |  |
| 8 | Realizar evaluación y autorización  del POA | Consiste en realizar una  evaluación del documento entregado por el servicio y hacer observaciones al mismo.  En caso que el documento posea observaciones estas se harán saber a la Jefatura del Servicio en cuestión para que se corrijan.  De lo contrario el POA será autorizado y entregado a la Jefatura del Servicio para que este pueda dar un manejo específico al documento en cuestión. | PC | - Unidad de  Planificación  - Jefe de DDA | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación. |
| A | ¿Requiere correcciones el POA? | Consiste en determinar si el POA requiere alguna corrección. Se  tienen las siguientes alternativas.  - SI se requieren correcciones, se continúa en la  actividad 9. |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | - NO se requieren correcciones, se  continúa en la actividad 10. |  |  |  |
| 9 | Realizar correcciones al POA | Se recibe el documento y se realizan todas las  correcciones sugeridas ya sea por la Unidad de Planificación o por la  Jefatura de la División de Diagnóstico y Apoyo.  Posteriormente se entrega nuevamente el documento para su evaluación. | P | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación. |
| 10 | Recibir y realizar seguimiento  del POA | Se recibirá el POA  autorizado y se implementaran  acciones de mejora en el servicio.  En base a esa implementación se  realizará el seguimiento del cumplimiento de las  metas del POA | P | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Lineamientos de la Unidad de Planificación. |
| - | Fin | El proceso finaliza cuando el POA del  servicio ha sido autorizado para el  periodo próximo a su elaboración. |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**IV. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL PROCESO:** | **PROCESO DE ELABORACION Y SEGUIMIENTO DEL POA** | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del  Servicio |
| **PROPÓSITO:** | Elaborar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual del servicio para que sirva de herramienta en la coordinación de las actividades tanto estratégicas como operativas. | | **CÓDIGO DE**  **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:**  SAD-TRS-E02-1 |
| Revisión | Fecha | Descripción de la modificación | Nombre y firma de quien actualiza el documento |
| **0** | 04/11/2016 | Documentación de la primera versión del proceso. |  |
| **1** | 15/06/2022 | Primera revisión de documento |  |
| **2** |  | Cambio de Logo en el cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **3** |  | Eliminación de Hospital Nacional de la Mujer Dra. María Isabel Rodríguez del cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **4** |  | Eliminación de la numeración de páginas en el encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **5** |  | Adición de pie de página con números correspondientes según manual (Pág. 5 a 166) |  |
| **6** |  | Actualización de fecha del cuadro del encabezado a Junio 22. |  |
| **7** |  | Se sustituye “Servicio de Trabajo Social” por Unidad de Trabajo Social |  |
| **8** |  |  |  |
| **9** |  |  |  |
| **10** |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**PROCESO DE FORMACION**

**PROFESIONAL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HOSPITAL NACIONAL DE LA  MUJER | | FICHA TECNICA DE PROCESO | | | | División | Diagnóstico y Apoyo | | |
| Fecha | 04/11/2016 | | |
| **NOMBRE DEL**  **PROCESO:** PROCESO DE FORMACION PROFESIONAL | | | | | | | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio | |
| **PROPOSITO:**  Contribuir al desarrollo profesional continuo de los empleados del servicio, mediante la identificación de las necesidades de formación y desarrollo de actividades formativas para mantener y mejorar la competencia profesional individual de cada uno de ellos. | | | | | | | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** SAD-TRS-E03-1 | |
| **ALCANCE** | **INICIA CON** | | Elaboración del perfil educativo del servicio | | | | | | |
| **INCLUYE** | | Evaluación y autorización del perfil educativo, realización de la formación  profesional interna, realización de formación profesional externa | | | | | | |
| **FINALIZA CON** | | Realización de monitoreo y control del perfil educativo. | | | | | | |
| **ENTRADAS:** | | | - Personal de la unidad  - Requerimiento de formación profesional | | | | | | |
| **PROVEEDORES:** | | | - Servicio  - Unidad de Desarrollo Profesional | | | | | | |
| **SALIDAS:** | | | - Perfil educativo actualizado  - Personal capacitado | | | | | | |
| **CLIENTES:** | | | - Unidad  - Hospital Nacional de la Mujer | | | | | | |
| **CICLOS DE**  **EJECUCIÓN** | | | **CICLO DE**  **SUPERVISION** | | **REGISTROS** | | | | |
|  | | | 1 vez al año | |  | | | | |
| **VARIABLES DE**  **CONTROL** | | | **INDICADORES** | | | | | | |
|  | | | Nombre | Forma de calculo | | | Resultado  esperado | | Fuente de  datos |
|  |  | | |  | |  |
|  |  | | |  | |  |
|  |  | | |  | |  |
| **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**  - Lineamientos internos del servicio  - Política Nacional de Salud  - Planes de Desarrollo Profesional | | | | | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

|  |  |
| --- | --- |
| PROCESO DE FORMACION PROFESIONAL | |
|  | Jefatura del Servicio |
| Inicio  1 Realizar perfil educativo del 8  servicio Realizar monitoreo y  control al perfil educativo  del servicio  9  2 Realizar modificaciones y  Presentar perfil educativo actualización al perfil para evaluación educativo  3 Realizar evaluación y autorización de perfil  educativo Fin  A  ¿Existen observacion es al perfil?  SI NO  4  Realizar correcciones al  perfil educativo  B  TIPO DE PLAN DE  FORMACION  EX TE RNO  INTERNO  5 Realizar formación 7 Realizar formación  profesional interna del profesional externa del personal personal  6 Elaborar informes de formación profesional brindada al personal |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| -- | Inicio | El proceso inicia en el momento en que existe  el requerimiento de formación profesional  del personal en temas  específicos. |  |  |  |
| 1 | Realizar perfil educativo del servicio | Se elaborará un perfil  educativo, en este se detallan todos los temas educativos a impartir en jornadas especificas al personal del servicio. | P | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |
| 2 | Presentar perfil educativo para evaluación | Se debe presentar el perfil educativo a la  Unidad de Desarrollo  Profesional para ser:  - Evaluado y,  - Autorizado. | TC | - Jefatura del  Servicio  - Unidad de  Desarrollo  Profesional | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |
| 3 | Realizar evaluación y autorización de perfil educativo | Este proceso consiste en realizar la evaluación  del perfil educativo, y en base a dicho evaluación  se podrán sugerir correcciones.  En el caso de no existir observaciones al perfil educativo este será autorizado por la unidad y podrá implementarse en el servicio respectivo. | P | - Unidad de Desarrollo Profesional | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |
| A | ¿Existen observaciones al perfil? | Consiste en determinar si el perfil educativo  posee observaciones. Se tienen las siguientes alternativas.  - SI posee observaciones, se | C | - Jefatura del  Servicio |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | continúa en la actividad 4.  - NO posee observaciones, se continúa en la decisión B. |  |  |  |
| 4 | Realizar correcciones al perfil educativo | Se realizarán las correcciones sugeridas  al perfil educativo del servicio y se entregara nuevamente a la Unidad  de Desarrollo  Profesional. | P | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |
| B | TIPO DE PLAN DE FORMACION | Consiste en determinar el tipo de plan de  formación que se brindara. Se tienen las siguientes alternativas.  - El plan de formación es INTERNO, se continúa en la actividad 5.  - El plan de formación es EXTERNO, se continúa en la actividad 7. | C | - Jefatura del  Servicio |  |
| 5 | Realizar formación profesional interna del personal | Se brindará formación  profesional al personal que labora en el servicio.  Esta formación estará enfocada en abarcar temas de interés y aplicación específicos para el servicio. | P | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |
| 6 | Elaborar  informes de formación profesional brindada al personal | Se elaborarán informes de ejecución de la formación profesional brindada en el servicio. | C | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | Dichos informes serán de gran ayuda para la  mejora en el servicio. |  |  |  |
| 7 | Realizar formación profesional externa del personal | Consiste en brindar  formación profesional de manera externa al personal que labora en los servicios.  Esta formación estará enfocada en abarcar temas de interés y aplicación específicos para el hospital Nacional de la Mujer. | P | - Jefatura de  Unidad  - Unidad de  Desarrollo  Profesional | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |
| 8 | Realizar  monitoreo y control al perfil educativo del servicio | Se realizará un  monitoreo y control al perfil educativo con el afán de realizar mejoras al mismo. | C | - Jefatura Unidad | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |
| 9 | Realizar  modificaciones y actualización al perfil educativo | En base al monitoreo y  control se realizarán modificaciones y actualizaciones al perfil educativo. | P | - Jefatura de  unidad | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio |
| - | Fin | El proceso finaliza cuando el personal ha recibido la formación  profesional interna y/o externa. |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-E03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**IV. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL PROCESO:** | **PROCESO DE FORMACION PROFESIONAL** | | **PROPIETARIO:**  Jefatura de  Unidad |
| **PROPÓSITO:** | Contribuir al desarrollo profesional continuo de los empleados del servicio, mediante la identificación de las necesidades de formación  y desarrollo de actividades formativas para mantener y mejorar la competencia profesional individual de cada uno de ellos | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** SAD-TRS-E03-1 |
| Revisión | Fecha | Descripción de la modificación | Nombre y firma de quien actualiza el documento |
| **0** | 04/11/2016 | Documentación de la primera versión del proceso. |  |
| **1** | 15/06/2022 | Primera revisión de documento |  |
| **2** |  | Cambio de Logo en el cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **3** |  | Eliminación de Hospital Nacional de la Mujer Dra. María Isabel Rodríguez del cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **4** |  | Eliminación de la numeración de páginas en el encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **5** |  | Adición de pie de página con números correspondientes según manual (Pág. 5 a 166) |  |
| **6** |  | Actualización de fecha del cuadro del encabezado a Junio 22. |  |
| **7** |  | Se sustituye “Servicio de Trabajo Social” por Unidad de Trabajo Social |  |
| **8** |  |  |  |
| **9** |  |  |  |
| **10** |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**PROCESO DE GESTION DE**

**RR. HH.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HOSPITAL NACIONAL DE  LA MUJER | | FICHA TECNICA DE PROCESO | | | División | Diagnóstico y Apoyo | | |
| Fecha | 11-11-2016 | | |
| **NOMBRE DEL PROCESO:** | | PROCESO DE GESTION DE RR. HH. | | | | | **PROPIETARIO:**  Jefatura de Unidad | |
| **PROPOSITO:**  Obtener el máximo aprovechamiento del talento humano mediante el desarrollo de actividades que favorezcan al bienestar laboral y que contribuyan a brindar servicios con mayor calidad. | | | | | | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** SAD-TRS-A01-1 | |
| **ALCANCE** | **INICIA CON** | Evaluación de la necesidad de recurso humano | | | | | | |
| **INCLUYE** | Elaboración de pedimento de recurso humano, proceso de divulgación y convocatoria de plazas, proceso de selección de personal, proceso de contratación del personal, inducción en el puesto de trabajo | | | | | | |
| **FINALIZA**  **CON** | Ejecución y supervisión del plan de trabajo | | | | | | |
| **ENTRADAS:** | | Necesidad de recurso humano  Plan de trabajo sin actualización | | | | | | |
| **PROVEEDORES**  **:** | | División de Diagnóstico y Apoyo | | | | | | |
| **SALIDAS:** | | Personal contratado  Plan de trabajo actualizado y ejecutado | | | | | | |
| **CLIENTES:** | | División de Diagnóstico y Apoyo | | | | | | |
| **CICLOS DE**  **EJECUCIÓN** | | **CICLO DE**  **SUPERVISION** | | **REGISTROS** | | | | |
|  | | 1 vez al año | |  | | | | |
| **VARIABLES DE**  **CONTROL** | | **INDICADORES** | | | | | | |
| - Distribución de personal por área  - Cantidad de accidentes de  trabajo  - Numero de ausencias del  personal | | Nombre | Forma de calculo | | | | Resultado esperado | Fuente  de datos |
| % de distribución por área |  | | | |  |  |
| % de ausentismo  en el mes |  | | | |  |  |
| % de  accidentes de trabajo en el mes |  | | | |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Índice de frecuencia  de accidentes de trabajos  en el mes |  |  |  |
| Índice de  frecuencia de enfermedad profesional en el mes |  |  |  |
| **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**  - Lineamientos internos del servicio  - Lineamientos de la Unidad de Recursos Humanos  - Lineamientos del Hospital Nacional de la Mujer  - Reglamento Interno de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

PROCESO DE GESTION DE RR. HH.

Jefatura del Servicio Comité de Selección Director/a Unidad de Recurso Humano Jefatura del Servicio

Inicio

1

Realizar evaluación de

necesidad de RR. HH.

3 Realizar proceso de 4

divulgación y convocatoria de plazas

Realizar proceso de selección de personal

5

Realizar proceso de

contratación de

personal

6 Brindar orientación e inducción en el puesto

de trabajo

A

¿Se requiere

contratación de NO 1

RR. HH.?

SI

2

Elaborar y entregar

pedimento de RR. HH.

B

¿Se autoriza

solicitud de SI RR.HH.?

C

NO ¿Se selecciono SI

personal?

7

Elaborar y/o actualizar

del plan de trabajo

8

Ejecutar y supervisar

plan de trabajo

1

Fin

NO

1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| -- | Inicio | El proceso inicia en el momento en que se realiza algún tipo de gestión que involucre RR. HH., en el servicio. |  |  |  |
| 1 | Realizar evaluación de necesidad de RR. HH. | Se realizará una evaluación en el servicio sobre la necesidad de personal en alguna área específica del servicio. | C | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Reglamento Interno de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social |
| A | ¿Se requiere contratación de RR. HH.? | Existen las siguientes alternativas:  - SI se requiere, se continúa en la actividad 2.  - NO se requiere, el proceso finalizara en ese momento. | C | - Jefatura del  Servicio |  |
| 2 | Elaborar y entregar pedimento de RR. HH. | Consiste en elaborar un  documento de pedimento de recurso humano para el servicio.  Posteriormente este será entregado para ser autorizado. | PT | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio, Reglamento Interno de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social |
| B | ¿Se autoriza solicitud de RR. HH.? | Existen las siguientes alternativas:  - SI se autorizó, se continúa en la actividad 3.  -  - NO se autorizó, el proceso finaliza en ese momento. | C |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| 3 | Realizar proceso de divulgación y convocatoria de plazas | Este proceso consiste en realizar la  divulgación de la plaza que se está solicitando por parte de un servicio  específico.  Posteriormente se realiza la convocatoria de candidatos al puesto de trabajo.  A los candidatos se les realizaran una serie de evaluaciones a las cuales se les otorga un porcentaje específico.  En base a lo anterior, se sugerirá de entre la terna de candidatos al que obtenga la mejor evaluación, para que este opte al puesto de trabajo. | P | - Comité de  Selección |  |
| 4 | Realizar proceso de selección del personal | Este proceso consiste  en seleccionar a la persona para el puesto de trabajo, dicha selección se hará por parte de la máxima autoridad del establecimiento. | P | - Director/a |  |
| 4C | ¿Se seleccionó personal? | Existen las siguientes alternativas:  - SI se seleccionó al personal para el puesto de trabajo, se continuará en la actividad 5.  - NO se seleccionó al personal para el puesto de trabajo, | C |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | debido a incumplimiento de  algún criterio básico establecido por la máxima autoridad por  lo cual se reiniciará el proceso. Por tanto, se  continuará en la actividad 3. |  |  |  |
| 5 | Realizar proceso de contratación de personal | Este proceso consiste en realizar la contratación o  nombramiento del personal que se  seleccionó para el puesto de trabajo. | P | - Unidad de Recurso Humano |  |
| 6 | Brindar orientación e inducción en el puesto de trabajo | Consiste en brindar al personal una orientación e inducción  sobre el trabajo a realizar en el servicio.  Se hará del conocimiento del personal, información general de la unidad y especifica del puesto de trabajo en donde desempeñará sus labores. | C | - Jefatura del  Servicio | **Normas de operación:**  La Unidad de Recursos Humanos brindara una primera inducción general a la persona contratada.  **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio |
| 7 | Elaborar y/o actualizar el plan de trabajo | Esta actividad consiste en elaborar el plan de  trabajo que se llevara a  cabo durante el mes en la unidad  Dicho plan contiene:  - Programación de horarios de trabajo  - Ubicación del personal por áreas  - Asignación de  funciones al personal | C | - Jefatura del  Servicio | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos del servicio |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | - Asignación de vacaciones anuales. |  |  |  |
| 8 | Ejecutar y supervisar  plan de  trabajo | Consiste en realizar la ejecución del plan de trabajo mensual en lal  unidad  Además, se supervisará el control de asistencias  del personal.  Esto permitirá registrar y verificar la puntualidad y  asistencia del personal  para desempeñar las labores asignadas en la unidad.  Se realizará un informe consolidado de las  asistencias y permanencias por parte  del personal en el servicio específico. Dicho informe se  realizará en forma independiente para  cada empleado de la unidad. | PC | - Jefatura de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad |
| - | Fin | El proceso finalizara cuando se den las siguientes situaciones:  - Se ha contratado al personal solicitado  - No se autoriza solicitud de pedimento de RR.  HH. |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**IV. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL PROCESO:** | **PROCESO DE GESTION DE RR. HH.** | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio |
| **PROPÓSITO:** | Obtener el máximo aprovechamiento del talento humano mediante el desarrollo de actividades que favorezcan al bienestar laboral y que contribuyan a brindar servicios con mayor calidad. | | **CÓDIGO DE**  **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** SAD-TRS-A01-1 |
| Revisión | Fecha | Descripción de la modificación | Nombre y firma de quien actualiza el documento |
| **0** | 11/11/2016 | Documentación de la primera versión del proceso. |  |
| **1** | 15/06/2022 | Primera revisión de documento |  |
| **2** |  | Cambio de Logo en el cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **3** |  | Eliminación de Hospital Nacional de la Mujer Dra. María Isabel Rodríguez del cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **4** |  | Eliminación de la numeración de páginas en el encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **5** |  | Adición de pie de página con números correspondientes según manual (Pág. 5 a 166) |  |
| **6** |  | Actualización de fecha del cuadro del encabezado a Junio 22. |  |
| **7** |  | Se sustituye “Servicio de Trabajo Social” por Unidad de Trabajo Social |  |
| **8** |  |  |  |
| **9** |  |  |  |
| **10** |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**PROCESO DE GESTION DE**

**INSUMOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HOSPITAL  NACIONAL DE LA MUJER | | FICHA TECNICA DE PROCESO | | | | División | Diagnóstico y Apoyo | | |
| Fecha | 11-11-2016 | | |
| **NOMBRE DEL**  **PROCESO:** PROCESO DE GESTION DE INSUMOS | | | | | | | | **PROPIETARIO:**  Jefatura de la unidad | |
| **PROPOSITO:**  Realizar gestión para el abastecimiento y control de los insumos necesarios en cada una de las unidades de la División de Diagnóstico y Apoyo. | | | | | | | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** SAD-TRS-A02-1 | |
| **ALCANCE** | **INICIA CON** | | Realizar control de existencias de insumos | | | | | | |
| **INCLUYE** | | Verificar existencias de insumos en SICI, realizar abastecimiento interno, elaborar y entregar solicitud de compra, proceso de compra y adquisición de insumos | | | | | | |
| **FINALIZA**  **CON** | | Realizar registro interno de los insumos | | | | | | |
| **ENTRADAS:** | | | Requerimiento de insumos | | | | | | |
| **PROVEEDORES:** | | | Unidades de la División de Diagnóstico y Apoyo | | | | | | |
| **SALIDAS:** | | | Insumos adquiridos | | | | | | |
| **CLIENTES:** | | | Unidades de la División de Diagnóstico y Apoyo | | | | | | |
| **CICLOS DE**  **EJECUCIÓN** | | | **CICLO DE SUPERVISION** | | **REGISTROS** | | | | |
|  | | | 1 vez al año | | - Requisición de abastecimiento de insumos  - Solicitud de compra de insumos  - Software SICI | | | | |
| **VARIABLES DE CONTROL** | | | **INDICADORES** | | | | | | |
| Tiempo promedio para el proceso de compra y adquisición de insumos | | | Nombre | Forma de calculo | | | Resultado esperado | | Fuente de datos |
| Tiempo promedio  empleado en el proceso de compra y adquisición de insumos |  | | |  | |  |
| Porcentaje de cumplimiento del plan anual de compras de insumos | (Cantidad de procesos de  compra insumos ejecutados/ Cantidad de procesos solicitados de compra programados según el POA) X 100 | | |  | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**

- Lineamientos internos de la unidad

- Lineamientos internos del Hospital Nacional de la Mujer

- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)

- Lineamientos del MINSAL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

PROCESO DE GESTION DE INSUMOS

Jefatura del Servicio UACI/ Comisión Evaluadora de Ofertas Jefatura del Servicio

Inicio

2

1 Realizar control de

existencias en el inventario del la unidad

5

Proceso de compra y

adquisición de insumos

6

Realizar recepción y retiro

de insumos del almacén

A

¿Se requieren

insumos?

D

¿Se realizo compra?

SI 3

7

Trasladar insumos y

realizar registro interno

NO SI

1 NO

3 1

2

Verificar existencias de

insumos en software SICI

E

¿Existe petición de

insumos?

NO SI

1

B

¿Se encuentran insumos

en almacen?

SI NO

3

Realizar abastecimiento

interno de insumos

2

8

Recibir y registrar boleta de solicitud

9

Entregar insumos

solicitados

10 Realizar descargo de

insumos entregados en

software SICI

4 Elaborar y entregar

solicitud de compra de

insumos

1

Fin

C

¿Se autoriz o? SI

NO

1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| -- | Inicio | El proceso inicia en el momento en que se  procede a realizar un control de las  existencias de insumos  en el stock del servicio. |  | - Jefatura  de la unidad |  |
| 1 | Realizar control de existencias en el inventario del servicio | Se realizará un control  de las existencias de insumos en el servicio. Este control se realizará cada cierto periodo de tiempo. | C | - Jefatura  de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad |
| A | ¿Se requieren insumos? | Se debe decidir en base al control de previo, si  existe la necesidad de insumos en el servicio.  Se pueden dar las siguientes alternativas:  - SI se requieren insumos, se continúa en la actividad 2.  - NO se requieren insumos, el proceso finaliza en ese momento. | C | - Jefatura  De la unidad |  |
| 2 | Verificar existencias de insumos en software SICI | Se debe verificar en el  software SICI la existencia de los insumos en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer. | C | - Jefatura  De la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad |
| B | ¿Se encuentran insumos en almacén? | Se debe decidir en base a la verificación previa,  si el almacén del Hospital Nacional de la Mujer cuenta en su  stock con los insumos que requiere la unidad.  Se pueden dar las siguientes alternativas: | C | - Jefatura  De la unidad |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | - SI se encuentran los insumos en el almacén, se continúa en la actividad 3.  - NO se encuentran los insumos en el almacén, se continúa en la actividad 4. |  |  |  |
| 3 | Realizar abastecimiento interno de insumos | Se realizará una gestión para el abastecimiento  de insumos de manera interna.  Esto se realiza mediante la elaboración de una requisición para el abastecimiento de insumos. Esta requisición contendrá los siguientes datos:  - Nombre del servicio solicitante  - Tipo de insumo solicitado  - Cantidad  - Entre otros. | P | - Jefatura  De la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |
| 4 | Elaborar y entregar  solicitud de compra de  insumos | Consiste en elaborar la solicitud de las  adquisiciones y contrataciones de bienes, esta deberá  acompañarse de las especificaciones o  características técnicas de las mismas, así como toda aquella  información que especifique el objeto  contractual y que facilite | P | - Jefatura  de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | la formulación de las bases de licitación.  Posteriormente se imprimirá y se solicitaran autorizaciones para continuar con el proceso. |  |  |  |
| C | ¿Se autorizó? | Existen las siguientes alternativas:  - SI se autorizó, se continúa en la actividad 5.  - NO se autorizó, el proceso finalizara en ese momento. | C |  |  |
| 5 | Proceso de compra y adquisición de insumos | Se llevará a cabo el proceso de compra y  adquisición de insumos. Este se puede dar de la  siguiente manera:  1. Por libre gestión. Es aquel procedimiento simplificado por medio del cual las instituciones seleccionan al contratista que les proveerá obras, bienes, servicios.  2. Por licitación o concurso público. Es el procedimiento por cuyo medio se promueve competencia, invitando públicamente a todas las personas naturales o jurídicas | P | - UACI  - Comisión Evaluadora de Ofertas | **Normas de operación:**  Si no hubiese ofertas presentadas para un proceso de compra, se cierra el proceso sin seleccionar y se deberá abrir un nuevo proceso de compra. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | interesadas en proporcionar obras,  bienes y servicios.  3. Por contratación directa. Es la forma por la cual una institución contrata con una o más personas naturales o jurídicas, manteniendo los criterios de competencia cuando aplique, salvo en los casos que no fuere posible debido a la causal que motiva la contratación, tomando en cuenta las condiciones y especificaciones técnicas  previamente definidas.  Se realizará una evaluación de las ofertas recibidas, esto se hará en sus aspectos técnicos y económico- financieros, utilizando para ello criterios de evaluación establecidos previamente.  Este proceso finalizara hasta el momento en el cual los insumos se encuentren en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer. |  |  |  |
| D | ¿Se realizó compra? | Existen las siguientes  alternativas: | C | - UACI |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | - SI se realizó la compra, se continúa  en la actividad 2.  - NO se realizó la compra, el proceso finalizara en ese momento. |  | - Comisión  Evaluadora de Ofertas |  |
| 6 | Realizar  recepción y retiro de insumos del almacén | Consiste en trasladarse hasta el almacén y retirar los insumos solicitados. | P | - Jefatura  De la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad |
| 7 | Trasladar insumos y realizar registro interno | Se realiza el traslado de  los insumos hasta el servicio respectivo, y se hace un registro de dichos insumos en el sistema SICI. | T | - Jefatura  de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad |
| F | ¿Existe petición de insumos? | Existen las siguientes alternativas:  - SI existe petición de insumos, se  continúa en la actividad 8.  - NO existe petición de insumos, el proceso finaliza en ese momento. | C | - Jefatura  De la unidad |  |
| 8 | Recibir y registrar boleta de solicitud | Se recibe la boleta en la que se detalla la  información del insumo solicitado. Dicha boleta debe ser registrada. | C | - Jefatura  de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad |
| 9 | Entregar insumos solicitados | Se ubican los insumos y se entregan a la  persona que está solicitando los mismos. | P | - Jefatura  de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad |
| 10 | Realizar descargo de  insumos entregados en software SICI | Se realizará el descargo de los insumos que han  sido entregados, esto se hace para llevar un control de existencias | C | - Jefatura  de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | de insumos en la unidad.  El descargo será realizado en el software SICI. |  |  |  |
| - | Fin | El proceso finaliza cuando se de cualquiera  de las siguientes situaciones:  - Los insumos han sido adquiridos  - No se requieren insumos  - No se autorizó la compra de insumos |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**IV. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL PROCESO:** | **PROCESO DE GESTION DE INSUMOS** | | **PROPIETARIO:**  Jefatura de la unidad |
| **PROPÓSITO:** | Realizar gestión para el abastecimiento y control de los insumos necesarios en cada uno de las Unidades de la División de Diagnóstico y Apoyo. | | **CÓDIGO DE**  **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** TRS-3-02-0 |
| Revisión | Fecha | Descripción de la modificación | Nombre y firma de quien actualiza el documento |
| **0** | 11/11/2016 | Documentación de la primera versión del proceso. |  |
| **1** | 15/06/2022 | Primera revisión de documento |  |
| **2** |  | Cambio de Logo en el cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **3** |  | Eliminación de Hospital Nacional de la Mujer Dra. María Isabel Rodríguez del cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **4** |  | Eliminación de la numeración de páginas en el encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **5** |  | Adición de pie de página con números correspondientes según manual (Pág. 5 a 166) |  |
| **6** |  | Actualización de fecha del cuadro del encabezado a Junio 22. |  |
| **7** |  | Se sustituye “Servicio de Trabajo Social” por Unidad de Trabajo Social |  |
| **8** |  |  |  |
| **9** |  |  |  |
| **10** |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**PROCESO DE GESTION DE**

**EQUIPOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HOSPITAL NACIONAL DE LA  MUJER | | FICHA TECNICA DE PROCESO | | | | División | Diagnóstico y Apoyo | | |
| Fecha | 11-11-2016 | | |
| **NOMBRE DEL**  **PROCESO:** PROCESO DE GESTION DE EQUIPOS | | | | | | | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio | |
| **PROPOSITO:**  Realizar la gestión para la obtención de equipos y así poder brindar el manejo respectivo según las necesidades de la Unidad de Trabajo Social. | | | | | | | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** SAD-TRS-A03-1 | |
| **ALCANCE** | **INICIA CON** | | Evaluación de la necesidad de equipo | | | | | | |
| **INCLUYE** | | Elaboración de solicitud de compra, gestión para la autorización de solicitud,  proceso de compra y adquisición de equipos | | | | | | |
| **FINALIZA**  **CON** | | Supervisión de equipos en funcionamiento. | | | | | | |
| **ENTRADAS:** | | | Necesidad de equipo | | | | | | |
| **PROVEEDORES:** | | | Unidades de la División de Diagnóstico y Apoyo | | | | | | |
| **SALIDAS:** | | | - Equipo adquirido  - Equipo descartado | | | | | | |
| **CLIENTES:** | | | Unidades de la División de Diagnóstico y Apoyo | | | | | | |
| **CICLOS DE**  **EJECUCIÓN** | | | **CICLO DE SUPERVISION** | | **REGISTROS** | | | | |
|  | | | 1 vez al año | | - Solicitud de compra de equipo | | | | |
| **VARIABLES DE**  **CONTROL** | | | **INDICADORES** | | | | | | |
| Tiempo promedio empleado en el proceso de compra y adquisición de equipos | | | Nombre | Forma de calculo | | | Resultado esperado | | Fuente de datos |
| Tiempo promedio empleado en el  proceso de compra y adquisición de equipo |  | | |  | |  |
| Porcentaje de cumplimiento del plan anual de compras de equipo | (Cantidad de procesos de  compra de equipo ejecutados/ Cantidad de procesos de compra programados según el POA) X 100 | | |  | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**

- Lineamientos internos del servicio

- Lineamientos internos del Hospital Nacional de la Mujer

- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)

- Lineamientos del MINSAL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

PROCESO DE GESTION DE EQUIPOS Jefatura del servicio UACI/ Comisión Evaluadora de Ofertas/

Jefatura del Servicio

Jefatura del Servicio

Inicio

1

Evaluar necesidad de

equipo

4 Referir a proceso de compra y

adquisición de equipos

5

Verificar existencia en

software SICI

D

Tipo de

mantenimiento

A

¿Se requiere equipo?

NO SI

1

2 Elaborar solicitud de compra de equipo con

especificaciones

técnicas

C

¿Se realizo

compra? SI

NO

1

6

Elaborar y entregar

requisición de equipo

7

Realizar tramites para

retiro de equipo

8

Coordinar y supervisar

el traslado del equipo

Mantenimiento

Preventivo

10

Asegurar ejecución del

mantenimiento de

equipo

12

Evaluar funcionamiento

del equipo

Mantenimiento

Correctivo

11

Solicitar mantenimiento

del equipo

3

Gestionar autorización para compra de equipo

B

¿Se autorizo? SI

9 Coordinar y supervisar

instalación y funcionamiento del equipo

13

Realizar programación

de capacitación al personal

14

Recibir capacitación de

uso del equipo

NO

1

1

Fin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| -- | Inicio | El proceso inicia en el momento en el cual se realiza una evaluación de la necesidad de equipo en la unidad |  | - Jefatura de la unidad |  |
| 1 | Evaluar necesidad de equipo | Consiste en realizar una  evaluación de la necesidad de equipo en el servicio. Posterior a dicha evaluación se podrá tomar la decisión de adquirir o no equipo. | C | - Jefatura de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |
| A | ¿Se requiere equipo? | Existen las siguientes  alternativas:  - SI se requiere equipo, se continuará en la actividad 2.  - NO se requiere equipo, el proceso finalizara en este momento. | C | - Jefatura de la unidad |  |
| 2 | Elaborar  solicitud de compra de equipo con especificaciones técnicas | Se debe elaborar una solicitud de compra de equipo, en esta se detallarán todas las especificaciones técnicas del equipo que se está solicitando. | P | - Jefatura de la unidad | **Normas de operación:**  Se deberán elaborar las Bases de Licitación para la adquisición de equipos, esta se realizará en Administración del Hospital Nacional de la Mujer.  **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |
| 3 | Gestionar autorización  para compra de equipo | Se debe realizar la gestión de una serie de autorizaciones para que se pueda continuar con el proceso. | P | - Jefatura de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| B | ¿Se autorizó? | Existen las siguientes alternativas:  - SI se autorizó compra, se continuará en la actividad 4.  - NO se autorizó la compra, el proceso finalizara en este momento. | C |  |  |
| 4 | Referir a proceso de compra y adquisición de equipos | Consiste en referir al proceso de compra y  adquisición de equipo. Este se puede dar de  las siguientes maneras:  1. Por libre gestión.  Procedimiento simplificado por medio del cual las instituciones seleccionan al contratista que les proveerá obras, bienes, servicios.  2. Por licitación o concurso público. Es el procedimiento por cuyo medio se promueve competencia, invitando públicamente a todas las personas naturales o jurídicas interesadas en proporcionar obras, bienes y servicios.  3. Por contratación directa. Es la forma por la cual una | P | - UACI  - Comisión  Evaluadora de Ofertas  - Jefatura de la unidad | **Normas de operación:**  El equipo se podrá adquirir por asignación de comodato, que significa que el equipo será recibido de manera gratuita con la condición de ser entregado a la empresa proveedora al finalizar el contrato. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | institución contrata con una o más  personas naturales o jurídicas, manteniendo los  criterios de competencia cuando  aplique, salvo en los casos que no fuere posible debido a la  causal que motiva la contratación,  tomando en cuenta las condiciones y  especificaciones técnicas previamente  definidas.  Se realizará una evaluación de las ofertas recibidas, esto se hará en sus aspectos técnicos y económico- financieros, utilizando para ello criterios de evaluación establecidos previamente.  Este proceso finalizara hasta el momento en el cual los insumos se encuentren en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer. |  |  |  |
| C | ¿Se realizó compra? | Existen las siguientes  alternativas:  - SI se realizó compra, se continuará en la actividad 5.  - NO se realizó compra, el proceso | C |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | finalizara en este momento. |  |  |  |
| 5 | Verificar existencia en software SICI | Se debe verificar la existencia del equipo en el almacén del Hospital Nacional de la Mujer. | C | - Jefatura de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |
| 6 | Elaborar y entregar requisición de equipo | Consiste en elaborar la  requisición equipo, con esta se solicitará la entrega del mismo al servicio solicitante.  Dicha solicitud contendrá los siguientes datos:  - Nombre de equipo  - Modelo  - Servicio solicitante  - Entre otros. | PT | - Jefatura de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |
| 7 | Realizar  trámites para retiro de equipo | Consiste en realizar todos los trámites para  el retiro del equipo que se encuentra en el  almacén del Hospital  Nacional de la Mujer.  Estos trámites aseguraran que se retire el equipo específico que se ha solicitado. | P | - Jefatura de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |
| 8 | Coordinar y supervisar el traslado del equipo | Se debe coordinar con la empresa proveedora  el traslado del equipo desde almacén hasta el  servicio respectivo solicitante.  Además, se realizará una supervisión del traslado del equipo, esta supervisión será | CT | - Jefatura de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  | realizada por personal autorizado de la unidad  solicitante. |  |  |  |
| 9 | Coordinar y supervisar instalación y funcionamiento del equipo | Se coordinará y supervisará la instalación del equipo  en un área específica de la unidad.  Posteriormente se realizarán pruebas de funcionamiento del equipo, esto se hará con supervisión de personal autorizado de la unidad. | C | - Jefatura de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |
| D | Tipo de mantenimiento | Existen las siguientes alternativas:  - Mantenimiento Preventivo, se continuará en la actividad 10.  - Mantenimiento Correctivo, se continuará en la actividad 11. | C | - Jefatura de la unidad |  |
| 10 | Asegurar ejecución del mantenimiento de equipo | Consiste en realizar supervisión y control al mantenimiento brindado al equipo del servicio. | C | - Jefatura de la unidad  - Jefatura de  Biomédica | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |
| 11 | Solicitar mantenimiento del equipo | Consiste en solicitar  mantenimiento correctivo al equipo, dicha solicitud se hará en base a la necesidad de mantenimiento correctivo que necesite el equipo. | P | - Jefatura de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| 12 | Evaluar funcionamiento del equipo | Se realizará una evaluación del  funcionamiento del equipo, esto se realizará posterior al  mantenimiento brindado al equipo. | PC | - Jefatura de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |
| 13 | Realizar programación  de capacitación al personal | Se realizará la programación de  capacitación al personal del servicio, esta será sobre el manejo del  equipo.  Esta actividad se realizará en conjunto  con la empresa  proveedora. | C | - Jefatura de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |
| 14 | Recibir capacitación de uso del equipo | Consiste en recibir la capacitación sobre el uso del equipo que se ha adquirido. | P | - Jefatura de la unidad | **Documentos de referencia:** Lineamientos internos de la unidad, Lineamientos del MINSAL |
| - | Fin | El proceso se dará por concluido en las  siguientes situaciones:  - Cuando se recibe capacitación sobre  uso del equipo  - No se requiere equipo  - No se dio la autorización para realización la gestión de compra de equipo  - No se realizó la compra del equipo |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-A03-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**IV. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL PROCESO:** | **PROCESO DE GESTION DE EQUIPOS** | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio |
| **PROPÓSITO:** | Realizar la gestión para la obtención de equipos y así poder brindar el manejo respectivo según las necesidades de la Unidad de Trabajo Social. | | **CÓDIGO DE**  **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:**  TRS-3-03-0 |
| Revisión | Fecha | Descripción de la modificación | Nombre y firma de quien actualiza el  documento |
| **0** | 11/11/2016 | Documentación de la primera versión del proceso. |  |
| **1** | 15/06/2022 | Primera revisión de documento |  |
| **2** |  | Cambio de Logo en el cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **3** |  | Eliminación de Hospital Nacional de la Mujer Dra. María Isabel Rodríguez del cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **4** |  | Eliminación de la numeración de páginas en el encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **5** |  | Adición de pie de página con números correspondientes según manual (Pág. 5 a 166) |  |
| **6** |  | Actualización de fecha del cuadro del encabezado a Junio 22. |  |
| **7** |  | Se sustituye “Servicio de Trabajo Social” por Unidad de Trabajo Social |  |
| **8** |  |  |  |
| **9** |  |  |  |
| **10** |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**PROCESO DE SUPERVISION Y**

**EVALUACION DEL PERSONAL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**I. FICHA TÉCNICA DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HOSPITAL NACIONAL DE LA  MUJER | | FICHA TECNICA DE PROCESO | | | | División | Diagnóstico y Apoyo | | |
| Fecha | 04/11/2016 | | |
| **NOMBRE DEL** PROCESO DE SUPERVISION Y EVALUACION DEL  **PROCESO:** PERSONAL | | | | | | | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del Servicio | |
| **PROPOSITO:**  Realizar una supervisión del trabajo realizado por el personal del servicio y evaluar los resultados obtenidos en relación a los esperados para llevar un control especifico que ayude a corregir y mejorar la atención brindada por el servicio a las usuarias. | | | | | | | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** SAD-TRS-C01-1 | |
| **ALCANCE** | **INICIA CON** | | Recepción de formularios para evaluación del personal | | | | | | |
| **INCLUYE** | | Programación de fechas para evaluación, evaluación de cada empleado del  servicio | | | | | | |
| **FINALIZA CON** | | Elaboración de informe consolidado | | | | | | |
| **ENTRADAS:** | | | - Personal del servicio  - Formulario de evaluación del desempeño del personal | | | | | | |
| **PROVEEDORES:** | | | - Unidad de RR. HH. | | | | | | |
| **SALIDAS:** | | | - Empleado con evaluación realizada  - Informe consolidado de evaluaciones | | | | | | |
| **CLIENTES:** | | | - Unidad de RR. HH.  - Servicios de División de Diagnóstico y Apoyo | | | | | | |
| **CICLOS DE**  **EJECUCIÓN** | | | **CICLO DE**  **SUPERVISION** | | **REGISTROS** | | | | |
|  | | | 1 vez al año | | - Informes de control del personal | | | | |
| **VARIABLES DE**  **CONTROL** | | | **INDICADORES** | | | | | | |
| Cantidad de evaluaciones a realizar | | | Nombre | Forma de calculo | | | Resultado esperado | | Fuente de datos |
| Número de empleados  evaluados | Sumatoria de todas las evaluaciones realizadas en  el servicio | | |  | |  |
| **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**  - Lineamientos internos del servicio  - Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM  - Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL  - Ley de creación del escalafón del MINSAL | | | | | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**II. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

PROCESO DE SUPERVISION Y EVALUACION DEL PERSONAL

Jefatura del Servicio Jefatura de DDA Comisión Administrativa de

Evaluación del Desempeño

Inicio

1

Recibir formularios de evaluación

5 Informar a Jefatura de

DDA sobre el caso

6

Realizar proceso

de revisión de

casos

2 Realizar programación de fechas de evaluación

3

Realizar evaluación

del personal

4 Elaborar reporte de

evaluación realizada

A

¿Existe reporte no SI

consensuado?

NO

7 Elaborar informe consolidado de evaluaciones

Fin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**III. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
| -- | Inicio | El proceso inicia en el momento en que son  entregados a la Jefatura del Servicio los  formularios para evaluar  al personal. |  | - Unidad de  RR. HH.  - Jefatura del  Servicio |  |
| 1 | Recibir formularios de evaluación | Se reciben los formularios que elabora la Unidad de RR. HH. del Hospital Nacional de la Mujer, con estos se harán las evaluaciones al personal del servicio. | C | - Jefatura del  Servicio | **Formularios utilizados:**  Informes de control del personal  Formulario de evaluación del desempeño  **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM. |
| 2 | Realizar  programación de fechas de evaluación | Se realiza la  programación de fechas específicas para evaluar al personal del servicio. | C | - Jefatura del  Servicio  - Unidad de  RR.HH. | **Documentos de**  **referencia:**  Lineamientos internos del servicio |
| 3 | Realizar evaluación del personal | Consiste en llevar a cabo la evaluación a cada empleado que forma parte del servicio.  En dicha evaluación se toman aspectos como:  - Informes de producción por empleado.  - Entre otros. | P | - Jefatura del  Servicio | **Formularios utilizados:**  Informes de control del personal  Formulario de evaluación del desempeño  **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL |
| 4 | Elaborar  reporte de | Después de realizada la evaluación, se | PC | - Jefatura del  Servicio | **Formularios utilizados:**  Informes de control del personal |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  | evaluación realizada | elaborará un reporte de la evaluación.  Este reporte debe ser firmado por la Jefatura del Servicio y por el empleado que ha sido evaluado. |  |  | Formulario de evaluación del desempeño  **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL |
| A | ¿Existe reporte no consensuado? | Consiste en determinar si el empleado está de  acuerdo con la evaluación que le han  realizado. Se tienen las siguientes alternativas.  - SI está de acuerdo, se continúa en la actividad 7.  - NO está de acuerdo, se continúa en la actividad 5. |  | - Jefatura del  Servicio |  |
| 5 | Informar a Jefatura de DDA sobre el caso | Se informará por medio escrito a la Jefatura de  la División de Diagnóstico y Apoyo sobre la inconformidad  por parte del empleado del servicio en su  evaluación.  Posteriormente a esto se hará del conocimiento del director/a del hospital sobre el caso. | TC | - Jefatura del  Servicio  - Jefe de División de Diagnóstico y Apoyo  - Director/a | **Formularios utilizados:** Informes de control del personal  Formulario de evaluación del desempeño  **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL |
| 6 | Realizar proceso de | El procedimiento que  sigue para este tipo de casos es el siguiente: | P | - Jefatura del  Servicio | **Formularios utilizados:**  Informes de control del personal |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  | revisión de casos | - Se conformará una comisión para evaluar el caso.  Dicha comisión estará conformada por: Jefatura del Servicio, Jefe de División de Diagnóstico y Apoyo, Jefe de RR. HH., entre otros.  - Se programará fecha de reunión para evaluar el caso.  - Se informará al empleado sobre la fecha y hora en que se realizará la reunión para evaluar el caso.  - Se realizará la reunión en la cual se evaluará y se dará resolución al caso del empleado específico. |  | - Jefe de  División de  Diagnóstico y  Apoyo  - Unidad de  RR.HH. | Formulario de evaluación del desempeño  **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL |
| 7 | Elaborar informe consolidado de evaluaciones | Consiste en realizar un informe consolidado de todas las evaluaciones realizadas en el servicio.  Dicho informe será entregado a la Unidad de RR.HH. del Hospital Nacional de la Mujer. | CT | - Jefatura del  Servicio  - Unidad de  RR.HH. | **Formularios utilizados:**  Informes de control del personal  Formulario de evaluación del desempeño  **Documentos de referencia:**  Lineamientos internos del servicio, Reglamento interno de RR.HH. del MINSAL, Reglamento de la Unidad de RR.HH. del |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO** | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  |  |  |  |  | HNM., Ley de creación del escalafón del MINSAL |
| - | Fin | El proceso finalizara después de haber  entregado el informe consolidado de  evaluaciones a la  Unidad de RR. HH. |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C01-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**IV. CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL PROCESO:** | **PROCESO DE SUPERVISION Y EVALUACION DEL PERSONAL** | | **PROPIETARIO:**  Jefatura del  Servicio |
| **PROPÓSITO:** | Realizar una supervisión del trabajo realizado por el personal del servicio y evaluar los resultados obtenidos en relación a los esperados para llevar un control especifico que ayude a corregir y  mejorar la atención brindada por el servicio a las usuarias. | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:** TRS-2-03-0 |
| Revisión | Fecha | Descripción de la modificación | Nombre y firma de quien actualiza el  documento |
| **0** | 04/11/2016 | Documentación de la primera versión del proceso. |  |
| **1** | 15/06/2022 | Primera revisión de documento |  |
| **2** |  | Cambio de Logo en el cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **3** |  | Eliminación de Hospital Nacional de la Mujer Dra. María Isabel Rodríguez del cuadro del encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **4** |  | Eliminación de la numeración de páginas en el encabezado (Pág. 5 a 166) |  |
| **5** |  | Adición de pie de página con números correspondientes según manual (Pág. 5 a 166) |  |
| **6** |  | Actualización de fecha del cuadro del encabezado a Junio 22. |  |
| **7** |  | Se sustituye “Servicio de Trabajo Social” por Unidad de Trabajo Social |  |
| **8** |  |  |  |
| **9** |  |  |  |
| **10** |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**REALIZAR CONTROL DE**

**INVENTARIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**FICHA TÉCNICA DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER** | FICHA TÉCNICA DE PROCESO | | | | | Unidad | Trabajo Social |
| Fecha | 29/07/2022 |
| **NOMBRE DEL PROCESO** | REALIZAR CONTROL DE INVENTARIO | | | | | | **PROPIETARIO** Jefatura de la Unidad |
| **PROPOSITO:**  Realizar inventario dos veces al año y verificar el estado del material y equipo asignado a la Unidad de Trabajo Social así como también de la Estancia Materna. | | | | | | | **CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:**  SAD-TRS-C02-1 |
| **ALCANCE** | **INICIA CON** | Programar fecha para inventarios | | | | | |
| **INCLUYE** | Desplazar a áreas para ubicación de activos | | | | | |
| **FINALIZA CON** | Reporte de inventario | | | | | |
| **ENTRADAS** | | Existencias de activos de mobiliario y equipo | | | | | |
| **PROVEEDORES** | | Unidad de Trabajo Social | | | | | |
| **SALIDAS** | | Reporte realizado | | | | | |
| **CLIENTES** | | Unidad de Trabajo Social | | | | | |
| **CICLOS DE EJECUCIÓN** | | **CICLO DE SUPERVISIÓN** | | **REGISTROS** | | | |
|  | | Dos veces al año | | Reporte final de inventario | | | |
| **VARIABLES DE CONTROL** | | **INDICADORES** | | | | | |
|  | | **Nombre** | **Forma de calculo** | | **Resultado esperado** | | **Fuente de datos** |
|  | |  |  | |  | |  |
| **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS RELACIONADOS:**   * Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social. * Lineamientos del Hospital Nacional de la Mujer. | | | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

**REALIZAR CONTROL DE INVENTARIO**

**Inicio**

Inicio

Activo fijo

Buen estado

Mal estado

Fin

Según caso

Informar estado de activo fijo

Esperar decisión para reparación o descarte

Hacer solicitud de revisión de mantenimiento

Verificación y firma de activo fijo asignado

Comunicar asignación de activo fijo

Asignación de activo fijo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | **ACTORES** | **OBSERVACIONES** |
| **No** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** | **TIPO** |
|  | Inicio | Se determina la fecha en la que se llevara a cabo el control de inventario. |  | - Jefatura del servicio. |  |
| 1 | Asignación de activo fijo. | Asignación de mobiliario y equipo a Trabajadora Social responsable de cada servicio. |  | -Jefatura del servicio.  -Trabajadora Social | **Documentos de referencia:**  -Lineamientos internos del Hospital Nacional de la Mujer. |
| 2 | Comunicar asignación de activo fijo. | Informar asignación de equipo y mobiliario a responsable de cada área. |  | - Jefatura del servicio.  -Trabajadora Social | **Documentos de referencia:**  -Lineamientos internos del Hospital Nacional de la Mujer. |
| 3 | Verificación y firma de activo fijo asignado. | Responsable de activos asignados firmara hoja de mobiliario y equipo bajo su cargo. |  | - Jefatura del servicio.  -Trabajadora Social | **Documentos de referencia:**  -Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social. |
| 4 | Informar estado de activo fijo. | Responsable del activo informará a Jefatura cuando el activo se encuentre en mal estado |  | Jefatura del servicio.  -Trabajadora Social | **Documentos de referencia:**  -Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social.  -Lineamientos internos del Hospital Nacional de la Mujer. |
| 5 | Hacer solicitud a mantenimiento. | Se realiza una solicitud para revisión de equipo y mobiliario que se encuentra en mal estado. |  | - Jefatura del servicio. | **Documentos de referencia:**  -Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social.  -Lineamientos internos del Hospital Nacional de la Mujer. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6 | Esperar decisión para reparación o descarte. | Después de realizada la solicitud para revisión del activo, se espera la decisión de mantenimiento . En este caso se decidirá si será descartado dicho activo o será reparado. l |  | - Jefatura del servicio.  - Personal de mantenimiento | **Documentos de referencia:**  -Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social.  -Lineamientos internos del Hospital Nacional de la Mujer. |
| 7 | Fin | -Responsables de mobiliarios y equipos informará a la Jefatura el estado de estos. |  | - Jefatura del servicio. | **Documentos de referencia:**  -Lineamientos internos de la Unidad de Trabajo Social.  -Lineamientos internos del Hospital Nacional de la Mujer. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | SAD-TRS-C02-1 |
| V.01 |
| JUN2022 |

**GLOSARIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

A continuación, se presenta la definición de la terminología más utilizada en la Gestión por Procesos y el en presente manual:

 **ACTIVIDAD:** Son las acciones que desarrolla un individuo o una institución de manera cotidiana

 **ALCANCE DEL PROCESO:** Identifica los límites del proceso, su inicio, su finalización y su cobertura

 **CICLO DE EJECUCION DEL PROCESO:** Número de veces que se repite el proceso en un periodo de tiempo

 **CICLO DE SUPERVISIÓN:** Es el tiempo requerido para la supervisión y el control del proceso.

 **CLIENTES DEL PROCESO:** Son las personas o entidades que se benefician con las salidas.

 **DIAGRAMA DE FLUJO:** Es una representación gráfica mediante la cual se representan las distintas operaciones de que se compone un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica.

 **DIAGRAMA HIJO:** La función representada en el diagrama top-level puede descomponerse en distintos diagramas hijos de menor nivel. Asimismo, esas sub funciones pueden ser descompuestas en nuevos diagramas hijos de menor nivel. En un diagrama pueden descomponerse todas las funciones, algunas o ninguna de ellas. Cada diagrama hijo contiene cajas hijas y flechas que proporcionas un detalle adicional sobre la caja padre.

 **DIAGRAMA PADRE:** Un diagrama padre es aquel que contiene una o más cajas. Cada diagrama ordinario (que no sea el diagrama contexto) es también a su vez un diagrama hijo dado que por definición detalla una caja padre.

 **ENTRADAS DEL PROCESO:** Son los materiales, información y otros insumos necesarios para operar los procesos, en donde invariablemente las entradas deben ser medibles, con la finalidad de establecer si satisfacen los requerimientos del proceso y pueden ser una o varias entradas.

 **GESTION:** Son las acciones o actividades para dirigir la organización y lograr los objetivos. Incluyen la planificación, la ejecución, el control y la mejora.

 **IDEF0:** Esta técnica describe el proceso como una serie de actividades (cajas) definidas en términos de sus entradas, salidas, controles y mecanismos (indicadas a través de flechas).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

 **INDICADOR:** Los indicadores son mediciones de las características de un proceso. Sirven para analizar la situación del proceso, establecer objetivos y evaluar objetivamente el trabajo de las personas y equipos implicados. Los indicadores deben ser representativos, fiables, escasos y gestionarse de una manera sólida y sistemática.

 **MACROPROCESO:** Grupos de procesos contienen en sí mismo dos o más procesos

 **MAPA DE PROCESOS:** El mapa de procesos permite a una organización identificar los procesos y conocer la estructura de los mismos, reflejando las interacciones entre ellos.

 **PROCEDIMIENTO:** Es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso

 **PROCESO:** Es una secuencia de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

 **PROCESOS ASISTENCIALES:** También llamados procesos operativos o misionales son como aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio.

 **PROCESOS DE APOYO:** También llamados procesos de soporte son aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con la gestión de los recursos y de las actividades de seguimiento y medición.

 **PROCESOS ESTRATEGICOS:** Son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y a otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.

 **PROPIETARIO DEL PROCESO:** Es el cargo (no la persona) a la que se le asigna la responsabilidad del proceso, es decir, el encargado de que el proceso obtenga los resultados esperados. Es necesario que el propietario de los procesos tenga autoridad para actuar ya que es quien debe liderar los

esfuerzos integrar el trabajo de los diferentes actores que intervienen.

 **PROVEEDORES DEL PROCESO:** Son entidades o personas que proporcionan las entradas, tales como: materiales, información y otros insumos. Pueden ser uno o varios proveedores en un proceso, ya sean internos o externos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

 **SALIDAS DEL PROCESO:** Son los bienes o servicios resultantes de un proceso; por lo tanto, deben ser medibles a fin de identificar si satisfacen las necesidades de los usuarios. Hay procesos que tienen una salida para cada usuario y otros que tienen una salida que está orientada a varios usuarios.

 **SISTEMA:** Es un conjunto de "elementos" relacionados entre sí, de forma tal que un cambio en un elemento afecta al conjunto de todos ellos.

 **TAREA:** Es un término empleado para referirse a la práctica de una obligación o a la realización de una actividad

 **VARIABLES DE CONTROL:** Se refieren a aquellos parámetros sobre los que se tiene capacidad de actuación dentro del ámbito del proceso (es decir, que el propietario o los actores del proceso pueden modificar) y que pueden alterar el funcionamiento o comportamiento del proceso, y por tanto de los

indicadores establecidos. Permiten conocer a priori dónde se puede “tocar” en el proceso para

controlarlo.

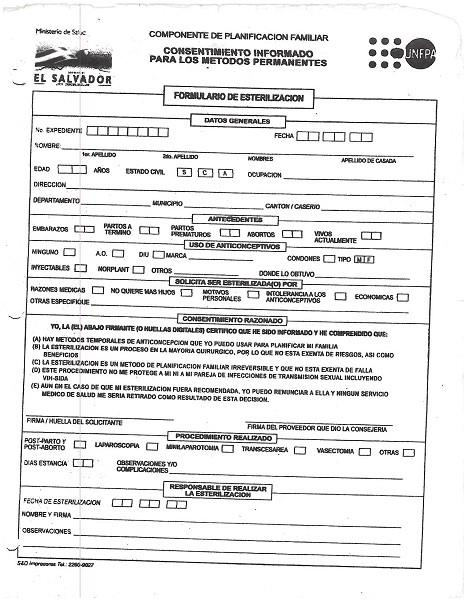
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**ANEXOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

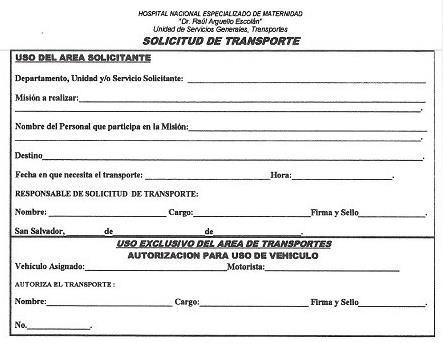
**Formularios utilizados en el desarrollo del proceso**

**ANEXO 1. Consentimiento informado para los métodos permanentes**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rcanales\Downloads\IMG-20210701-WA0009.jpg | **MANUAL DE PROCESOS DE TRABAJO SOCIAL** | TRS |
| V.01 |
| JUN2022 |

**ANEXO 2. Solicitud de transporte**





**ANEXO 3. Tabulador diario de actividades de Unidad de Trabajo Social**

